



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRACIÓN Y CIENCIAS**

**Proyecto Previo a la Obtención del Título de  
TECNOLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS  
DE CREDITO Y COBRANZAS DE LA EMPRESA MAPLAST S.A.**

**AUTOR:** Carlos Fernando Vega Carvajal

**TUTOR:** Ing. Iván Illescas Rendón

Guayaquil, Ecuador

2018

## DEDICATORIA

Mi tesis se basa al esfuerzo y a la ayuda de mi familia ya que fueron un pilar muy importante para obtener este reto que se llama sacrificio, fueron días muy duros, noches muy largas de estudios y también dejar muchas cosas de lado como diversiones y paseos en familia pero los resultados se ven al final del camino. No fue fácil llegar a la meta hubo muchos inconvenientes, dolor y perdida de seres muy queridos entre ellos mi padre aunque no esté presente sé que está orgulloso de su hijo que al fin logró la meta deseada gracias al empuje que me dio.

También esta tesis es dedicada a mi esposa e hijos, especialmente a ellos para que les sirva de ejemplo que lo que uno se propone lo logra a pesar de los obstáculos que nos pone la vida y sepan valorar el esfuerzo de los padres.

Atentamente

Carlos Fernando Vega Carvajal

C.I. 0912741436

## **AGRADECIMIENTO**

Doy gracias a nuestro Creador por darme la sabiduría y la capacidad de poder culminar esta carrera ya que es muy importante para poder desarrollarme en el ámbito laboral con todo lo aprendido durante todo el tiempo de estudio, a los profesores que de una u otra manera fueron guías importantes en el desarrollo de la carrera impartiendo sus conocimientos para nuestro aprendizaje.

Atentamente

Carlos Fernando Vega Carvajal

C.I. 0912741436



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas de la empresa Maplast S.A”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar las políticas y procedimientos de crédito para minimizar el riesgo de iliquidez de la empresa Maplast S.A.?,** presentado por Carlos F. Vega Carvajal como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:  
**Carlos F. Vega Carvajal**

Tutor:  
**Ing. Iván Illescas**

## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Vega Carvajal Carlos Fernando** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas de la empresa Maplast S. A.**, de la modalidad de **Semi Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

**Vega Carvajal Carlos Fernando**

**C. I. 0912741436**

A handwritten signature in blue ink, written over a horizontal line. The signature is stylized and includes the name "CARLOS F. VEGA".

**Firma**



Factura: 001-002-000066006



20190901026D00600

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901026D00600**

Ante mí, NOTARIO(A) FRANCISCO MARCELO BRIONES JIMENEZ de la NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA , comparece(n) CARLOS FERNANDO VEGA CARVAJAL portador(a) de CÉDULA 0912741436 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 12 DE ABRIL DEL 2019, (14:06).

*Carlos F. Vega*

CARLOS FERNANDO VEGA CARVAJAL  
CÉDULA: 0912741436

*Francisco Marcelo Briones Jimenez*

NOTARIO(A) FRANCISCO MARCELO BRIONES JIMENEZ  
NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA  
No. 091274143-6

APellidos y Nombres: VEGA CARVAJAL CARLOS FERNANDO  
Lugar de Nacimiento: GUAYAS GUAYAQUIL AYACUCHO  
Fecha de Nacimiento: 1977-10-13  
Nacionalidad: ECUATORIANA  
Sexo: M  
Estado Civil: CASADO  
Wendy Fabiola Narvaez Garcia




INSTRUCCIÓN SUPERIOR  
PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE  
E334311242

Apellidos y Nombres del Padre: VEGA CHIMBO CARLOS OVIDIO  
Apellidos y Nombres de la Madre: CARVAJAL CHOEZ LELIA JOSEFA  
Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2013-10-10  
Fecha de Expiración: 2023-10-10

Director General: *[Signature]*  
Firma del Cedulaado: *[Signature]*




CERTIFICADO DE VOTACIÓN  
24 - MARZO - 2019  
CNE

0128 M 0128 - 220 0912741436

VEGA CARVAJAL CARLOS FERNANDO  
Apellidos y Nombres

Provincia: GUAYAS  
Cantón: GUAYAQUIL  
Circunscripción: 3  
Parroquia: LETAMENDI  
Zona: 1




ELECCIONES SECCIONALES Y CPCCS  
2019

Ciudadano de Guayaquil

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL PROCESO ELECTORAL 2019

Presidente de la JRV: *[Signature]*



NOTARÍA VIGÉSIMA SEXTA DE GUAYAQUIL  
De acuerdo a la letra a) del numeral 5to Art. 18 de la Ley Notarial doy Fé que la fotocopia que antecede guarda exactitud, conformidad y corrección con el documento original que se me exhibe.

En: 01 fojas (01) (es)  
Guayaquil, a:

Abg. Francisco Marcello Briones Jimenez  
NOTARIO VIGESIMO SEXTO DE GUAYAQUIL



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa MAPLAST S.A.

**Autor:** Vega Carvajal Carlos Fernando

**Tutora:** Ing. Iván Illescas

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo: implementar un manual de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas de la empresa “Maplast S.A.”, para controlar los ingresos dedicada a la venta de cortinas, puerta y ventanas de PVC presenta inconsistencias en el crédito y las cobranzas que se realizan, generando mucho faltante de dinero que como consecuencia afectan a los resultados en el cierre contable. El propósito de la investigación está orientado a proponer un manual de políticas y procedimientos que busca implementar procesos que mejoren el buen funcionamiento de las actividades, disminuir los riesgos de cartera, poder fortalecer las cuentas por cobrar. Para la investigación se usó métodos cuantitativos-cualitativos donde se pudo analizar el entorno principal del departamento viendo así las dificultades y el origen de la misma, logrando evidenciar que existe desconocimiento sobre el Manual de Políticas y Procedimientos dentro de la compañía, es por este motivo el interés de establecer este proyecto y de mejorar el departamento de crédito y cobranzas, lo más principal que la Compañía Maplast S.A. incremente sus ingresos. Esta investigación será primordial para la empresa ya que se tomara sus respectivas decisiones al momentos de dar sus créditos a sus clientes ya que contara con un manual de políticas y procedimientos producto de la investigación que tendrá como relevancia social a la ayuda y facilidad de entender el uso de tal propuesta que se realizara con el profesionalismo del caso.

Manual

Políticas

Crédito

Cobranzas

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza de la empresa MAPLAST S.A.

**Autor:** Vega Carvajal Carlos Fernando

**Tutora:** Ing. Iván Illescas

**Abstract**

The present investigation has like objective: to implement a manual of policies and procedures for the area of credit and collections of the company "Maplast SA", to control the income dedicated to the sale of curtains, door and windows of PVC presents inconsistencies in the credit and the collections that are made, generating a lot of money that as a consequence affect the results in the accounting closing. The purpose of the research is to propose a manual of policies and procedures that seeks to implement processes that improve the proper functioning of activities, reduce portfolio risks, and strengthen accounts receivable. For the research quantitative-qualitative methods were used where the main environment of the department could be analyzed, thus seeing the difficulties and the origin of the same, making it evident that there is ignorance about the Policies and Procedures Manual within the company, for this reason the interest to establish this project and to improve the credit and collections department, the main thing that the Maplast SA Company increase your income. This research will be essential for the company since it will take their respective decisions at the time of giving their credits to their clients and that will have a manual of policies and procedures product of the research that will have as social relevance the help and ease of understanding the use of such a proposal that will be carried out with the professionalism of the case.

HANDBOOK

POLICIES

CREDIT

COLLECTIONS

## Índice General

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento.....	III
Certificación de la aceptación del Tutor.....	IV
Resumen.....	V
Abstract.....	VI
Indice general.....	VII

## CAPITULO I

### EL PROBLEMA

#### EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1 – 2
Situación conflicto.....	3
Causas del problema y consecuencias.....	4
Delimitación, Formulación del problema.....	5
Variables de la Investigación.....	5
Evaluación del problema.....	5 - 8
Objetivo general.....	9
Objetivos específicos.....	9
Justificación e Importancia de la Investigación.....	9 – 11
Relevancia Social.....	11 - 12

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **FUNDAMENTACION TEORICA**

Antecedentes históricos.....	13 – 18
Antecedentes referenciales.....	19 – 21
Fundamentación Legal.....	22
Constitución de la República.....	22 – 24
Ley Orgánica Defensa del Consumidor.....	25 - 26
Ley de Régimen Tributario Interno.....	27 – 29
Variables de la Investigación.....	29 – 30
Definiciones Conceptuales.....	31 - 34

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGIA**

Presentación de la Empresa.....	35 - 36
Misión y Visión.....	36 - 37
Organigrama Institucional.....	37
Clientes y Competidores.....	38
Principales productos y servicios.....	39
Análisis Económico Financiero.....	40 – 41
Diseño de Investigación.....	42
Tipos de Investigación.....	43
Técnica e Instrumentos de la Investigación.....	44
Análisis Documental.....	44 - 46

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

Análisis e interpretación de los Resultados.....	47 – 52
Plan de Mejoras.....	53 – 54
Manual de Políticas y Procedimientos.....	55 – 59
CONCLUSIONES.....	60
RECOMENDACIONES.....	61
BIBLIOGRAFIA.....	62

## INTRODUCCION

Dispuesto a la Ley de Educación Superior SENECYT uno de los propósitos y requisitos necesarios para obtener el título en Tecnología en Contabilidad y Auditoría en el prestigioso “Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología” surge como necesidad realizar un proyecto adecuado a la carrera previo a la graduación, y poder obtener temas de importancia a la sociedad que pueden facilitar la realización de un proyecto con beneficios de proporcionar facilidad sobre un manual de políticas y procedimientos para el área de crédito y cobranzas de la empresa “Maplast S.A.”.

Podemos mencionar que este tema se escogió por la falta de manuales de políticas y procedimientos de dicha empresa debido a que las cuentas e ingresos son vulnerables en el área de crédito y cobranza y por ende un riesgo de iliquidez en sus Estados Financieros. Debemos recalcar que es un área muy importante ya que depende medir la sensibilidad de los clientes a través de un crédito directo con ellos.

La experiencia del contador de esta materia fue un factor importante para la realización del manual de políticas de procedimiento, producto de esta investigación realizada.

Dicho esto es donde se realiza esta investigación para obtener un resultado final la realización del manual de política y procedimientos en el área de crédito y cobranzas. Lo cual se brindara a la gerencia la seguridad de los procedimientos que se realizara en el área de contabilidad y se verá reflejado en los estados de resultados financieros que será atendido de la manera correcta y oportuna para así tener a los clientes satisfechos con sus créditos correspondientes. Sera un mecanismo de control y prevención para evitar problemas en un futuro de la empresa.

Debemos aclarar que la investigación comienza con el primer capítulo donde se establece la ubicación del problema en un contexto, la situación y conflicto, causas y consecuencias, delimitación, formulación, evaluación, y otros puntos que se van aclarando durante la tesis como el objetivo general y los objetivos específicos.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico con la fundamentación teórica, fundamentación legal, planteamos preguntas de investigación propias del proyecto, enunciamos las variables y se plasmó algunas de las definiciones conceptuales que nos ayudaran en el proyecto para poder obtener respuestas a la problemática de la empresa.

En el tercer capítulo, el marco metodológico investigamos sobre la modalidad de la investigación, los diferentes tipos, métodos e investigación, niveles de investigación y muestras que vamos a estudiar, la operaciones de las variables e instrumentos utilizados, la recolección e información y procedimientos para posteriormente obtener análisis obtenidos del cuestionario de preguntas que fueron realizadas para la aprobación de este proyecto.

En el cuarto capítulo se basa también a los instrumentos de la investigación mediante anexos y cuadros para poder contestar las preguntas de las problemáticas del manual de procedimientos que no existen en la empresa y así dar nuestras recomendaciones y conclusiones del trabajo ejecutado y poder obtener resultados gratificantes

Como recomendación podemos citar que la ejecución de un plan de manual de políticas y procedimientos será importante para la empresa para así obtener un cronograma en el cual se detallen los plazos esperados de la gestión de las cobranzas concluyendo con la facilidad, e importancia del tema. Por último agregaremos los anexos de como registramos los cobros en el sistema contable.

**CAPITULO I**  
**EL PROBLEMA**  
**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

**Ubicación del Problema en un Contexto**

La empresa Maplast S.A. se encuentra ubicada en la ciudadela Santa Leonor ubicada en la Avenida principal Pedro Menéndez atrás de las bodegas de Deprati en la Manzana 3 Solar 10 en el norte de la ciudad de Guayaquil Provincia del Guayas en Ecuador.

Es una empresa familiar que empezó en los años 70 con muy pocos colaboradores que se dedica a la elaboración de cortinas para el hogar de distintos diseños ya sean para salas, comedor y baños también se caracteriza por sus puertas y ventanas hechas de PVC que son más duraderas que las normales que se fabrican en otras partes.

Al pasar el tiempo la empresa creció y obtuvieron muchos proveedores y en la actualidad son grandes empresas distribuidoras en el mercado tales como Comercial Kywi, Corporación El Rosado, Gerardo Ortiz e Hijos y distribuidores minoristas o cortineros. Por este motivo la empresa comienza a otorgar créditos a sus clientes y la cuenta por cobrar empezó a crecer pero a largo plazo sin que hubiese un respectivo manual de políticas y procedimientos para guiarse y no caer en un riesgo de iliquidez, por ende la empresa Maplast S.A. tuvo que contratar personal calificado en estas distintas áreas como administrativa y contable para obtener mejores resultados, pero no existen las asignaciones correspondiente en los cargos respectivos a cada personal y desde allí empezaron los inconvenientes con los cobros ya que a los clientes les dieron créditos pero no hay control en los plazos otorgados y se quedan facturas pendientes de meses anteriores.

También se manejan con obras en la elaboración de puertas y ventanas que son instaladas en hogares y oficinas, dichas obras tienen fecha de contrato, tiempo de elaboración y fecha de instalación donde llegan a un acuerdo con el clientes de la forma de pago que es el 20% al momento de firmar el contrato, 40% en el avance de la obra y el 40% al momento de la instalación y entrega en el cual no se ha venido respetando estos acuerdos de pagos lo que provoca un riesgo de en los ingresos que afectan a los Estados Financieros mensuales.

Es por eso que nace la necesidad de contar con un manual de políticas y procedimientos que permitan manejar los recursos de la empresa con responsabilidad y eficiencia a fin de obtener información presupuestaria oportuna y confiable.

Por lo tanto debemos recalcar que los créditos y las cobranzas de la empresa Maplast S.A. necesitan un control adecuado ya que son los recursos de liquidez de la empresa y debemos tener cuidado con las políticas de cobro y crédito que se ofrece a los clientes, para no tener problemas en el futuro de iliquidez ya que es una cuenta de activo de constante movimiento.

Por ende debemos ser meticulosos al momento de ofrecer los créditos a los clientes y contar con un manual de procedimientos y políticas que nos ayudan a optimizar los riesgos que se podrían tener a futuro por el mal uso del otorgamiento de los créditos ya que nos afectaría en los estados financieros.

## **Situación conflicto**

La empresa Maplast S.A, presenta un problema delicado al momento de realizar los cobros a los clientes ya que hay muchos días de atrasos en los créditos directos ya sean por obras o distribuciones de la mercadería esto nos dificulta al momento de presentar los estados financieros mensuales por lo que se corre el riesgo en la liquidez de la empresa.

En la actualidad en el área de crédito y cobranzas su personal no contaba con los respectivos procesos y sus funciones, por eso se basa en un manual de políticas y procedimientos para poder obtener un control y así realizar y analizar los Estados Financieros de la empresa ya que la gerencia desconoce los movimientos reales y la falta de conocimientos de los procesos de cobro.

Se detallan los puntos claves de las deficiencias en el departamento de crédito y cobranzas.

- No cuenta con un adecuado sistema de cobro
- Dan muchos días de crédito a los clientes
- En cuestión de obras no calculan bien el porcentaje de los cobros por anticipos y saldos
- No cuenta con un sistema de alertas de cobros por los días de atraso
- Hacen contratos de palabra sin contar con un respaldo de pago, por ejemplo un pagare a la orden.
- Reciben cheques a fecha que no pueden ser cobrados en el día acordado.

## **Causas del problema, consecuencias**

Debemos decir que la utilización de un manual de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranzas en la empresa Maplast S.A. será una herramienta necesaria para el mejoramiento de las mismas y así poder incrementar los ingresos de una manera eficiente y eficaz por parte del área de crédito y cobranzas.

La empresa Maplast S.A. no cuenta en la actualidad con dicho manual de procedimientos para poder tener resultados en sus cobros ya que lo hacen de manera rustica y a la antigua donde el proceso de revisión de la cartera diaria lo realizan varias personas de manera manual que a pesar de bajarlo del sistema contable ellas lo anotan en cuadernos escritos a mano de tal forma que esto conlleva a los atrasos para la Asistente de facturación y cobranzas que es la persona encargada de realizar los respectivos cobros en las fechas indicadas.

Llegamos al punto en la cual la empresa corre el riesgo de iliquidez por la falta de ingresos y esto dificulta al pago de los proveedores, personal y demás gastos administrativos que posee la empresa, esto se debe a que el departamento de cobranzas no realiza la respectiva gestión y seguimientos adecuados al momentos de realizar cobros para que estén al día y no se atrasen y cumplan con las fechas pactadas al momentos de realizar el contrato del crédito.

Por esto la empresa Maplast S.A. debe contar con un manual de políticas y procedimientos que es un instrumento esencial para el funcionamiento y operación del área en la cual su objetivo principal se basara en minimizar el riesgo de iliquidez y así su Estado Financiero no se vea afectado mensualmente.

## **Delimitación del problema**

<b>Campo:</b>	Contabilidad
<b>Área:</b>	Crédito
<b>Aspectos:</b>	Políticas, procedimientos, riesgos, iliquidez
<b>Contexto:</b>	Maplast S.A.
<b>Provincia:</b>	Guayas
<b>Cantón:</b>	Guayaquil
<b>Año:</b>	2018

## **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar las políticas y procedimiento de crédito para minimizar el riesgo de iliquidez de la empresa Maplast S.A. ubicada en la Urbanización Santa Leonor mz, 10 sl 3, en la ciudad del Guayaquil en el periodo 2018?

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Políticas y procedimientos de crédito

**Variable dependiente:** Riesgos de liquidez

## **Evaluación del problema**

A continuación damos a conocer algunos aspectos que nos ayuden a evaluar y conocer el problema, con el fin de ver otra manera general un punto de vista apegado a la investigación y poder así tomar decisiones correctas sobre este proyecto que se realiza con toda la seriedad del caso.

**Claro:** Según Merino (2012) es todo lo que se puede identificar con facilidad y resulta lo más sencillo y poder entender aquello que está limpio y transparente para la investigación el tema que se escogió es tan sencilla su explicación para todas las personas que están alrededor de este procedimiento y así tener claro el proyecto realizado.

Podemos decir que en la investigación realizada sobre la empresa Maplast S.A. dentro del planteamiento del manual de procedimientos de políticas de crédito y cobranzas está clara y concisa ya que en la actualidad muchas de las empresas constan con dicho manual y a la vez sirven para una guía y revisión en las actividades en cada área.

**Concreto:** Según Merino (2012) es preciso, detallado o bien delimitado que existe y es real. La investigación al ser un tema de conocimiento general, no fue tan complicado al realizarlo ya que es un proyecto preciso y directo al problema que tiene la Empresa "Maplast S.A" y se basa a todos los beneficios que obtendrá sobre el Manual de Políticas y Procedimientos y así se podrá ver los resultados a corto plazo.

Podemos decir también que esta investigación se basa a un manual de políticas y procedimientos que la mayoría de las empresas de este nivel poseen para obtener resultados y un control en las políticas de cobro a sus clientes y así no caer en la iliquidez en sus Estados Financieros.

**Factible:** Según Pérez (2017) Está vinculada a lo conveniente o recomendable. Una vez culminado dicho proyecto la empresa Maplast S.A. debe tomar medidas necesarias para organizar a sus colaboradores en el área de crédito y cobranzas ya que en este proyecto debe proporcionar un mejor funcionamiento en el manual de políticas y procedimientos y así obtener la información necesaria en sus Estados Financieros.

Al término de la investigación quedamos con la satisfacción de saber que este proyecto va a ser útil y guía a la vez para hacer el trabajo más eficiente y a la empresa le favorece en el procedimiento de los cobros a los clientes y así ya no habrá más retrasos ni cuentas vencidas.

**Variables:** Nos dice Saldaño (2010) “que una variable son características o propiedad que nos proporciona diferentes valores y que nos permite ubicar los problemas que asechan en ciertas clases de identificación y medición”

Podemos decir que el manual de políticas y procedimientos es un proyecto donde el cual se deja las responsabilidades de cada delegado, departamento o área funciones que deben realizarse con criterios apropiados para poder ejecutar con debida aprobación de los órganos correspondientes de la empresa. El departamento de cobranzas deberá tomar al pie las recomendaciones y procedimientos necesarios para salvaguardar los recursos financieros de la empresa y así obtener una mayor eficiencia y eficacia en el manejo de los cobros oportunos y necesarios de los contratos obtenidos por la entidad con sus clientes cuidando los requisitos y documentación soporte para los créditos en la empresa.

Un manual de políticas y procedimientos para la empresa Maplast S.A. en el departamento de cobranzas servirá para instrumentar y operar las normas necesarias para ejecutar las operaciones con sus nuevos clientes y no caer en el proceso anterior, también quedara en claro las responsabilidades de cada uno de los colaboradores que manejan esta área.

**Contextualmente:** Según Gardey (2010) “nos da a entender que la investigación se realiza mediante el entorno de la empresa sus beneficios y problemáticas de las mismas que podemos encontrar en problema y darle solución.”

La presente investigación está basada a un estudio realizado mediante proyectos de los estudiantes para las diferentes empresas en las áreas administrativas y todas las corporaciones ya sean industriales, comerciales, etc. Y así podrán tener un beneficio de la misma y pasaran a formar parte a la biblioteca del Instituto.

Dicha investigación forma parte de la sociedad en el cual ayuda a que de este manual se beneficien algunos intérpretes y no solo la empresa Maplast S.A. sino también las áreas administrativas de otras empresas y servirá para optimizar los recursos y así tener una eficiencia al momento de revisar los cobros a sus respectivos clientes.

**Relevante:** Nos dice Pérez (2014) esta investigación tiene como finalidad encontrar una solución al problema que posee la empresa ya que depende de algunos factores para tomar las mejores decisiones.

La investigación realizada no solo sirve para la empresa Maplast S.A. sino también para diferentes instituciones bancarias, industrias, instituciones educativas, con el fin de tener responsabilidades de sus colaboradores y resolver de una manera óptima y oportuna, no obstante se debe organizar dicho manual para influir en la toma de decisiones.

Un manual de políticas y procedimientos en el área administrativa contable en la empresa Maplast S.A. es importante porque ayudara a contribuir a la relevancia de los datos de la contabilidad ya que se caracteriza a la

confiabilidad para ejercer las funciones y las toma de decisiones de dicha área investigada.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Elaborar un manual de políticas y procedimientos de crédito para minimizar el riesgo de liquidez de la empresa Maplast S.A.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría contable las políticas y procedimientos de crédito relacionadas la liquidez.
- Diagnosticar el estado actual de políticas y procedimientos de créditos de la empresa Maplast S.A.
- Presentar la estructura del manual de políticas y procedimientos de crédito para la empresa Maplast S.A.

## **JUSTIFICACION E IMPORTANCIA**

El presente tema de investigación se basa en un manual de políticas y procedimientos para el crédito con los clientes de la empresa Maplast S.A., con la finalidad que exista una manera más eficiente al otorgar el crédito a los clientes para poder obtener una liquidez en las cuentas por cobrar y minimizar el riesgo de pérdida en los Estados Financieros.

Podemos decir que esta investigación es conveniente para el desarrollo de la base teórica donde se propondrá los procedimientos que serán incluidos

en el manual de crédito y cobranzas y mediante su implementación demostrar sus efectos en estados financieros. Con ellos, se propone una nueva estrategia para generar conocimientos válidos y confiables; partiendo de esta justificación se tiene que la aplicación del manual que ayudara a evaluar a los clientes por zonas, y sirve para otorgar los créditos a los clientes y ver el comportamientos de pago para así poder determinar los plazos, cupos y recargos adicionales que sean necesarios.

Un motivo evidente para contar con este manual de políticas y procedimientos es el mal manejo de las responsabilidades que existen en la empresa actualmente de dichos colaboradores en sus distintas áreas ya que no existen al momentos obligaciones de poder manejar de manera eficiente el área de cobranzas. Es por eso la preocupación de contar con este manual de una manera rápida para mejorar en el área de crédito.

Debemos recalcar que todos los colaboradores de la empresa deben estar vinculados a los procesos que realizan dentro del área ya que es vital e importante en el negocio, contar con un equipo de profesionales que sepan valorar el trabajo que se realiza para obtener las garantías necesarias y velar por el futuro y su correcta administración y así que se vea reflejado en los Estados Financieros y no tener la preocupación de cuentas que no han sido saldadas el finalizar el periodo contable.

Por lo consiguiente debemos manifestar que el avance de la empresa al contar con este manual ayudara a mejorar el servicio de cobro de sus clientes que se encuentren en cartera vencida y así toda empresa al contar con una organización eficiente y un buen manejo de políticas mantiene permanentemente la revisión de su cartera vencida. Y también podemos decir que los procedimientos y políticas se han llevado de tal manera con una responsabilidad de dicho encargado para optimizar el mejoramiento de los procesos y así satisfacer las necesidades del área contable para obtener un control rápido y eficiente.

Este manual de políticas y procedimientos en el área de crédito y cobranzas es de suma importancia ya que ayudara a mejorar y cambiar los procesos que se han venido realizando en esta área ya que es una de las cuentas importantes en el sentido de la liquidez de la empresa porque se manejan créditos a corto plazo y así no quede expuesta a la vulnerabilidad en el riesgo de los Estados Financieros de la empresa.

Por lo tanto la empresa al no contar con dicho manual se ve expuesto al mal manejo de los cobros sin tener respaldos suficientes de sus clientes dando lugar a perdida por los pedidos y obras no canceladas a su debido tiempo. Por eso debemos decir que varias empresas han dejado de funcionar por no contar con su respectivo manual de políticas y procedimientos ya que se maneja en forma empírica y no cuentan con este documento que es importante para el funcionamiento de la empresa.

## **Relevancia social**

La empresa tendrá un beneficio económico y un ahorro sustancial al incrementar su capital en el cual le permite el desarrollo de nuevos proyectos y se verá reflejado en los Estados Financieros de la empresa y a la vez se disminuye su cartera vencida en el cual sus cliente se pondrán al día en sus pagos y así se evitará el riesgo de liquidez y al mismo tiempo brinda empleo a más personas, ya que aumentará su producción y por ende los pedidos por parte de los clientes y se les ofrecerá diferentes alternativas en cuanto a la adquisición del producto con los precios más bajos. Todo esto ayuda a la economía y al desarrollo social de la comunidad porque aparte de dar empleo brinda comodidad a los hogares.

En la actualidad la empresa Maplast S.A ha beneficiado a más de cincuenta (50) personas para la producción esto quiere decir que beneficia a la sociedad y a la vez ayuda a sus colaboradores generando empleo con todos los beneficios de ley.

Al momento la empresa tiene inconvenientes en los cobros a sus clientes ya que no cuenta con un manual de políticas y procedimiento y esto resulta un problema al momento de revisar las cuentas, con la implementación de este proyecto reflejado en este manual será de gran ayuda para resolverlo y así incrementen las ventas y sus ingresos para obtener mejores resultados en el departamento de cobros.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

### **ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

#### **Contabilidad Financiera**

La contabilidad financiera en las empresas de la época Romana y Griega al ver que se incrementaba la producción de sus capitales se vio en la necesidad de contar con un mecanismo exacto con la finalidad de encontrar métodos de la contabilidad creando así la partida doble cuyo precursor fue el monje Fray Luca Paciolo en el siglo XV donde indico que se deben registrar correctamente los movimientos económicos que se realizaban diariamente ya que es una ciencia exacta que tiene por objeto el establecimiento de métodos aplicables a la gestión de la empresa para que mediante anotaciones sistemáticas y ordenadas pueda obtenerse la información suficiente para la toma de decisiones. (Gomez Lopez, 2002)

La contabilidad financiera surgió por primera vez en algunos lugares de América Latina de diferentes clases y formas. En 1605 en América se establecieron tribunales de cuentas en Santa Fe, Lima y Mexico y se nombraron contadores especiales en la Habana y Caracas pero con un mismo propósito de llevar en orden las finanzas, la proporciono una comunidad religiosa llamada Compañía de Jesús y no se ejercía como una profesión liberal sino como sus actividades administrativas. Los jeroglíficos eran los códigos grabados para pagar los impuestos que se enviaban a los pueblos conquistados cada ochenta (80) días. Los aztecas tenían su propia forma de cuantificar la unidad para medir y realizar el registro de las tierras y esto les permitía plasmar bien detalladamente para cobrar de forma segura los impuestos. (Diaz A. , 2014)

En la edad media la contabilidad se mantenía y se logró un progreso notable por lo que nos indica que este proceso contable y de comercio surgía rápidamente en donde nace el sistema numérico arábico y una nueva moneda que fue aceptada en las transacciones contables (Tobar, 2016).

Contabilidad Financiera en el Ecuador, podemos decir que a finales de la década de 1980 e inicios de la década de 1990 se destaca que la contabilidad particularmente que en los procesos de una apertura comercial donde va evolucionando gradualmente en los años 1990 y 1992. Para lograr una mayor eficiencia se buscó una reforma donde existiera una productividad en el ámbito ecuatoriano, por lo tanto la economía dependía de muchos factores en esta época ya sean desde la producción de bienes como las transacciones de diferentes sistemas bancarios, también se dice el uso de los recursos del Ecuador son abundantes y va de la mano a la producción de bienes. Esto favorece el uso de los recursos abundantes sin embargo a conducido a una mayor demanda de la obra calificada y así haciendo un recorte de la mano de obra no calificada que lleva a un ingreso de desigualdad a la brecha de los sueldos de los trabajadores autorizados y no autorizados para realizar dicho trabajo.

Desde entonces podemos decir que en el Ecuador el incremento de la productividad va de la mano con la mano de obra calificada y de un producto de calidad. Mientras existan reformas para los productores y exportadores de bienes y servicios y puedan realizar su actividad comercial el país tendrá mayores ingresos y divisas para su producción por lo tanto la pobreza en el Ecuador tendrá una reducción muy importante ya que se abren plazas de trabajo y tendrá un impacto gradual de la pobreza, también se debe valorar la reducción de impuestos y a la vez dar incentivos tributarios y poder tener un crecimiento económico favorable y así las políticas públicas van de la mano con el comercio. Todo esto se realiza para superar y reducir el impacto y las desigualdades de las pequeñas, mediana y grandes empresas y tener beneficios para que no exista la desigualdad.

Actualmente debemos decir que a partir de la NIIF la contabilidad financiera abren camino a estas normas adoptadas con el beneficio de otorgar una planificación que benefician a los asociados al ambiente del negocio, por lo tanto América Latina en la actualidad atraviesa una crisis por la disminución de la demanda, el deterioro de los precios de la producción, para salir de esta crisis se deben adoptar políticas que ayuden a fortalecer a los empresarios y así poder salir de lo que está pasando en estos momentos. (Leon, 2003)

## **Crédito**

En la antigüedad el crédito también se desarrolló y consolidó en la época Romana por lo que produjo un estancamiento en el desarrollo de la época. El comercio europeo como la oposición de la iglesia en esos tiempos se observaba y se condenaba mal el préstamo a interés, todo eso ocurrió hasta llegar al siglo XI donde se organizaron grupos de grandes movimientos de personas para que la actividad comercial aceptara estos nuevos instrumentos financieros.

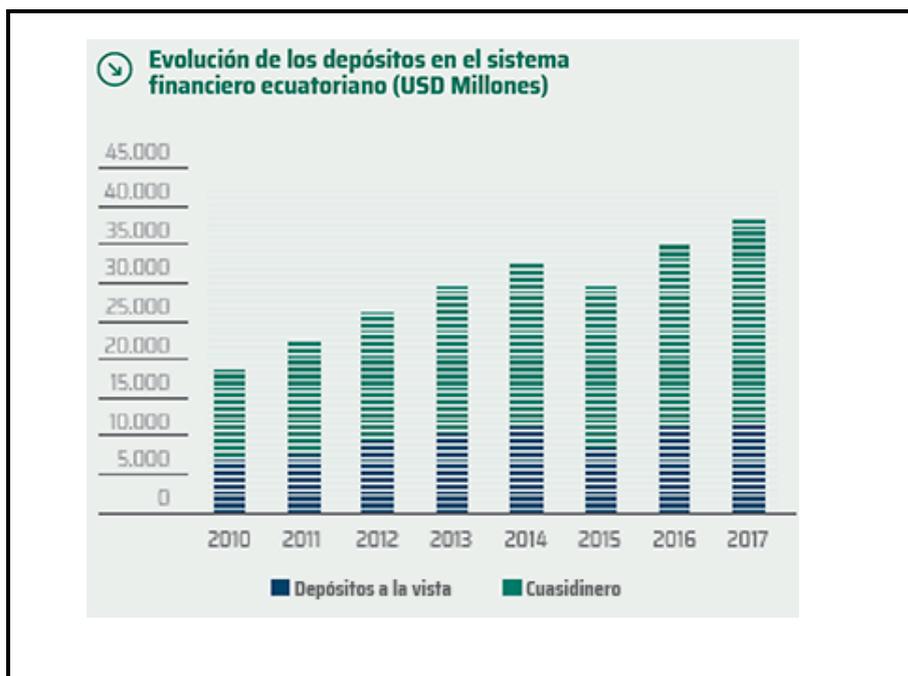
También podemos decir que el crédito en la época antigua se veía de forma ilegal la iglesia eclesiástica tenía prohibido a los banqueros a realizar dicha actividad entonces la banca moderna supieron salvar todas esas provisiones además la actividad de los banqueros se desarrolló normalmente en la sociedad, es evidente que en España ha venido defendiendo el desarrollo de esta actividad financiera que se veía ilegal pero su decisión fue determinante para el desarrollo a las actividades mercantiles y bancarias.

Aparecen los primeros prestamistas de dinero algunos Monasterios de los cuales eran dueños de grandes propiedades hay que tenían facilidad de realizar préstamos con una pequeña garantía y con bajo interés. Estos préstamos no eran muy lucrativos ya que era para arrancar y beneficiar a los usureros, de ahí nace la idea de los Montes de Piedad y cajas de Ahorro (Chacon, 2013)

El crédito en la América Latina en la historia bancaria surge la economía para desarrollar las finanzas en la banca privada y pública en el cual ejercen procesos de desarrollo económico, en el cual se desarrollan estudios a los clientes y sus mercados para poder reclutar los debates teóricos sobre el desarrollo financiero y el crecimiento económico. Esto quiere decir que las instituciones bancarias están vinculadas a los procesos de desarrollo de sus clientes por lo tanto se experimentaron algunos procesos de expansión durante una buena parte del siglo XIX donde se despertó el interés de un buen número de investigadores donde demostraron la hipótesis sobre las finanzas del desarrollo como Gurley y Shaw (1960), Goldsmith (1969) y Mkinnon (1973), todos ellos dieron importancia a la modernización y estructuras financieras un papel importante y clave de los bancos de inversión y los mercados de capitales para el desarrollo y el crecimiento económico de los países de América Latina (Marichal, 2017)

El crédito en el Ecuador fue creado con el nacimiento de la República del Ecuador, en el año de 1830, con el primer nombre como Ministerio de Hacienda. Este nombre al principios de los años treinta (30) y a pesar de los problemas de la política interna de nuestro país este ministerio se sostuvo y se mantuvo con ese nombre hasta el 3 de junio de 1944 en el segundo periodo de gobierno del Dr. José María Velazco Ibarra lo sustituyo por el Ministerio del Tesoro. Durante todo este periodo se mantuvo este nombre con el fin y los objetivos para crear y fijar las directivas y directrices para las aplicaciones de la política fiscal y tributaria adoptada en por el gobierno central. En la actualidad se cambió al nombre de Ministerio de Finanzas donde el cual fue creado el 24 de enero de 1964 durante la administración de la junta militar de Gobierno, este Ministerio fue creado para poder organizar y vigilar el crédito público interno y eterno; legalizar los decretos, reglamento y resoluciones referente a las finanzas del gobierno central.

Grafico # 1

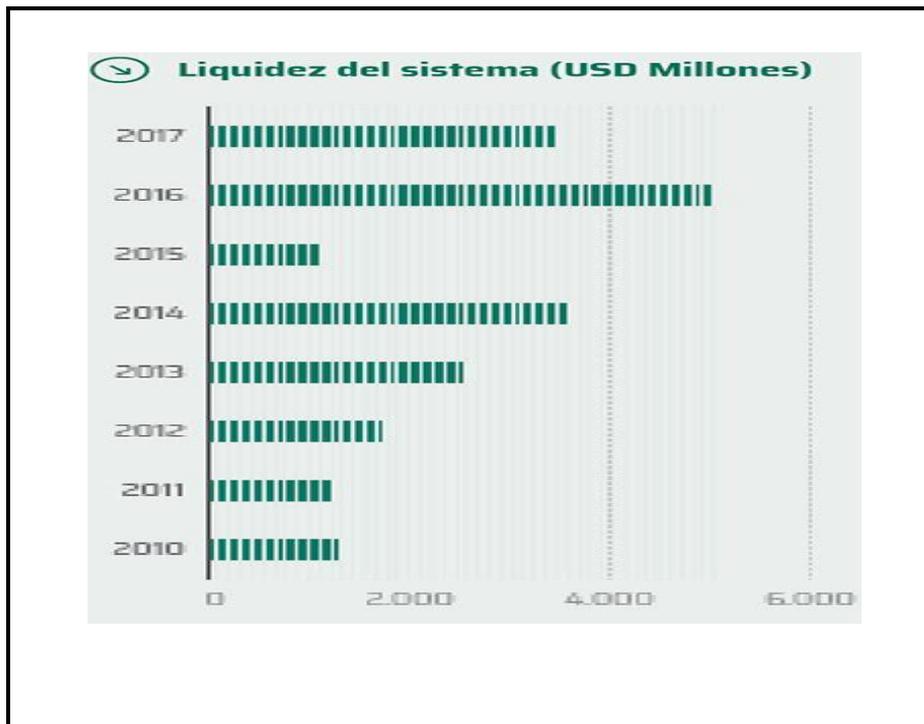


Fuente: Banco Central del Ecuador

La liquidez del sistema depende de la demanda del crédito hay que tener cautela al momento de otorgar los créditos ya que el año 2016 hubo un exceso de liquidez en el sistema financiero, mientras que en el sector privado fue mayor beneficiario, las autoridades de ese momento tuvieron que fortalecer nuevas normativas para que las entidades financieras otorguen más créditos.

En el 2017 al contar con una liquidez mayor y la economía del país mejoro un poco que en año 2015 – 2016 los créditos en el sistema financiero se pudo recuperar dando como resultado una liquidez de \$ 3.474.4 millones cita menor a la del 2014 por lo tanto la entidades financieras tuvieron un desempeño eficiente y solvente tanto los bancos y las cooperativas superando la cifra de 2015 – 2016. Por ende las expectativas del año 2017 fueron de un crecimiento moderado donde el sector económico tuvo una evolución y dinamismo debido a la gestión eficiente de sus finanzas y créditos tanto en el sector público y privado done presentamos el siguiente grafico elaborado por el Banco Central de Ecuador. (Documental, 2018)

Grafico # 2



Fuente: Banco Central del Ecuador

El termino crédito es una cantidad de dinero que se le debe a una empresa, entidad o persona, con la finalidad de obtener bienes y servicios por la promesa de pago documentada que manifiesta una transacción formal en una fecha determinada, es indudable que el carácter, la solvencia económica y la moral del comprador son mucho más importante que el llegar a reclamar por la vía legal el pago o la devolución de la mercadería y es por esto que se debe tener para la aprobación o rechazo del crédito, la mayor información posible del probable comprador de tal manera para evitar pérdidas considerables.

### Importancia del crédito

Esta consiste en una forma de promesa de pago que se realiza mediante documentos firmados a mediano o largo plazo en cuotas mensuales dependiendo del valor total de la compra y la importancia se reviste con respecto a la confianza que se le da al cliente. Conocer su utilización y tener acceso en muy fundamental en la vida diaria y nos resulta conveniente para realizar todo tipo de compra

Por lo tanto debemos recalcar que los créditos y las cobranzas de la empresa Maplast S.A. necesitan un control adecuado ya que son los recursos de liquidez de la empresa y debemos tener cuidado con las políticas de cobro y crédito que se ofrece a los clientes, para no tener problemas en el futuro de iliquidez ya que es una cuenta de activo de constante movimiento.

### **Antecedentes Referenciales:**

Según Larrocheli (CPA, 2013), Entonces se considera que un manual de políticas y procedimientos para el control de riesgo crediticio, contribuye a dar seguridad del activo más importante de la empresa, pues, contempla el análisis de los factores de riesgo a los que se puede estar expuesta la cartera de crédito cuya actividad crediticia es amplia y diversa, mantiene actualmente problemas en la concesión de crédito y recuperación de cartera, debido a la carencia de políticas definidas y la ausencia de procedimientos de control, y que ha originado la manipulación de valores en la cobranza, se incluye también créditos vencidos que fueron aprobados para 120 días y que a la fecha lleva promedio de 180 días de vencidos.

Podemos decir que esta tesis se asemeja a nuestra realidad ya que hay puntos muy relevantes y específicos, lo principal de los problemas de los comercios o negocios que se realizan en forma familiar y no cuentan con ciertas políticas y se ven afectadas en los estados financieros ya que no poseen un manual de políticas y procedimientos. Por lo tanto estas tesis nos sirve de ayuda para tener un mayor control y realizar las correcciones necesarias y tengan a sus colaboradores capacitados y actualizados en las leyes, resoluciones y decretos, que estén en constante aprendizaje al momento de aplicarlas día a día a las PYMES o MICROEMPRESA.

Nos dice Castillo Castillo (2016) La presente investigación está orientada a evaluar la importancia del control interno en el departamento de crédito y cobranzas de la Empresa Industrial CCT S.R.L, durante el año 2013, basada en el estudio y análisis de los procesos de cesión de créditos, sistema de cobranzas

y la comunicación entre departamentos que se realiza en la empresa, lo que permitirá obtener resultados sólidos para la toma de decisiones y el cumplimiento de los objetivos trazados de la empresa.

Según Castilla se basa en el control y análisis del departamento de crédito y cobranzas para obtener resultados específicos y eficaz al momento de cobrar a sus clientes para no tener cartera vencidas y así poder realizar sus objetivos trazados de la empresa por eso el gerente y jefe de cobranzas siempre están al tanto de los problemas que se presentan en el momento y las regularidades que se presentan en el departamento. Entonces podemos decir que un Manual de Políticas es necesario en toda empresa ya sea estén pequeñas, medianas o grandes ya que sirven para ver los resultados y para que sepan todos sus funciones y así exista una coordinación en sus funciones y obtener resultados y objetivos trazados para la empresa.

Dice Rivero (2014) la gestión de crédito y cobranzas se encuentra entre las actividades funcionales más importantes de la empresa por ser la que ejerce el control del efectivo y la disminución de las cuentas por cobrar. La decisión de otorgar un crédito eleva las ventas y a su vez la cuenta por cobrar las cuales deben llevar un análisis, control y seguimiento con el fin de obtener buenos resultados financieros. En la presente investigación, se analizarán los procesos que realiza dicha empresa para el otorgamiento de créditos a los clientes, detectando las fallas administrativas existente en ella; lo que conlleva a efectuar una investigación de campo se determinó que en la empresa Venezolana.

Podemos decir que la situación de la empresa en cuanto a sus cuentas por cobrar, créditos y cobranzas son muy importantes ya que realizan una función primordial donde se desarrollan diferentes funciones en el departamento como planificación, gestión de cobro, gestión de crédito en lo cual todas estas transacciones deben llevar un control, normas y procedimientos para el cumplimiento y el desarrollo efectivo y eficiente de la empresa. Esta tesis venezolana nos indica que las cuentas deben llevar un control y un manual de

procedimientos para poder establecer las funciones a los colaboradores del departamento y revisar todos los créditos que se le otorgan a los cliente y revisar los plazos de acuerdo al valor del crédito con el fin de no caer en cartera vencida ya que tendría problemas con los ingresos, por lo tanto debemos tener un análisis y un estudio para poder ver los resultados financieros con los créditos otorgados y así comparar los movimientos diarios del departamento de crédito y cobranzas.

Nos comenta Vera (2013) la baja recuperación de la cartera vencida del Banco del Pichincha, constituye un serio problema que compromete la viabilidad de largo plazo de una institución y finalmente del propio sistema financiero ecuatoriano con un modelo de gestión que especifique el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa, pasos para ubicar al deudor y su garante, eficiencia en la entrega de escritos (notificaciones), contactos telefónicos, renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, motivos por los cuales se hace preciso adicionar un modelo de gestión de cobros de cartera vencida. Las causas principales de las dificultades que han sufrido algunos sistemas financieros y ciertas entidades de tamaño considerable ha sido la morosidad.

Esta tesis nos ayudan a mejorar el funcionamiento de las políticas y procedimientos en los créditos y cobranzas ya que el personal se encuentra capacitado para poder recuperar correctamente la cartera vencida, esto quiere decir que los funcionarios o empleados saben la políticas a seguir al momentos de cobrar a los clientes que se encuentra en mora. Uno de los pasos que se debe realizar son vía telefónica, emisión de notificaciones, visitas a los clientes, realizar refinanciamientos del crédito otorgado. Todo esto ayuda a que la cartera no se venza y así tener la liquidez que necesita toda empresa y no caer en el peligro de pérdidas por falta de ingresos no cobrados. Por lo tanto debemos recalcar que toda empresa ya sea instituciones financieras, grandes o familiares que posean un capital y que tengan personal a cargo y una estructura bien organizada siempre van de la mano con un manual de políticas y procedimientos para poder analizar el funcionamiento de cada colaborador y su obligación en

cada departamento y que realicen su trabajo de una forma eficaz y eficiente, así la empresa tenga un desarrollo efectivo en sus funciones y no caer en los errores por falta de dicho manual de políticas que puede llevar al cierre de la empresa y pérdida de su capital que se obtuvo con esfuerzo de sus accionistas.

## **Fundamentación Legal**

### CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

#### Sección quinta: Régimen Tributario

**Art. 300.-** el régimen tributario se regirá por los principios de generalidad, progresividad, eficiencia, simplicidad administrativa, irretroactividad, equidad, transparencia y suficiencia recaudatoria. Se priorizarán los impuestos directos y progresivos.

La política tributaria promoverá la redistribución y estimulará el empleo, la producción de bienes y servicios y conductas ecológicas, sociales y económicas responsables.

**Art. 301.-** Solo por iniciativa de la función ejecutiva y mediante ley sancionada por la asamblea nacional se podrá establecer, modificar, o extinguir impuestos. Solo por acto normativo de órgano competente se podrán establecer, modificar, exonerar y extinguir tasas y contribuciones. Las tasas y contribuciones especiales se crearán y regularán de acuerdo con la ley.

#### Sección sexta: Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

**Art 302.-** Las políticas monetarias, crediticias, cambiarias y financieras tendrán:

1.- Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia

2.- Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.

3.- Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país

4.- Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución.

**Art 303.-** La formulación de las políticas monetarias, crediticia, cambiaria y financiera en facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentara a través del Banco Central. La ley regulara la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública.

El Banco Central es una persona jurídica de derecho público cuya organización y funcionamiento será establecido por ley.

Sección séptima.- Política comercial

**Art. 304.-** La política comercial tendrá los siguientes objetivos:

1.- Desarrollar, fortalecer y dinamizar los mercados internos a partir del objetivo estratégico establecido en el Plan Nacional de Desarrollo.

2.- Regular, promover y ejecutar las acciones correspondientes para impulsar la inserción estratégica del país en la economía mundial.

3.- Fortalecer el aparato productivo y la producción nacional.

4.- Contribuir a que se garanticen la soberanía alimentaria y energética, y que se reduzcan las desigualdades internas.

5.- Impulsar el desarrollo de las economías de escala y del comercio justo.

6.- Evitar las prácticas monopólicas y oligopólicas, particularmente en el sector privado, y otras que afecten el funcionamiento de los mercados.

#### Sección octava: Sistema Financiero

**Art. 308.-** Las actividades financieras son servicios de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva, nacional, y de consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, en la anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras que descontrolen su capital serán responsables de su solvencia. Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

**Art 309.-** El sistema financiero nacional se compone de los sectores públicos, privados, y de popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de controles específicos y diferenciados, que se encargaran de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

**Art 310.-** El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

## **Ley Orgánica de Defensa al Consumidor**

### **Art. 2 Definiciones:**

**Anunciante:** Aquel proveedor de bienes o servicios que se encarga de los mensajes publicitarios o cualquier tipo de información referida de sus productos o servicios.

**Consumidor:** Toda persona natural o jurídica que como destinatario final, adquiera, utilice, o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta por ello. Cuando dicha ley mencione el consumidor, dicha denominación incluirá al usuario.

**Contrato de adhesión:** Es aquel cuya cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido.

**Derecho a devolución:** Facultad del consumidor para devolver o cambiar un servicio, en los plazos previstos en esta ley, cuando no se encuentra satisfecho o no cumple sus expectativas, siempre que la venta del bien o servicio no haya sido hecha directamente sino por correo, catálogo, teléfono, internet, u otros medios similares.

**Especulación:** Práctica comercial ilícita que consiste en el aprovechamiento de una necesidad del mercado para elevar artificiosamente los precios, sea mediante el ocultamiento de bienes o servicios, o acuerdos de restricción de ventas entre proveedores, o la renuencia de los proveedores a atender los

pedidos de los consumidores pese a haber existencias que permitan hacerlo o a la elevación de los precios de los productos por sobre los índices oficiales de inflación, de precios a producto o de precios al consumidor.

Información básica comercial: Consiste en los datos, instructivos, antecedentes, indicaciones o contraindicaciones que el proveedor debe suministrar obligatoriamente al consumidor, al momento de efectuar la oferta del bien o prestación de servicio.

Oferta: Práctica comercial consistente en el ofrecimiento de bienes o servicios que efectúa el proveedor al consumidor.

Proveedor: Toda persona natural o jurídica de carácter público o privado que desarrolla actividades de producción, fabricación, importación, construcción, distribución, alquiler, o comercialización de bienes así como prestación de servicios a consumidores por lo que se cobre precio o tarifa. Esta definición incluye a quienes adquieran bienes o servicios para integrarlos a procesos de producción o transformación así como a quienes presten servicio público por delegación o concesión.

Publicidad: La comunicación comercial o propaganda que el proveedor dirige al consumidor por cualquier medio idóneo para informarlo y motivarlo a adquirir o contratar un bien o servicio. Para el efecto de la información deberá respetar los valores de identidad nacional y los principios fundamentales sobre seguridad personal y colectiva.

Importadores: Las personas naturales o jurídicas que de manera virtual importan bienes para su venta o provisión en otra forma al interior del territorio nacional.

Prestadores: Las personas naturales o jurídicas que en forma habitual prestan servicios a los consumidores.

## **Ley Orgánica del Régimen Tributario Interno**

### **Impuesto a la Renta**

**Art. 1.- Objeto del impuesto.-** Establécese el impuesto a la renta global que obtengan las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades naturales o extranjeras, de acuerdo con las disposiciones de la presente ley.

**Art. 2.- Concepto de renta.-** Para efectos de este impuesto se considera renta:

1.- Los ingresos de fuente ecuatoriana obtenidos a título gratuito o a título oneroso provenientes de trabajo, de capital o de ambas fuentes, consistente en dinero, especies o servicios;

2.- Los ingresos obtenidos en el exterior por personas naturales domiciliadas en el país o por sociedades nacionales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98 de esta ley.

**Art. 3.- Sujeto activo.-** El sujeto activo de este impuesto es el Estado. Lo administrara a través del Servicio de Rentas Internas.

**Art. 4.- Sujeto Pasivo.-** Son sujetos pasivos del impuesto a la renta las personas naturales, las sucesiones indivisas y las sociedades, nacionales o extranjeras domiciliadas o no en el país, que obtengan ingresos grabados de conformidad con las disposiciones de esta ley.

Los sujetos pasivos obligados a llevar contabilidad, pagaran el impuesto a la renta en base a los resultados que arroje la misma.

## **Título segundo**

### **Impuesto al Valor Agregado**

#### **Capítulo I**

##### **Objeto del Impuesto**

**Art. 52.- Objeto del impuesto.-** Se establece el impuesto al valor agregado (IVA), que grava al valor de la transferencia de dominio o a la importación de bienes muebles de naturaleza corporal, en todas sus etapas de comercialización así como a los derechos de autor de propiedad industrial y derechos conexos; y al valor de los servicios prestados, en la forma y en las condiciones que prevé esta ley.

**Art. 103.- Emisión de comprobantes de ventas.-** Los sujetos pasivos de los impuestos al valor agregado y a los consumos especiales, obligatoriamente tiene que emitir comprobantes de ventas por todas las operaciones mercantiles que realicen. Dichos documentos deben contener las especificaciones que se señalen en el reglamento.

El contribuyente deberá consultar, en los medios que ponga a su disposición el Servicio de Rentas Internas, la validez de los mencionados comprobantes, sin que se pueda argumentar el desconocimiento del sistema de consulta para pretender aplicar crédito tributario o sustentar costos y gastos con documentos falsos o no autorizados.

## **Plan nacional para el buen vivir**

### **Objetivo 9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas**

Generalmente la economía de un país es dinámica si el sector productivo tiene un buen funcionamiento, por lo que el estado ecuatoriano garantiza con el objetivo 9 del plan del buen vivir el trabajo digno en todas sus formas.

El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital. Sin embargo, trabajar es parte de nuestras vidas.

Las actividades diarias del trabajo nos sustentan, nos permiten compartir, nos realizamos como personas y aun cuando es más placentero trabajar en algo que nos gusta.

Eso es lo que garantiza la constitución de la República del Ecuador en el Plan Nacional para el Buen Vivir 2013 – 2017: que el trabajo sea una actividad que dignifique a cada ser humano y que nos permita crecer solidariamente como sociedad, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía.

Lo que se busca con este objetivo es darle una vida digna al trabajador ecuatoriano permitiéndolo ver como un miembro valioso para cualquier organización y no como un objeto, comparando con los fundamentos del Trabajo Social esta objetivo toma como centro de planeamiento de objetivos al ser humano para así trabajar a su lado y no para simplemente buscar una estabilidad en la parte económica (Viví, 2013-2017)

Además debemos darnos cuenta que un empleado debe mantenerse emocionalmente equilibrado para rendir bien esto quiere decir a gusto en su trabajo como con su familia.

De la misma manera, un trabajo digno exige crear condiciones que impidan la discriminación en el espacio laboral y que permitan abolir los tipos de trabajo que atentan contra la dignidad humana.

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Políticas y procedimientos de crédito

**Política** Principios que sirven de guía para poder dirigir los esfuerzos de una organización y alcanzar sus objetivos, sirve para controlar el cumplimiento de los colaboradores en el trabajo diario que realizan y evitar errores al momento de ejecutar sus funciones. Esto nos ayuda a futuro para realizar una auditoría y

encontrar los puntos débiles que ocasionan algún malestar dentro el departamento, así poder evaluar y corregir las falencias que se están incurriendo diariamente.

**Procedimientos** Es un conjunto de actividades o eventos que suceden bajo ciertas circunstancias con un fin determinado, son importantes debido a que cumplen un rol en el cual se juega la empresa para obtener normas básicas para un mejor funcionamiento eficiente con reglamentos y condiciones de acuerdo a la actividad de la empresa.

**Crédito** es una promesa entre ambas partes comprometidas para adquirir algún servicios requeridos con la finalidad de que dicho compromiso se cumpla en los plazos estimados y así obtener la confianza y credibilidad en la palabra del cliente. (Diaz P. , 2011)

**Variable dependiente:** Riesgos de liquidez

**Riesgo** en las finanzas es una amenaza, un daño o perjuicio en la cual se debe poner atención a dicho problema. Es posible distinguir el riesgo y se lo puede evitar estudiando el accidente o de donde proviene dicho peligro, esto quiere decir que los riesgos deben ser tomadas de una manera responsable con un criterio adecuado en el cual se deben manejar sus obligaciones en forma correcta.

**Liquidez** Según Bernstein (2000) existen dos tipos de iliquidez como son corto y largo plazo, esto nos quiere decir que la empresa deberá convertir los objetivos a corto plazo entonces así la empresa ganara una liquidez óptima y apropiada.

Debemos tener en cuenta si la liquidez a corto plazo entra en un riesgo de cartera vencida por lo tanto nos afectaría al ciclo de explotación de la empresa por lo cual entraría a una suspensión de pagos en la cual entraría a la quiebra técnica por no contar con unas políticas de cobro.

En la actualidad el país está pasando por un momento de austeridad debido a las malas decisiones de sus gobernantes, la economía es la base primordial de todo negocio por lo tanto podemos decir que el riesgo de liquidez se lo debe medir mediante sus ratios de liquidez y con los créditos a corto plazo de los clientes ya que se convierte en deudor y al no tener la capacidad de cancelar sus deudas en los plazos otorgados, esto dificulta a la empresa en su liquidez ya que no cuenta con el cobro de esta cartera, por lo tanto debe realizar un estudio de sus activos para afrontar estos inconvenientes y no caer en el riesgo de liquidez.

## **Definiciones conceptuales**

**ACTIVIDAD.-** Son tareas agrupadas que se hacen parte de un proceso.

**AUDITORIA:** Es un proceso de sistemas que sirve para evaluar y obtener de una manera eficiente y objetiva las evidencias relacionadas con los informes de las actividades económicas de la empresa, con el fin nos permite ver el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen y así poder establecer un informe establecido y que sea relacionado al caso.

**CONTROL INTERNO.-** Son conjuntos de métodos y procedimientos que adoptan unas entidades para poder salvaguardar sus recursos, dando la veracidad de la información financiera y promover la eficiencia y el cumplimiento de las políticas establecidas.

**CUENTAS POR COBRAR.-** Nos dice Pérez (2010) que las cuentas por cobrar son los incrementos que se registran por diferentes conceptos vinculados a las ventas, productos o servicios por el cual se adquiere un crédito a favor de la empresa. Cabe recalcar que en las estas cuentas son un derecho a la organización de exigir a sus suscriptores de los títulos de crédito bajo la

responsabilidad de tal documento y con el beneficio a futuro que le acredita el titular de la cuenta.

**DEPARTAMENTO.-** Se suele dividir una empresa administrativamente esto quiere decir que resulta muy común cuando se trabaja en una empresa que existen diferentes departamentos donde se encargan situaciones puntuales como ser el departamento de administración, marketing, recursos humanos son algunos de los más tradicionales.

**DESARROLLO.-** Proceso continuo ordenado en fases a lo largo del tiempo, donde las acciones del sujeto al interactuar con su medio adaptándose gradualmente.

**EFICIACIA.-** Cambio logrado en la situación de la comunidad como resultado del producto de un proceso, esto quiere decir que las metas y los objetivos de la empresa o una entidad son alcanzados en el cual el producto se presenta optimizando los costos de la empresa.

**ENTORNO.-** De ambiente, contexto. Lo que rodea territorio conjunto de lugares que rodean a otro.

**ESTADO FINANCIERO.-** También dominado estados contables, son cuentas anuales o mensuales en el cual el contador o el financiero dan sus informes a la institución para ver los reportes o la situación de la empresa financieramente y los cambios que existen dentro de la misma en un periodo determinado. Esta información debe ser eficaz para poder ver errores que se comenten ya sean administrativos o financieros y así poder regular las gestiones con los accionistas, acreedores o propietarios con el fin de tomar decisiones al respecto.

**ILIQUIDEZ.-** Se define como una ausencia de liquidez, esto quiere decir que cuando un activo expresa su difícil conversión en efectivo.

**IMPLEMENTAR.-** Esto quiere decir poner en funcionamiento métodos y medidas necesarias para obtener o llevar a cabo algún proceso a realizar.

**LIQUIDEZ.-** Es en la cual el activo de la empresa se convierte en dinero en efectivo esto quiere decir que nuestras obligaciones deben ser a corto plazo. Entonces podemos decir que la liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo.

**MANUAL.-** Nos indica K M (2011) que un manual podemos decir que es un componente del sistema de control en el cual se puede obtener una información ordenada, detallada e integral donde encontramos responsabilidades e información sobre las funciones, en las áreas de los distintos departamentos y actividades que realizan dentro de la empresa

**METODO.-** Camino sistemático establecido para poder realizar tareas o trabajos con el fin de alcanzar un objetivo predeterminado.

**OBJETIVO.-** Es un proyecto en el cual va dirigido a un programa o plan donde se deben formular mejoras a una situación o una población. El objetivo determina tareas y actividades donde se deben cumplir con los propósitos de la entidad y del Estado.

**PLAN.-** Proyecto, programa de las cosas que se van a realizar y cómo hacerlo.

**POLITICAS.-** Principios que sirven de guía para poder dirigir los esfuerzos de una organización y alcanzar sus objetivos.

**PROCEDIMIENTOS.-** Es un conjunto de actividades o eventos que suceden bajo ciertas circunstancias con un fin determinado. Esto quiere decir diferentes formas de la ciencia o la técnica en el cual se utilizan.

**PROCESO.-** Actividades o cual se realizan una organización donde la transformación de sus insumos que puedan producir o crear sus productos

para poder entregar de tal manera que satisfagan las necesidades de sus clientes.

**PROPUESTA.-** Manifestar una persona otra las razones que tiene para desear o considerar la realización del algo.

**RESPONSABILIDAD.-** Cumplir con las obligaciones con las actividades que les asignen ya sean en el trabajo o en la vida diaria con el objetivo de cumplir la actividad encomendada. También es la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de un acto liberado a pesar de las consecuencias.

**TRANSACCIONES.-** Es una transacción comercial donde es todo aquello que ocurre en el intercambio financiero correspondiente ya sea en la compra o venta de un bien o servicio.

## CAPITULO III METODOLOGIA

### PRESENTACION DE LA EMPRESA

Grafico # 3



Fuente: Empresa Maplast S.A.

Maplast S.A. fue fundada el 29 de septiembre de 1976 con el objetivo de llevar al mercado productos y servicios funcionales, soportados por un modelo de negocio sencillo, enfocado a crear valor para el cliente. Su filosofía es estar en sintonía con la naturaleza. Somos una empresa líder en proveeduría de la industria de ventanas, puertas y cortinas en PVC interiores y exteriores con más de 40 años de experiencia en el mercado, nuestra principal distinción es ser una empresa integral por lo que nuestros clientes pueden encontrar variedad de diseños y colores en la elaboración de las cortinas, ventanas y puertas. Contamos con valiosa asesoría técnica y especialización de todos los productos que comercializamos, entregas puntuales a domicilio. Nuestro constante esfuerzo por ampliar, desarrollar y ofrecer más variedad de productos y mejores precios a nuestros clientes ha permitido que nuestra empresa cuenta con su propia planta de producción, hacemos que los tiempos de respuesta sean más rápido para que puedan satisfacer las necesidades puntuales de los clientes. Desde hace más de 25 años elaboramos y distribuimos productos de primera calidad. A través de los años y de la constancia, se ha logrado obtener la exclusividad para distribuir a nivel nacional e internacional.

La empresa Maplast S.A. se encuentra ubicada al norte de la ciudad de Guayaquil en un punto estratégico para realizar su distribución de manera inmediata y que sus clientes puedan realizar sus pedidos y llegar con facilidad a la planta porque se encuentra fuera del casco comercial de la ciudad, se puede decir también que la empresa goza de una estructura sólida tanto financiera, administrativa y operativa fue creada con la finalidad de expandirse a nivel nacional para así satisfacer a sus clientes de manera rápida y oportuna, al momento cuenta con una cartera de clientes importantes en la ciudad de tal manera que los empleados de la empresa están obligados en realizar los trabajos en el tiempo indicado y de buena calidad, es así que ahora Maplast es una de las empresas con mayor experiencia en el elaboración de materiales en PVC.

Su estrategia como empresa es focalizar toda la atención en los productos que se utilizan como decoración en interiores y exteriores con material de calidad y resistente con 5 años de garantía, su personal está capacitado y especializado en cuanto al tema de producción, servicios de instalación y atención al cliente.

Por lo tanto dicha empresa se encuentra como líder en el mercado y reconocida por sus clientes que son estrictos al momentos de obtener el producto terminado. Para poder manejar la producción y sus servicios la empresa consta con una planificación en todos los departamentos para poder realizar las entregas en el tiempo requerido por los clientes, esto es un punto favorable y estratégico para desarrollar el crecimiento de la actividad empresarial.

## **MISION**

Proporcionar a nuestros clientes los elementos necesarios para el desarrollo de su oferta de soluciones al mercado de mobiliario.

Asistir técnicamente a nuestros clientes en la selección, uso y aprovechamiento de nuestra oferta comercial.

Innovar continuamente en productos, servicios y tendencias, ofreciendo alternativas que permitan a nuestros clientes estar a la vanguardia de sus mercados.

## VISION

Para el 2019 ser el proveedor líder en el mercado ecuatoriano de suministros plásticos mediante la innovación continua de las líneas de productos y servicios que ofrecemos, para impulsar la competitividad de nuestros clientes a través de una organización eficiente, que resuelve de manera óptima las necesidades del mercado.

**Cuadro # 1 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL**



Fuente: Empresa Maplast S.A.

**Cuadro # 2**

<b>Ítem</b>	<b>Informantes</b>	<b>Población</b>
<b>1</b>	Representante Legal	1
<b>2</b>	Gerentes	2
<b>3</b>	Empleados	9
<b>TOTAL:</b>		<b>12</b>

Fuente: Empresa Maplast S.A.

## **COMPETIDORES**

HOMELINE

LUXAFLEX

VERTOÑUX

SUMINCOGAR

## **CLIENTES**

CORPORACION EL ROSADO

COMERCIAL KYWI

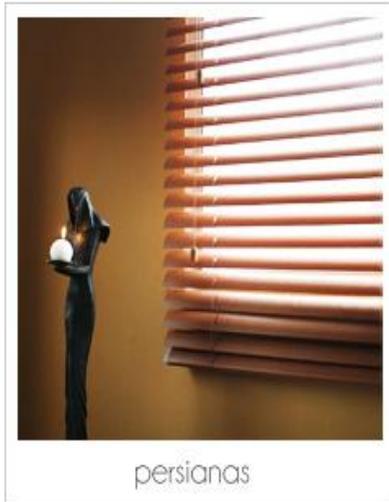
AMERCIAN HOME

GERARDO ORTIZ E HIJOS

## PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

### Grafico # 4

Fuente: Empresa Maplast S.A.



Debemos decir que la empresa Maplast S.A. se basa en los principios y valores con el objetivo de satisfacer a todos sus clientes para lograr el éxito y ser una de las mejores empresas al nivel nacional, la **Seriedad** de la empresa es la entrega de los artículos y materiales, esto quiere decir que los empleados se esfuerzan en dar lo mejor de sus conocimientos para producir un producto de calidad. La **Confianza** se logra a través del tiempo dándoles a los clientes el producto que desean de manera ágil y en el momento indicado en que lo requieren. La **Honestidad** se ofrece el producto de calidad con materiales de primera en un costo real donde se pueda comercializar y así poder competir en el mercado. **Ética Laboral** esto está encaminado a satisfacer al cliente en cada una de sus actividades y así poder tener un beneficio empresarial en lo cual las dos partes salen ganando.

## ANALISIS ECONOMICO FINANCIERO DE PERIODOS ANTERIORES

**Cuadro # 3**

<b>MADERAS Y PLASTICOS MAPLAST S.A. 0991203257001 - C2013.11</b>			
<b>Estado de Resultados</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Total Ingresos	\$ 1.973.554	\$ 1.729.846	\$ 1.648.217
Total Costos	\$ -749.880	\$ -577.272	\$ -512.722
<b>Margen Bruto</b>	<b>\$ 1.223.674</b>	<b>\$ 1.152.574</b>	<b>\$ 1.135.495</b>
Total Gastos	\$ -605.385	\$ -603.499	\$ -570.283
<b>Ut. antes de Imp.</b>	<b>\$ 618.289</b>	<b>\$ 549.075</b>	<b>\$ 565.212</b>
<b>Utilidad Neta</b>	<b>\$ 463.717</b>	<b>\$ 411.806</b>	<b>\$ 423.909</b>
<b>Indicadores Financieros</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
EBITDA	\$ 814.378	\$ 735.164	\$ 710.301
Prom. Ventas	\$ 1.851.700	\$ 1.689.032	\$ 1.663.608
Importaciones / Total Compras	0,41	0,32	0,27
Compras Locales / Total Compras	0,59	0,68	0,74
Total Nómina	\$ 224.507	\$ 252.745	\$ 233.809

**Fuente: Empresa Maplast S.A.**

## Estados Financieros e indicadores

### Activos

<b>Indicadores Financieros</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Capital de Trabajo	\$ 450.000	\$ 500.000	\$ 437.300
Índice de Liquidez	1,17	1,19	1,16
Días Cartera	32	31	30
Días Inventarios	66	60	62
Rotación Activos Fijos (AF / Ventas)	1,76	1,86	1,90
Activos Corrientes / Activo Total	48%	49%	50%
Activos No Corrientes / Activo Total	52%	51%	50%

### Pasivos

<b>Indicadores Financieros</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
Total Pasivos Bancarios	\$ 356.000	\$ 436.000	\$ 506.000
Pasivos Bancarios / Ventas	18%	25%	31%
Días Proveedores	67	64	61
Pasivo Corriente / Total Pasivo	85%	90%	95%
Pasivo No Corriente / Total Pasivo	15%	10%	5%

### Patrimonio

<b>Indicadores Financieros</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>
ROA (Rentabilidad / Activos)	7%	6%	7%
ROE (Rentabilidad / Patrimonio)	13%	12%	12%
Rentabilidad / Ventas	23%	24%	26%
Total Pasivo / Total Activo	48%	46%	45%
Patrimonio / Total Activo	52%	54%	55%

Fuente: Empresa Maplast S.A.

Analizando el cuadro estadístico vemos que en los periodos de dos años atrás se han incrementado las ventas siendo el año más sustantivo el 2017, sin embargo los cobros son los que se han visto afectado en cuanto a la demora y se ha estado insistiendo para que los clientes realicen sus pagos lo más pronto posible.

## **Diseño de investigación**

Según (Palella, 2010):

“El diseño de la investigación tiene como objetivo tener una estrategia que adopta el investigador para poder determinar con hechos y teorías el problema e inconvenientes planteados en el estudio y así encontrar, todas las respuesta a las interrogantes formuladas en la investigación y soluciones al problema planteado.”

## **Tipos de investigación**

Dice (Martins, 2010)

“La investigación esta dirigida a los nuevos conocimientos de los problemas o interrogantes con el objetivo de obtener soluciones y dar conceptos o hipótesis claros y precisos con el fin de encontrar las falencias y poder realizar un estudio y recoger la información y datos necesarios.

**Investigación Descriptiva:** El objetivo de esta investigación es lograr conocer las situaciones exactas de la actividad, procesos y personas. No se limita en la recolección de la información sino en la identificación de dos o más variables, se investiga la información resumida y de manera cuidadosa para analizar minuciosamente los resultados para obtener respuestas favorables y ayuden al conocimiento (Meyer, 2015)

La empresa Maplast S.A. se encuentra ubicada en la Urb Santa Leonor atrás de las bodegas de Deprati se creó para brindar servicio a la comunidad en lo que es decoración de interiores y exteriores para el hogar al alcance de un poder

monetario adquisitivo para los clientes, también podemos decir que esta investigación nos ayuda a identificar algunas variables y poder tomar decisiones correctas el momento de formular la correcciones, debemos destacar que esta empresa se basa fundamentalmente a la organización de sus colaboradores y así poder realizar un producción de buena calidad. Debemos recalcar que la manufactura de las cortinas y puertas de PVC están hechas con material importado con una garantía de más de 5 años. Debemos resumir que el manual de políticas y procedimientos que se va a implementar es para poder optimizar recursos y tiempo al momento de otorgar créditos a los clientes, y así no contar un riesgo de liquidez a futuro que sería desfavorable para la empresa.

**Investigación Explicativa:** Podemos decir que esta investigación está dirigida a responder los elementos físicos y sociales de la empresa, el interés de explicar por qué y para que sire su entendimiento o comprensión y para ver la condiciones en que se encuentra y como se realizan las variables y las condiciones que ocurren dentro de la misma. (Yanez, 2015)

La empresa al no contar con un manual de políticas y procedimientos podemos observar en el Estado de Resultados que tuvo variación entre los periodos 2015, 2016 y 2017 en la cual en los dos últimos periodos tuvo una diferencia considerable con el periodo 2015 debido a que su cartera vencida se encontraba en morosidad y esto se debe al no contar con procedimientos adecuados al momento de realizar dichos cobros que afectan los ingresos de la empresa.

**Investigación de campo:** Podemos decir que la investigación de campo se define en la recolección de todos los sujetos investigados, la realidad donde ocurren los hechos, sin controlar ni manipular la información existente. También una investigación de campo emplea todos los aspectos provenientes de sus fuentes y sobre los datos primarios obtenidos para poder encontrar el logro de los objetivos y solución del problema (Arias, 2012)

**Investigación exploratoria:** Teniendo en cuenta la situación de la empresa Maplast S.A. debemos hacer un estudio minucioso por lo tanto la investigación exploratoria nos ayuda a indagar, obtener, detectar, recopilar, y registrar todas

las transacciones que se realizan día a día en el departamento de crédito y cobranzas (Fidias G, 2012)

## **Técnicas e instrumentos de la investigación**

### **Técnicas de recolección de datos**

Para estas técnicas de recolección de datos se obtuvo información básicamente del departamento de contabilidad en el área de cobranzas y se pudo observar el problema de los créditos ya que se verificó que la cartera se encuentra vencida con ciertos clientes que no han respetado las fechas de cancelación estipuladas en el contrato, esto es en el departamento de ventas y cobros.

Por lo tanto existe una diversidad de herramientas que son utilizadas por el analista para requerir la información, las cuales pueden ser:

- Entrevista
- La Encuesta
- La Observación
- Análisis Documental

### **Análisis Documental**

Esta técnica es una herramienta de investigación en forma precisa y clara ya que nos muestra el análisis del problema y la solución que debemos tomar para proceder a la toma de decisiones por lo tanto la investigación nos redactará un segundo documento para poder estudiar las falencias y así poder resolver con un análisis preciso y conciso para poder determinar el problema que se presenta al momento de sintetizarlo.

### **Entrevista**

Debemos tener conocimiento del problema en sí de la empresa para poder tener claras las ideas y ver las falencias de donde se originan ya que la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y así poder obtener resultados positivos.

Según Márquez Sánchez (2010) “La entrevista es un procedimiento donde existe un intercambio verbal para recopilar información entre dos personas, y poder llegar a las conclusiones y respuestas y así obtener una información fiable y adecuada del problema que ocurre y con la precisión de lo que necesitamos averiguar.”

## **Cuestionario**

Para realizar la entrevista con el Gerente General de la empresa Maplast S.A. debemos realizar un cuestionario bien estructurado para poder conocer todas las falencias que existen en el departamento de contabilidad y cobros y ver en si cual es el problema que afecta al momento en la revisión de la cartera vencida.

Nos dice Pérez Porto (2014) “El cuestionario es un conjunto de preguntas con el fin de proporcionar información adecuada para poder alcanzar los objetivos necesarios y así encontrar las falencia del proyecto de investigación.”

Esta investigación es de vital importancia por lo tanto debemos realizar una entrevista al propietario de Maplast S.A. con el fin de realizar parámetros investigativos con relación a las falencias del departamento de cobros y de contabilidad, ya que debemos comprender la importancia del problema que está atravesando la empresa por la cartera vencida y el riesgo de liquidez en su Estado de Resultados.

## **Procedimientos de la investigación**

La empresa Maplast S.A desde sus inicios no cuenta con un manual de procedimientos por lo tanto hemos encontrado las falencias de la empresa y para llevar a cabo un mejor control de los recursos de la investigación y tener una mejor función y aspecto a los elementos del proceso del manual de políticas y procedimientos de la empresa Maplast S.A. analizando y sintetizando los puntos más bajos y relevantes encontrados:

A continuación tenemos las siguientes:

### **De las cobranzas**

- ✓ No cuentas con un manual de procedimientos al momento de realizar los cobros.
- ✓ No identifican los cobros cuando realizan los depósitos en la cuentas en su momento.
- ✓ El departamento contable no tiene la información correcta al momento de cerrar sus cuentas al terminar el mes.
- ✓ El sistema contable debe ser modificado ya que no está actualizado.

### **De los créditos**

- ✓ No consta con un manual de políticas y procedimientos para que los créditos se realicen de manera eficiente.
- ✓ No se verifica la capacidad del cliente al momento de dar el crédito.
- ✓ El personal de planta no tienen una directriz al momento de realizar la producción de los pedidos.
- ✓ El departamento de crédito no está alineado con la personal que lleva las cobranzas.
- ✓ Se reciben los contratos de las obras de manera informal.

### **Procesamiento y Análisis**

Esta tesis está basada a la técnica de investigación descriptiva y explicativa en donde relatamos las falencias que tiene la empresa Maplast S.A. y a la vez damos solución al problema que está atravesando. Se realizó un cuestionario para obtener más información sobre los puntos más débiles del departamento y ver los errores al momento de dar los créditos y por ende en sus cobranzas.

Una vez recopilada toda la información y analizando todos los informes se puede dar un criterio real de lo que está ocurriendo dentro la empresa y así aportar los conocimientos adquiridos y poder desarrollar dicho proyecto en Maplast S.A.

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS**

Debemos saber la importancia de los manuales de política y procedimientos de los créditos que realiza la empresa ya que nos sirve para mejorar y tener un control eficiente, gracias a estos procedimientos encontraremos los estados financieros reales y todas las falencias detectadas y así poder tomar de forma correcta las decisiones de parte del equipo contable.

Al momento la empresa Maplast S.A. no cuenta con dicho manual por ende los créditos a su clientes se encuentran en cartera vencida con un retraso de más de 120 días en cartera vencida

Los créditos otorgados a los clientes se han venido dando de una manera informal y sin contrato esto quiere decir que no se lleva un control de las obras mensuales y de sus anticipos de cobros para empezar a realizar la producción y esto es perjudicial al momentos de los registros contables en los Estados Financieros y nos refleja como perdida al momento de realizar los balances anuales.

Una vez identificado los aspectos y los puntos débiles de la empresa realizaremos un cuestionario bien estructurado para obtener e identificar todos los aspectos más relevantes y así poder dar nuestras conclusiones y recomendaciones para la empresa y la investigación sea útil y nos ayude a optimizar recursos y tiempo.

#### Cuadro # 4

##### **Entrevista**

**Nombre:** David Lebed

**Cargo:** Propietario

**Nacionalidad:** Ecuatoriano

**Nivel de estudio:** Superior

**1. ¿Conoce Ud. un manual de políticas y procedimientos?**

No, no tengo conocimiento de dicho manual.

**2. ¿Ud. tiene conocimientos de los plazos de los créditos a sus clientes?**

No, eso lo maneja el departamento de crédito y cobranzas

**3. ¿Tiene conocimientos de los procesos realizados al momento del crédito?**

No los conozco pero sé que tienen mucha importancia en la empresa.

**4. ¿Cree Ud. que lleva un control adecuado de los créditos y cobranzas?**

En realidad que soy sincero que hago un control no profundo porque en el día a día pasamos ocupados revisando la producción y poder entregar a los clientes a tiempo.

**5. ¿Tiene Ud la plena confianza sobre la rentabilidad de su negocio?**

Si, confío en el personal que tengo ya que están capacitados para realizar su trabajo en cada departamento de mi negocio.

**6. ¿Está de acuerdo con implementar nuevos procedimientos?**

Por supuesto que sí y que todo sea para el bienestar de la empresa y para mis colaboradores.

**7. ¿Desearía Ud implementar un manual de políticas y procedimientos para los créditos y las cobranzas de su negocio?**

Claro, he visto las falencias de la empresa al momento de realizar los créditos y por ende la cartera esta vencida siempre y los clientes no están cumpliendo sus fechas de pago por lo tanto estoy obligado a implementar dicho manual para poder recuperar dichos valores en los tiempos indicados en el contrato y esto afecta a los Ingresos.

De acuerdo a la entrevista planteada al Ing. David Lebed Gerente Propietario de la empresa hemos llegado al resultado en implementar un manual de políticas y procedimientos ya que esto facilitara al funcionamiento de los ingresos mejorando sustancialmente los créditos otorgados a los clientes y así obtener beneficios de la utilidad de la empresa.

Elaborado: Por Carlos F. Vega

Los conocimientos adquiridos son de suma importancia para la práctica contable ya que nos ayuda para utilizarlos en el ingreso al sistema contable y también ayuda al propietario de la empresa para conocer su rentabilidad y la evolución de sus ingresos ya que el los periodo anteriores tuvo un decrecimiento en los ingresos sustancialmente por lo tanto la implementación de este manual será de gran ayuda al departamento contable y al personal de crédito y cobranzas ya que se facilitara los tiempos y se cumplirá las fechas de los pagos.

Una vez implementado dicho manual los resultados se verán al momento de realizar los créditos y los cobros porque existe un control y un seguimiento a todo los clientes cuando exista un atraso en los pagos ya que existe una alerta en el sistema y así el personal de cobranzas debe estar pendiente de dichos cobros y podrá ver al cliente que esta vencido y tendrá la posibilidad de llamarlo con tiempo para que se acerque a cancelar oportunamente ocasionándole un beneficio a la empresa que cuenta con un sistema renovado y eficiente por lo tanto la empresa sale ganando y se benefician los empleados también. Ya que evitan el desgaste y tiempo al momento de cobrar.

## ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

**Cuadro # 5 CUADRO COMPARATIVO**

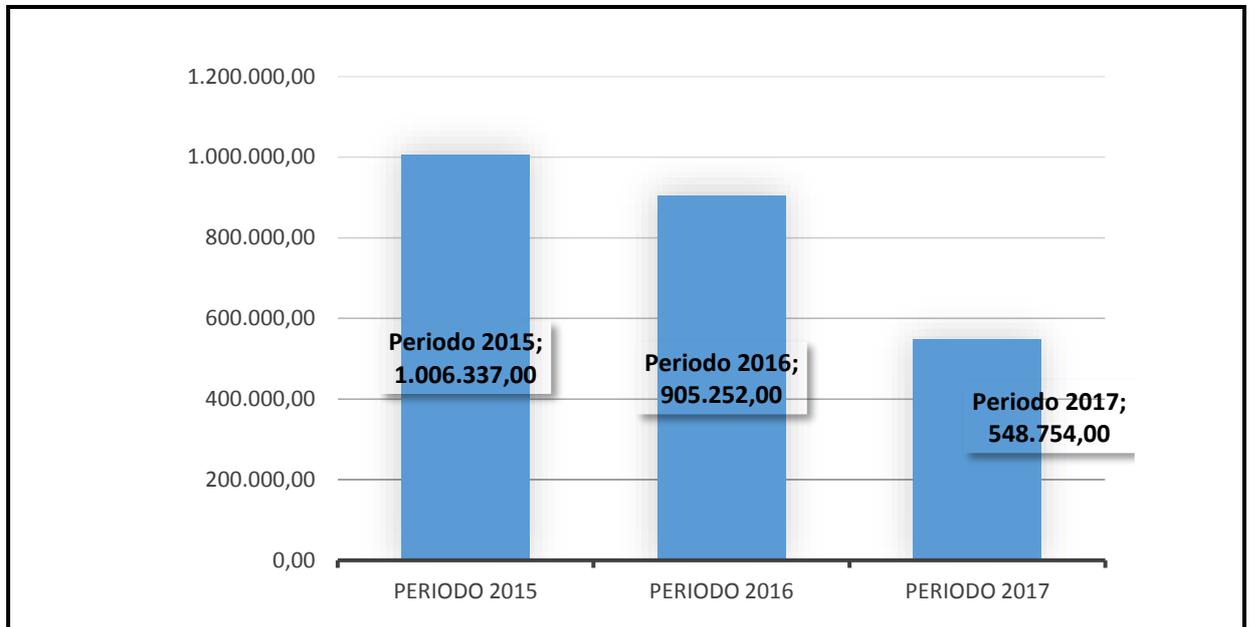
Cuenta	Periodo 2015	Periodo 2016	Periodo 2017
Prom. Ventas	1.006.337,00	905.252,00	548.754,00
Ciclo de efectivo	41.588,00	51.462,00	19.692,00
Total Ingresos	973.554,00	729.846,00	848.217,00

**Elaborado por: Carlos Vega C.**

## Variación y comparación del Promedio de ventas

Grafico # 6

entre los periodos 2015-2016-2017



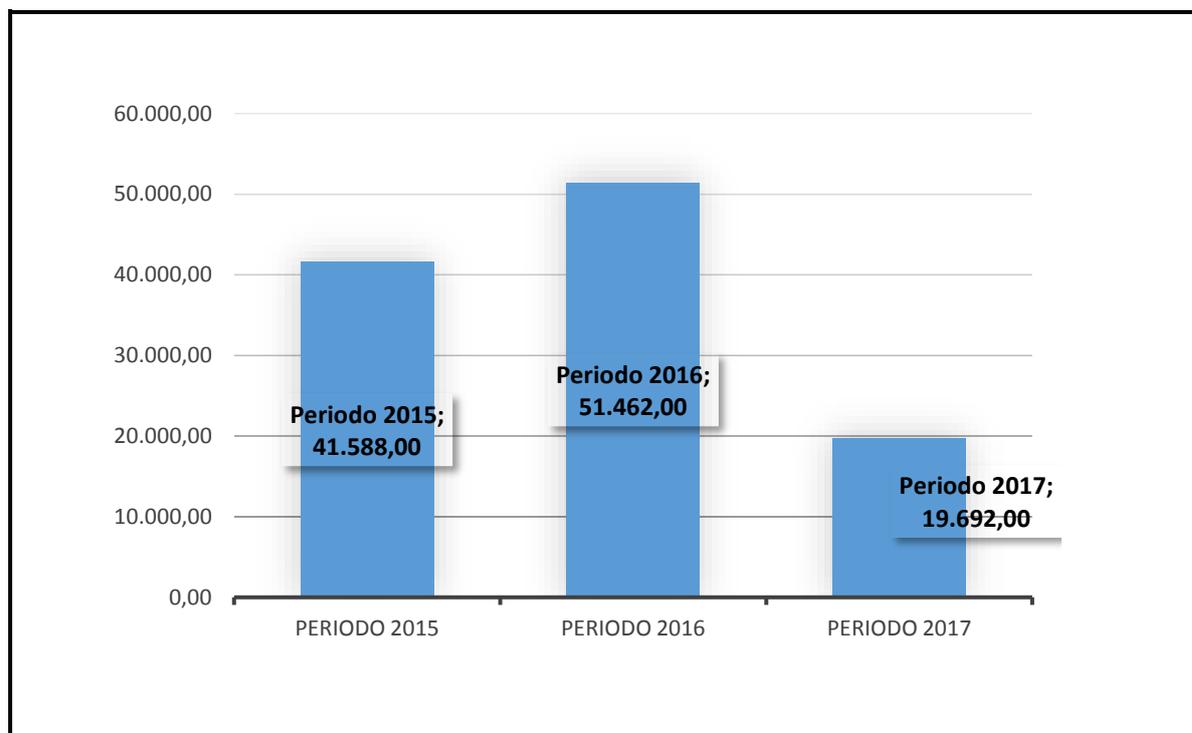
Elaborado por: Carlos Vega C.

### Interpretación de grafico promedio de ventas:

En este gráfico podemos observar que las ventas obtuvieron una caída en cada periodo y se refleja las necesidades de obtener un plan de mejoras con un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas que nos ayuda a recuperar los montos facturados en dichos periodos.

## Variación y comparación del Ciclo de efectivo

**Grafico # 7** entre los periodos 2015-2016-2017



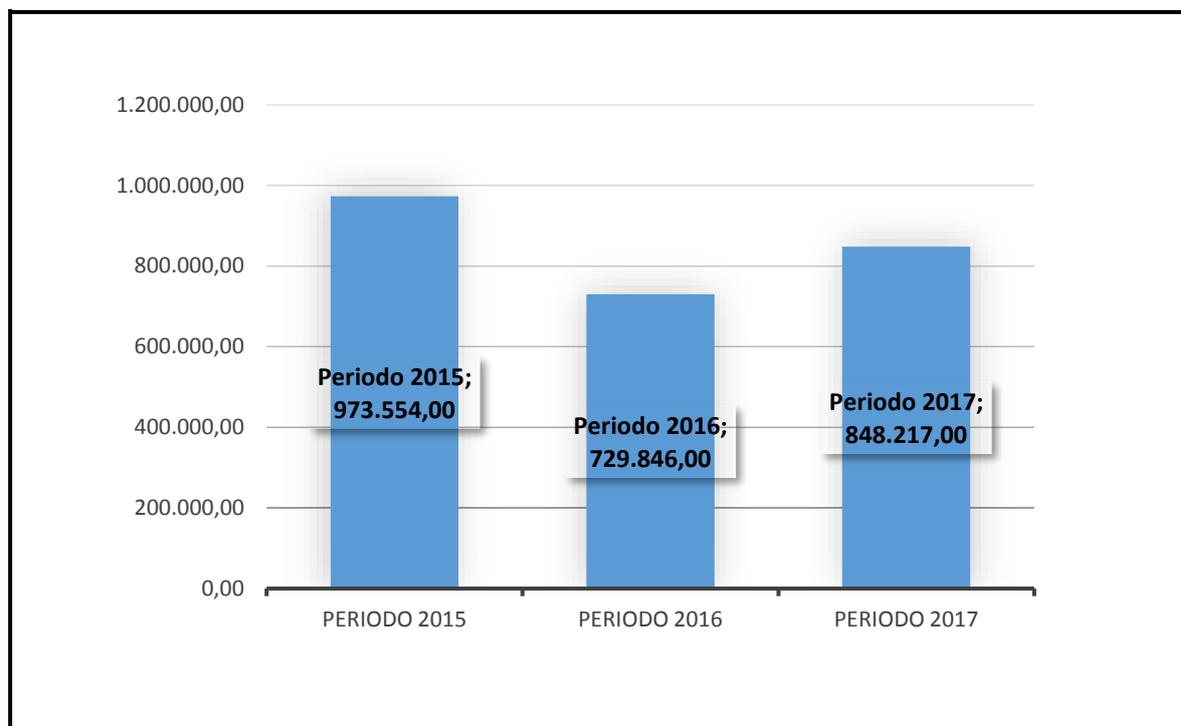
Elaborado por: Carlos Vega C.

### Interpretación del grafico Ciclo del Efectivo

Podemos observar que el ciclo del efectivo en el año 2015 comenzó con un 37% mientras que el 2016 aumento un 46% y en el 2017 hubo una disminución del 17% esto quiere decir que la empresa debe poner más atención a los procedimientos en el área de cobros ya que esto está afectando a la liquidez de la empresa y por ende se debe implementar ciertos procedimientos para efectivizar y agilizar las cobranzas de las facturas que se encuentran pendientes por lo que se refleja en los Estados Financieros como cartera vencida.

## Variación y comparación del Total de Ingresos

**Grafico # 8** entre los periodos 2015-2016-2017



Elaborado por: Carlos Vega C.

### Interpretación del grafico de Total de Ingresos

En este último grafico nos damos cuenta que los ingresos también existen una variación mínima de porcentajes, tanto así que en el año 2015 se refleja un 38%, en el periodo 2016 nos da un 29% y en el año 2017 aumenta a un 33%, podemos ver que en 2015 y el 2017 hay una reducción de 5 puntos por eso es importante implementar procedimientos de cobros y poder obtener resultados eficientes al contar con dicho manual ya que disminuirá el margen de errores al momento de realizar los cobros respectivos a nuestros clientes que poseen créditos y no respetan las fechas en el contrato indicado.

Oportunidad de mejora:	Mejorar el procedimiento de los créditos y las cobranzas				
Meta:	Que los créditos sean cancelados en los tiempos acordados				
Responsable:	Departamento de Crédito y Cobranzas				
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Mejorar los procedimientos de los créditos y cobranzas	Departamento de cobranzas	<p>Se va a implementar un manual de procedimientos</p> <p>Mandaremos correos de alerta a los clientes unos días antes de la fecha de vencimiento</p> <p>Capacitaremos al personal de créditos y cobranzas</p>	<p>Para disminuir los problemas de riesgos de liquidez</p> <p>Para determinar los saldos reales en los Estados Financieros</p>	Para el departamento de Crédito y Cobranzas	A corto plazo

## Plan de Mejoras

Con el fin de mejorar los procedimientos internos del Departamento de Créditos y cobranzas realizamos dicho manual ya que se encontró que el personal no tiene bien claro sus funciones en la compañía y al momento de su ingreso solo les han dado una pequeña inducción donde le explican las labores que van a realizar mas no le dan el folleto del manual donde indique los tiempos en que deben entregar el trabajo al cabo del mes, los procedimientos de cómo se realizan las cobranzas, los requisitos para que los clientes obtengan los créditos en sus compras.

Es por este motivo que y con referencia a la encuesta realizada se vio la necesidad de realizar dicho manual de procedimientos que permita dar a conocer las funciones de cada empleado involucrado en el departamento.

Dicho manual formalizara las actividades con el fin de ver las mejoras de los procedimientos y así permita optimizar los cobros y que no se encuentren en cartera vencida.

Se recomienda al Gerente y al departamento de crédito y cobranzas que se debe implementar el respectivo manual de políticas y procedimientos en donde se detalle las funciones que debe hacer cada uno de ellos, en cuanto al departamento de crédito darse cuenta del buro crediticio de cada cliente y si es factible otorgarle los pedidos que realice y así no quede vencido en sus pagos.

Se propone llevar a cabo este manual con eficiencia y ayuda de los departamentos correspondientes para así facilitar el trabajo con el propósito de aportar soluciones eficaces a las deficiencias encontradas y así obtener un conocimiento del problema en sí de la empresa, este trabajo propone las siguientes ideas:

1. Realizar un análisis de la viabilidad.
2. Identificar las acciones del manual a aplicar
3. Establecer prioridades en el departamento de crédito y cobranzas
4. Hacer seguimientos a través de correos de alertas y llamadas telefónicas.

## **Manual de Políticas y Procedimientos para el departamento de crédito y cobranzas**

- 1) OBJETIVO DEL MANUAL
- 2) PROCEDIMIENTO DEL TRABAJO EN CREDITO Y COBRANZAS
- 3) DOCUMENTOS NECESARIOS
- 4) PROCEDIMIENTOS DE LOS COBROS

**Objetivo del manual.-** Dar a conocer los procedimientos para el buen manejo de la recaudación de la cartera vencida y así aplicar las políticas en las tareas encomendadas a cada empleado del departamento sabiendo que cada uno está calificado para realizar nuevos cambios.

**Procedimiento del Trabajo.-** Dicho manual se entregara a todo el personal del departamento y serán los responsables de hacer cumplir cada paso del proceso y así mejorar las actividades de cobro.

**Documentos necesarios.-** Es la parte fundamental y de mayor importancia receptor los documentos, dentro del archivos deben constar la historia de los clientes que se solicita para el crédito de cual debe ser actualizada cada cierto tiempo.

Dentro de la documentación debe constar la solicitud de crédito en donde reposa la siguiente información:

- Nombres completos del cliente
- Número de identificación: cedula, ruc o pasaporte
- Dirección del domicilio y del negocio
- Ciudad de residencia
- Números telefónicos convencional y celular
- Correo electrónico

- Datos del conyugue
- Referencias comerciales, personales y bancarias
- Días de plazo del crédito

Al momento de tener un nuevo cliente estos son los datos principales que deben ser llenados en la solicitud con letras clara y sin manchones. Donde también deben constar las firmas respectivas del cliente, el vendedor, quien aprueba el crédito y un supervisor.

**Procedimiento de los cobros.-** Se realiza un reporte diario de las cobranzas recibidas y que se ingresan en el sistema contable, en el cual se detalla lo siguiente:

- Código del cliente
- Identificación del cliente
- Fecha de recibido el cobro
- Valor recaudado

**Grafico # 9**

**Sistema Contable MBA**

**Ingreso Cobro**

**Info Cliente**  
 Código: MP000405      Términos: 1 DIAS  
 Nombre: ABARCA ARAUZ SILVIA ALEXANDRA      M   
 Dirección: LUQUE 719 Y RUMICHACA  
 Teléfonos:      Fax:  
 E-Mail: fadecorsa@outlook.com

**Saldo** 41.34  
**Anticipo \$**  
 Vendedor: Ninguno  
 Contacto:

**Info Documento**  
**Cobro #** 4917  
 Fecha: 10/9/2018  
 \* Los Documentos Unificables No pueden ser procesados en el módulo de Administración

**Info Cobro**  
 Valor/Moneda: 22.79 [DOLARES]  
 Forma Cobro: Efectivo [Ninguno]  
 Cobrador: Ninguno

**Anticipo**  
 Ingreso: +  
 Egreso: -  
 Cotización: 0.00

Doc	Referencia	Fecha	No.	Valor	Vence	Saldo Pdte Original	Saldo DOLARES	Pago Original	Pago DOLARES	D	Mon
FC - FE	001999000006567	10/5/2018	1	22.79	10/6/2018	22.79	22.79	22.79	22.79		
FC - FE	001999000006594	10/9/2018	1	18.55	10/10/2018	18.55	18.55				

**Opciones Búsqueda**  
 Buscar Facturas de: Cuotas con Saldo  
 Visualizar Facturas en: DOLARES  
 Buscar Documento #:

**Opciones Depósito / Referencia Cobro**  
 Banco Referencia / Cobro:      Depósito Directo:   
 Cobro Referenciado:      Fecha Depósito: 00/00/00  
 Origen Depósito: No definido      Papeleta Depósito #:

**Valores**  
 Total Documento: 22.79  
 Descuento:  
 Retención:  
 Total de Nota débito / Nota crédito:  
 Total Descuento + Nota débito / Nota crédito:  
 Diferencia:

FISCAL FS  
 [F] [ABC] [C] [E]

11:26 AM  
 10/11/2018

Elaborado por: Carlos Vega C.

## **Requisitos para otorgar un crédito.-**

Los créditos se otorgaran con la siguiente documentación:

Para personas naturales:

- Copias de cedula de identificación a color
- Copia de último certificado de votación
- Planilla de servicios básicos
- Referencias comerciales
- Solicitud debidamente llena y firmada

Para empresas:

- Nombramiento del Representante Legal
- Escritura de Constitución de la empresa
- Estados Financieros de los dos últimos años
- Copia a color de cedula del Representante Legal
- Copia a color de papeleta de votación actualizada
- Planilla de servicios básicos
- Certificado bancario

**Otorgamiento del crédito.-** Se revisará la situación crediticia de cada cliente en el sistema de buro de crédito, pidiendo referencias a casas comerciales y bancarias lo que servirá de ayuda para la evaluación y otorgar el crédito. Si no consta con un buen comportamiento la solicitud será anulada la solitud. El tiempo para realizar esta revisión será de al menos 48 horas.

Clientes que hayan dejado de comprar los productos por razones favorables en más de tres años deberán realizar el mismo procedimiento como los nuevos.

Ya entregada toda la documentación al departamento de crédito dependerá el monto del crédito según la capacidad de endeudamiento.

**Plazo del crédito.-** A los clientes nuevos se les otorgara un plazo de crédito de 8 días para la cancelación de su factura y se le otorgara un descuento respectivo del 3% por cumplir con dicho plazo que se registrara en su factura o realizando una nota de crédito respectivamente.

**Toma de pedidos.-** La persona encargada de receptar el pedido debe saber los productos que se venden en la empresa, calcular por medidas que pida el cliente el valor a cobrar, llenar los datos a nombre de quien va la factura, la cantidad que desee del producto.

**Aprobación de los pedidos.-** Se verificara que los clientes no tengan saldos pendientes en ninguna otra casa comercial o institución, cuando el pedido este aprobado pasara directamente a facturación y de no ser así se le indicara al ejecutivo de ventas el motivo del rechazo para que dé solución de inmediato.

**Formas de pago.-** Se realizaran de la siguiente manera:

- Efectivo
- Transferencias
- Cheques al día o posfechados

**Cheques protestados.-** Se tomaran las siguientes medidas:

- Que sea el caso el departamento de cobro debe entregar un documento donde indique el motivo del protesto.
- Si el protesto es por firma inconforme y falta de firma en conjunto, el banco cobre una multa y será el cliente quien asuma es valor.
- El vendedor encargado deberá gestionar de manera inmediata de recuperación de dicho cheque.

### **Observaciones Generales**

- Se debe hacer la respectiva conciliación de las cuentas por cobrar nuestras con las cuentas por pagar de nuestros clientes ya sean cortineros o distribuidores, esto quiere decir que deben ser los saldos iguales.

- Los documentos de los clientes deberán estar en un archivo en forma ordenada y con su respectivo código y reposaran en el sistema de la empresa.
- Los cheques deben ser del mismo cliente, no serán aceptados que estén a nombre de terceras personas.
- El personal de venta debe cerciorarse de que se haya hecho efectivo la cancelación para dar por terminado el contrato de una obra o dichas facturas del pedido en el tiempo indicado.
- No serán aprobados los pedidos si el cliente tiene deudas pendientes o que pase del monto aprobado al crédito.

## **Conclusiones y Recomendaciones**

### **Conclusiones:**

- Podemos decir que la investigación del manual de políticas y procedimientos para la empresa Maplast S.A. no cuenta con ciertas políticas y procedimientos por lo tanto posee muchas falencias al momento de sus créditos.
- También podemos observar que no existe un seguimiento a sus clientes cuando están en morosidad de sus créditos.
- Los contratos para los clientes de las obras se realizan de manera manual y no se lleva un control de los anticipos dados.
- No cuenta con un personal responsable en el manejo del crédito esto demuestra una debilidad de parte de la empresa Maplast S.A. y la importancia de manejar una política dentro del negocio.
- No existe seriedad de parte de sus clientes al momento de realizar su promesa de pago, esto ocasiona un malestar en el departamento de crédito.
- El propietario desconoce que existe un manual de políticas y procedimientos ya que nunca se lo han mencionado por falta de conocimiento.
- Los créditos no deben ser mayor a noventa (90) días ya que ahora último pasaban más de ciento veinte (120) días
- Por último el Gerente debe estar capacitado y al tanto del manual de políticas y procedimientos y lo mismo el departamento contable principalmente el área de crédito y cobranzas.

## **Recomendaciones:**

- Debido a todo lo investigado y al estudio realizado meticulosamente y a la información recolectada y las actividades de la empresa debemos implementar un manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas a la empresa Maplast S.A. y poder lograr de manera eficiente el cobro de los clientes y así obtener réditos financieros.
- Al implementar un manual de políticas se facilitara el manejo oportuno e los créditos esperando que no existan más atrasos por parte de los clientes.
- Se deberá capacitar a todo el personal y especialmente al are contable con todos los temas relacionados de las políticas y procedimientos para que no tengan ninguna duda y no existan errores al momento de implementar dicho manual.
- Se deberá contratar a un profesional en capacitaciones con normas vigentes correctamente para dictar todas las políticas de créditos y cobranzas y estar al día en las leyes tributarias.
- Se deberá realizar un análisis financiero al término del periodo para ver si los resultados obtenidos fueron positivos al momento de instalar dicho manual.
- Los pagos de los créditos que se dan por las obra deben tener su respectivo soporte y ser ingresado al sistema contable.

## Bibliografía

CORDOVA, C. CREDITO Y COBRANZAS FACULTAD DE CONTADURIA Y ADMINISTRACION.

LIDERES, R. (15 de 05 de 2016). La morosidad se acentúa en el consumo y en el microcrédito. Obtenido de <http://www.revistalideres.ec/lideres/morosidad-consumo-microcredito-ecuadorcrisis.html>

Maplast S.A. (2018) Guayaquil

Silva, M. S. (2005). La metodología en la Investigación Cualitativa. Mexico

GONZÁLEZ, Humberto. Manual de procedimientos [documento en línea] <http://www.manual de procedimientos administrativos//trabajos>.

FEDERACIÓN COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS. (2008). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.

ALVAREZ, Torres Martín G., Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, México, Ed. Panorama, 1997.

[www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar+LRTI.pdf](http://www.sri.gob.ec/BibliotecaPortlet/descargar+LRTI.pdf)

[www.planificacion.gob.ec](http://www.planificacion.gob.ec)

[www.buenvivir.gob.ec](http://www.buenvivir.gob.ec)

<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/ec/ec030es.pdf>

<https://www.industrias.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/A2-LEY-ORGANICA-DE-DEFENSA-DEL-CONSUMIDOR.pdf>



Instituto Superior  
**Tecnológico Bolivariano**  
de Tecnología

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas de la empresa Maplast S.A”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar las políticas y procedimientos de crédito para minimizar el riesgo de iliquidez de la empresa Maplast S.A.?**, presentado por Carlos F. Vega Carvajal como requisito previo para optar por el título de:

**TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Carlos F. Vega Carvajal**

Tutor:

**Ing. Iván Illéscas**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESICT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

W's Alberto Akatep  W's Alberto Akatep

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESICT