



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA

**PROPUESTA DE POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBRANZA
DE LA MICROEMPRESA MB ELEVATOR S.A., UBICADA EN
EL CANTÓN GUAYAQUIL**

AUTORA:

Muriel Calero Grecia Maribel

TUTOR:

MSc. Adolfo Carreño Acosta

Guayaquil- Ecuador

2021

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Dios, ya que gracias a él pude terminar mi carrera a la perfección.

A mis padres a los que siempre han estado ahí para mí y me han apoyado y aconsejado para convertirme en una mejor persona.

A mis hijos, gracias a su amor, paciencia y comprensión, hoy he alcanzado y realizado otro sueño.

Muriel Calero Grecia Maribel

AGRADECIMIENTO

Lo primero de todo, me gustaría agradecer al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades, por su colaboración y permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia y orientación.

Me gustaría reconocer a mi maestro MSc Adolfo Carreño Acosta por sus estupendas recomendaciones recibidas en el avance de esta investigación.

Y para finalizar, también agradezco a todos los que fueron mis compañeros en clases durante todos los niveles de estudios, ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo han aportado para seguir adelante en mi carrera profesional.

Muriel Calero Grecia Maribel



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

Propuesta De Políticas De Crédito Y Cobranza De La Microempresa MB
ELEVATORS S.A., Ubicada En El Cantón Guayaquil

Autora: Grecia Muriel

Tutor: MSc Adolfo Carreño Acosta

Resumen

Este estudio ha sido realizado en la microempresa “MB Elevator S.A.” la cual, presenta problemas en sus balances especialmente en las cuentas incobrables, después de un análisis se propuso la creación de “La Propuesta de políticas de crédito Y cobranza para la Microempresa MB Elevator S.A.”, Ubicada en el Cantón Guayaquil, se aplicó la técnica de observación y análisis documental en la empresa obteniendo un riesgo de aumento de la deuda incobrable, esto apunta a problemas de liquidez actuales, lo que dificulta la protección de los bonos comprados y limita la toma de decisiones y el crecimiento eficaz de la microempresa con riesgo de cierre. Por ello, se cree que la empresa dejara de ser competitiva. Las propuestas se aplican para reducir la morosidad, de lo contrario la empresa dejará de competir.

Política

Cobranza

liquidez



Instituto Superior
Universitario
Bolivariano
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

TEMA:

Propuesta De Políticas De Crédito Y Cobranza De La Microempresa MB
ELEVATORS S.A., Ubicada En El Cantón Guayaquil

Autor: Grecia Muriel

Tutor: MSc Adolfo Carreño Acosta

Abstract

This study has been carried out in the microenterprise "MB ELEVATOR S.A." which, presents problems in its balance sheets especially in the uncollectible accounts, after an analysis it was proposed the creation of "The Proposal of policies of crevenueY collection for the MicroempresaMB ELEVATOR S.A.", Located in the Canton Guayaquil, the technique of observation and documentary analysis was applied in the company obtaining a risk of increase in bad debt, and this points to current liquidity problems, which hinders the protection of the bonds purchased and limits decision-making and the effective growth of the microenterprise with closing risk. Therefore, it is believed that the company will cease to be competitive. The proposals are implemented to reduce late payments, therwise the company will stop competing.

Policy

collection

liquidity

Índices generales

CONTENIDO	PAG
CARATULA	1
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	VII
Resumen	VIII
Abstract	IX
Índices generales.....	X
Índice de tablas	XII
Índice de figuras	XII
Índice de cuadros	XII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
Situación del conflicto	2
Planteamiento del problema	2
Variables de la investigación	2
Delimitación del problema.....	2
Justificación e importancia	3
CAPITULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes teóricos	9
Antecedentes referenciales	15
	X

Fundamentación legal	18
Conceptualización de las variables	27
Definiciones conceptuales	27
CAPÍTULO III.....	30
METODOLOGÍA.....	30
Presentación de la empresa	30
Diseño de la investigación	33
Tipos de investigación	34
Pasos de la investigación	35
Técnicas e instrumentos de investigación.....	36
CAPÍTULO IV	38
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	38
PLAN DE MEJORAS	52
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFÍA.....	56

Índice de tablas

Tabla 1 Guía de observación.....	37
Tabla 2 análisis de recolección de datos	38

Índice de figuras

Figuras 1 imagen de la marca	30
Figuras 2 Estado financiero Mb Elevator análisis.....	42
Figuras 3 Estado de resultados Mb Elevator	42
Figuras 4 Estado financiero Mb Elevator análisis horizontal	45
Figuras 5 Estado de resultados	46

Índice de cuadros

Cuadro 1 Plan de mejoras	52
--------------------------------	----

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

MB ELEVATORS S.A., recientemente se detectó un problema con la liquidez y se evidencia que:

- Hay atrasos considerables en el pago de la nómina
- Se aplaza el pago de las planillas del IESS
- Pagos atrasados a Proveedores.
- Valores vencidos en las planillas de servicios básicos
- Presenta ausencia de liquidez en la empresa

Una de las limitaciones que enfrentan las empresas ecuatorianas es la ausencia de una planificación o de criterio financiero oportuno. Siendo una de las causas por las cuales las empresas terminan en cierre parcial o total de sus actividades. Es esto aún más cierto si no se define una política crediticia y de cobranza. Sí, en particular, son la base de una correcta actividad económica y son, sin duda, problemas que dificultan la consecución de los objetivos marcados. (Tirado, 2015).

Ciertas empresas en la actualidad ecuatoriana, que muestran esta falta o ausencia de criterio o planificación financiera, presentan un leve incremento anual en sus cuentas incobrables, lo que conlleva a realizar sobregiros bancarios y por ende la minimización de la liquidez corriente, sobrellevando a la desconfianza de los proveedores y malestar de los colaboradores hacia la empresa por no respetar sus debidos pagos, entre otros factores que arremeten financieramente logrando el colapso de la economía de grupo de empresas.

Situación del conflicto

Esta microempresa “MB Elevators S.A.” se encuentra en el grupo de empresas que no poseen un plan financiero.

El análisis de los sitios de la encuesta muestra las siguientes limitaciones: cuando hay una venta o un préstamo, se recopila poca información, no hay equipo de recolección ni personal interesado, ni dinero indicado.

Debido a que la microempresa no cuenta con políticas o procedimientos de control de cobros, para que pueda llevar un control adecuado de los cobros y pagos de los créditos otorgados.

Planteamiento del problema

¿Cómo contribuir a instaurar una propuesta de políticas de crédito y cobranza para mantener la liquidez corriente en la Microempresa MB Elevators S.A., situada en la ciudad de Guayaquil perteneciente a la provincia del Guayas, en el periodo 2021?

Variables de la investigación

Variable independiente: Cuentas por cobrar

Variable dependiente: Liquidez corriente

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Cuentas por cobrar

Aspectos: Incobrabilidad, mantenimiento de la liquidez

Contexto: Microempresa MB Elevators S.A.

Cantón: Guayaquil

Objetivos de la investigación

Objetivo general

- Proponer políticas de crédito y cobranza para mantener la liquidez actual de la microempresa MB Elevators S.A. ubicada en el cantón Guayaquil.

Objetivos específicos

Entre los objetivos específicos destacamos:

- Diagnosticar el estado actual de las políticas de créditos y cobranza, de la microempresa MB Elevators S.A. ubicada en el cantón Guayaquil.
- Analizar y mantener políticas crediticias y cobros de deudas, para mantener la liquidez corriente de la microempresa MB Elevators S.A. ubicada en el cantón Guayaquil.
- Desarrollar políticas de crédito y cobranza de la microempresa MB Elevators S.A.

Justificación e importancia

El proyecto de investigación se desarrollado en la microempresa MB Elevators S.A., el objetivo de atenuar o contrarrestar el riesgo o peligro de incobrabilidad de las cuentas por cobrar, para mejorar su liquidez corriente, y de esta forma, encontrar falencias internas, como: falta de liquidez para cubrir las obligaciones adquiridas, altos costos financieros e índice de morosidad elevado y de esta forma pueda tomar decisiones efectivas y eficaces para el buen desarrollo de sus actividades.

Entre las características de cierto grupo de empresas es el de ofrecer a sus clientes potenciales, flexibilidad para financiar sus productos tiene un efecto positivo en el incremento de los ingresos de la mercadería ofrecida. Así nació el concepto de crédito. Este es un ítem muy importante para las

empresas que quieren aumentar las ventas y ser más competitivas en el mercado. Al mismo tiempo, este factor plantea muchos problemas a las empresas que no cuentan con liquidez inmediata, obligándolas a depender repetidamente de encontrar clientes que estén esperando los pagos.

Este trabajo aborda una investigación realizada a las microempresas y empresas interesadas en mejorar sus políticas de crédito y cobranzas, mejorar su liquidez y ser competitivas. Entre los resultados obtenidos en nuestra investigación, manifiestan que una mala gestión del crédito provocó pérdida de competitividad, pérdida de flujo de caja para hacer frente a la deuda y resultados negativos del balance.

Conveniencia

Esta propuesta de investigación tiene como conveniencia el estudio que está enfocado en una propuesta de crédito y cobranza para la microempresa MB ELEVATORS S.A. Con esto se logrará, que la microempresa mantenga su competitividad, puesto que si logra mantener su liquidez podrá obtener financiación por poder invertir en equipos y maquinaria, porque si deja de invertir en esto, pronto dejara de ser competitiva.

Relevancia Social

El desempeño social está relacionado al Plan Nacional del Buen Vivir, así mismo se beneficia la empresa como los empleados, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de manera más enfática cualquier figura que fragilice la condición laboral y la dignidad humana.

Implicaciones prácticas

La importancia de esta investigación consiste plantear una propuesta de políticas para mejorar el manejo de los créditos y cobros, a medida que

estos ítems han crecido y afectado la productividad y el movimiento de la caja de dicha microempresa S.A.

Utilidad metodológica

Con esta investigación alcanzaría o ayudaría a crear un nuevo instrumento para la recolección o análisis de datos equivalentes a lo planteados logrando beneficiar a otras empresas con las mismas variables.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

Historia de la Contabilidad Financiera

Presenta su origen en el medio ambiente anglosajón para promover la responsabilidad y satisfacer las necesidades de quienes no están involucrados en la gestión de la empresa. En el ámbito anglosajón estaba formado por sociedades anónimas de mediano tamaño que solicitaban recursos financieros y asesorías de otras organizaciones, como instituciones financieras y mercado de valores. Debe iniciar una relación entre el propietario del activo y el liderazgo de la empresa y ser responsable por parte del líder ante el contribuyente del activo, el inversor o el acreedor. (Ficco, 2011)

Primer dígito utilizado en documentos y libros de cuentas españoles fueron los de la numeración romana o «cuenta romana». En la época de la evolución de la numeración romana tuvo una singular y diferente aceptación en los distintos reinos de España, como consecuencia de la utilización de monedas de cuenta de diferentes valores para portar registros contables en Castilla el maravedí y en Aragón y Navarra la libra. Esta situación se mantuvo durante dos siglos, hasta que, en el siglo XV, aparece la «cuenta hispano-romana», entrelazado a un nuevo método de numeración, que en España se calificó con el título de «cuenta castellana», esta no demora en publicarse con el calificativo de «cuenta Uaná» o cuenta simple. (Martín Molina, 2018)

La Edad Media de Constantinopla en los siglos VI y IX publicó "Solidus" por

0,5 gramos de oro. Es la moneda que más aceptación tuvo entre todas las transacciones comerciales internacionales, y gracias a sus medidas, la contabilidad es posible de esta manera unificada. Por este motivo, no es infrecuente que en algunos lugares en Italia alcancen un alto grado de conocimiento y un máximo desarrollo contable. (Thompson, 2008)

La contabilidad financiera es muy importante y pertenece al departamento contable que consiste en clasificar, registrar y resumir información de todas las actividades económicas realizadas de una empresa con el fin de sistematizarla. A través del paso del tiempo y su desarrollo de una empresa en un momento dado, permite un registro cuantificable e histórico de las actividades realizadas por la empresa y los eventos económicos asociados a la misma. (Roldán, 2017)

La necesidad de transmitir la información económica nace desde las primeras civilizaciones hasta la actualidad, se detallan 4 etapas en la biografía de la contabilidad:

- En la Edad Antigua; el hombre originalmente proporcionado por métodos de registros primitivos; la tablilla de barro, dándole pautas para la evolución del sistema contable.
- La Edad Media; se define al «solidus», moneda de oro, como medio del comercio mundial, autorizando los asientos contables.
- Con el surgimiento de la Edad Moderna; y la obra de Fray Lucas de «Tractus XI», aplicó no solo al sistema de contabilidad de una partida doble establecido en la forma de “sin acreedor, no deudor”, sino que también se aplicó a los negocios reales e instruye en el aspecto contable describiendo que el inventario es el listado de activos y pasivos que crean los emprendedores antes de iniciar una actividad relacionada con asociaciones, ventas, utilidades, facturas, etc.
- Edad Contemporánea; con el nacimiento de las Escuelas como: la personalista, la abstracta, del valor, jurídica y positivista las cuales brindan soluciones a temas relacionados con precio y valor unitario,

depreciación, amortización, reservas, fondos, etc. (González Blanco, 2016)

Los libros fueron llevados a un consulado donde se estaba llevando a cabo algún tipo de legalización. Según Pacioli, la entrada del diario constaba de dos partes diferentes. Uno comenzaba con la palabra débito de la entrada y el otro con la palabra crédito antes del modelo contable tradicional. Dado que no existe un saldo común, solo explicaremos cómo usarlo para generar saldos de verificación para montos y saldos. (Guajardo, 2008)

La contabilidad es el método que calcula los movimientos del negocio, resuelve esa investigación convirtiéndola en informes y representando los resultados a los tomadores de decisiones, interpreta, mide y explica la actividad económica. En contabilidad los empresarios miden y presentan estos resultados que son los derivados en el ejercicio económico, el estado en el que se encuentra la organización, los cambios en la posición y evolución financiero. (Guajardo Cantú, 2018)

El autor Brito (2018) explicaba que “las cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta en la que se registra un aumento o disminución relacionado con la venta de un concepto que no es un producto o servicio. Esta cuenta incluye giros, títulos de deuda y letras de intereses corporativos”.

Por otro lado, Merino (2010) sostiene que “Otorgar productos y servicios con crédito es una de las estrategias más utilizadas por las empresas para fidelizar a sus clientes existentes y lograr cautivar a nuevos. Estos créditos se registran en su respectiva cuenta la cual esta denominada como cuentas a cobrar, incluso si los términos y métodos de pago son diferentes”.

Stevens (2019) sostiene además que "Los préstamos tienen una enorme importancia porque es el activo más líquido después de la liquidez de los

agentes económicos". Los créditos representan la venta de provisiones de bienes o servicios recibidos en parte en efectivo.

Los créditos son importantes porque representan el activo de los créditos de la empresa, los derechos necesarios para obtener un beneficio relativo de los productos o servicios entregados. Estos también son factores importantes para mantener un flujo de caja estable para las actividades comerciales. En general, en un negocio, una inversión en crédito figura una inversión muy importante porque representa el uso de recursos transformados en liquidez para cerrar el ciclo financiero en el corto plazo (Castro, Blog coronel, 2014).

Según Bernstein (1999), la liquidez es la facilidad, rapidez y contracción del financiamiento y su falta se considera uno de los principales signos de dificultades financieras. En un principio, se puede definir a la liquidez como la solidez a corto plazo de una entidad, es decir, la capacidad de convertir activos e inversiones en liquidez (lo que se denomina financiación

Para Meunier y Boulder (1987) la tesorería es la diferencia entre los activos y el pasivo corrientes en un momento dado. Por otro lado, estos autores definen el concepto de tesorería neta como la diferencia transitoria específica entre los recursos invertidos para financiar una actividad y las necesidades que ésta implica.

Antecedentes teóricos

Fundamentos de la contabilidad financiera

La contabilidad es responsable del registro monetario, clasificación, síntesis e interpretación de los resultados de eventos y transacciones de carácter financiero. El resultado es la fuente de financiación que la empresa

necesita para hacer negocios y el flujo de caja en su negocio actual. Gestión e inversión como elemento financiero. (Déniz Mayor, 2018)

Tipos de contabilidad

Existen dos tipos de contabilidad:

- Contabilidad general. Así mismo llamado financiero o externo, se enfoca en presentar la situación patrimonial o Balance y el cálculo del resulta global por medio de la cuenta de pérdidas y ganancias.
- Contabilidad analítica. También llamado costeo o interno, tiene como finalidad calcular el costo y la rentabilidad de la rentabilidad en productos, servicios, flujos operativos, productos terminados e inventarios de manufactura y áreas de negocio. (Romero L, 2014)

Plan general de contabilidad

El Plan General de Contabilidad es definida una guía de consejo o consulta para el que tiene que hacer la Contabilidad adecuadamente de una empresa y para el que tiene que interpretarla. (Gobierno de España, 2014)

Cuentas por cobrar

Este método son derechos introducidos en contabilidad y obligan a llamar a nuevos clientes y retener a los existentes, es un poder de cobro sobre una persona o entidad para una determinada fecha.

Clasificación de las cuentas por cobrar

Se dividen en:

- Cuentas por cobrar - comerciales
- Cuentas incobrables

Cuentas por Cobrar - Comerciales

Todas estas son cuentas que personifican el derecho de la entidad sobre varias personas naturales y/o jurídicas, para vender bienes en forma de créditos y anticipos para compras futuras.

Pueden ser:

- Cuentas por cobrar
- Anticipo a proveedores

Cuentas incobrables

Son cuentas cuya función representan los derechos perdidos, con poca recuperabilidad o declarados perdidos de una empresa en beneficio de una tercera persona naturales y/o jurídicas.

Pueden ser:

- Cuentas incobrables
- Letras incobrables
- Documentos incobrables. (Carrera S. , 2017)

Liquidez

La liquidez es la capacidad de transformar un activo en efectivo a corto plazo sin bajar su precio. La liquidez es la tasa a la que un activo puede venderse o cambiarse por otro. Cuanto más líquido sea un activo, más rápido se venderá y menos riesgo pierde. (Sevilla, 2015).

Indicadores financieros

Los índices financieros son herramientas para interpretar la información financiera de una empresa y medir la estabilidad de resultados e información, capacidad de endeudamiento, liquidez, rentabilidad, mediante interpretación numérica e información en general. Le permite analizar la

realidad financiera individual y facilita su comparación con la competencia y las instituciones dominantes del mercado. (Garcés Cajas, 2019)

Análisis financiero de las cuentas por cobrar

El análisis crediticio se utiliza para evaluar la solvencia, la capacidad y la liquidez de un negocio. Esta composición y tamaño se encuentra bajo cambio continuo, y por ello debe tener un continuo seguimiento. Es ideal que exista una mayor movilidad de sus créditos, para reducir el riesgo de la pérdida de cuentas incobrables. Logrando invertir estos fondos en aplicaciones más productivas.

Método de valuación

La contabilidad de una empresa existe diferentes métodos que te permiten, planear la proyección de pérdidas y ganancias de la empresa o negocio.

Entre estos métodos podemos mencionarte el siguiente:

Métodos de reserva

El procedimiento de registrar la provisión por insolvencia tiene sentido para contabilizar las deudas incobrables actuales y esperadas durante el período contable a través de diarios y estados financieros. El método de asignación

aplica los préstamos en mora al crédito al final del período contable en el que se incurrió en los préstamos en mora.

Método de antigüedad de las cuentas

El método de estudio del saldo más antiguo de las cuentas por cobrar es la forma más común de evaluar el valor creíble de las deudas incobrables. Este método también se conoce como el enfoque de balance. Esto se debe

a que la atención se centra en determinar el valor aproximado de su saldo acreedor.

Esto significa clasificar cada artículo según la antigüedad de cada una de ellas. El programa de crédito basado en la edad ayuda a los administradores a revisar los ajustes de crédito individuales y evaluar la efectividad general de las políticas de crédito y cobranza.

Cuando este tipo de análisis se elabore a fin de mes, se informará a la gerencia del avance de la recuperación y podrá tomar medidas relativas al inicio o terminación de la política crediticia. (Vallado, 2016)

Clasificación de acuerdo con el plazo de pago

Se clasifican de acuerdo con los plazos límites de vencimiento de las facturas:

Corto plazo: se incluyen las transacciones comerciales con parámetros de Pago a 30 Días plazo, que figurarán como ingresos de dinero en corto plazo.

Largo plazo: Estas son condiciones especiales que permiten al deudor reembolsar el saldo después de 30 días. No deben incluirse dentro del activo corriente de tu balance, si pasan de 1 año.

Cuenta incobrable: Se considera incobrable cuando ya se han acabado todos los medios de denuncia y negociación amistosa, y la empresa considera que ha perdido el adeudo, por lo general después de un plazo de 180 días por lo cual entra al ítem de pérdidas.

Políticas de las cuentas por cobrar: Las políticas de crédito son una guía clara de dónde se encuentran todas las propiedades en la misma categoría, También es una guía que le permite tomar decisiones sobre su situación. La política crediticia como estándar está disponible para los reguladores y es la base para establecer el control regulatorio.

La política de crédito es una directriz que establece una organización para controlar los aspectos relacionados con el crédito concedido a los usuarios en la venta de su patrimonio o en la prestación de servicios, con la finalidad de asegurar sus ingresos en un límite de tiempo establecido. Hay algunas políticas que deben utilizar para una gestión eficaz del crédito, como lo son: las políticas de financiación, las políticas de administración y las políticas de recaudación o cobranzas. (Eslao Morante, 2017)

Cobranzas: La cobranza es el acto y el resultado de cobrar: Obtener la cantidad de dinero necesaria para administrar un negocio, vender un producto o pagar una deuda. Es la recaudación o cobro en materia. (Definición. De 2016)

Cartera de crédito: Este es un documento que protege los activos o transacciones financieros de un tercero y que el tenedor de dicho (s) documento (s) o cartera se reserva el derecho de hacer cumplir las obligaciones establecidas en su texto. (Quimis & Valdez, 2012)

Default financiero: Se produce cuando hay impago de deuda o la existencia de suspensión de pagos proviene de una persona u organización que no logra cumplir con el pago de intereses o el valor principal de deuda a la fecha de vencimiento, es decir, cuando el deudor puede afrontar su deuda. (Sevilla, 2015).

Fideicomitente: es quien entrega algún bien o bienes que tiene finalidad lícita a otra persona denominada fiduciario con el objetivo de destinarse los bienes. (Definición.org, s.f.)

Antecedentes referenciales

Propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para “Mueblería Palito “autor: Verónica María Suarez Hurtado.

La empresa Mueblerías Palito S.A, presentó una disminución de su competitividad y flujo de efectivo, por aumento de cartera vencida en el periodo 2017- 2018, para lo cual se propuso el diseño de Políticas crediticias y de cobro para la práctica de nuevas políticas de mejora, en los procesos de otorgamiento de créditos, recaudación y disminución de la cartera vencida.

La aplicación de esta propuesta de políticas de créditos y cobranzas permitió un mejor control en la calificación del cliente, reduciendo su índice de morosidad, mejorando los procesos que aplica el personal del departamento de cobro de deudas, tanto para el otorgamiento de crédito y la gestión de recuperación de cartera. (Suarez Hurtado, 2018)

La autora concluye que esta empresa muestra problemas en sus cobranzas e incremento de sus cuentas por cobrar, se revela la realidad de las propuestas en las empresas con problemas de créditos y cobranzas, pronosticando la efectividad para la aplicación de la propuesta en nuestra empresa.

Propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para “La Empresa “DIPACSA S.A.” Autor: Washington Herrera Rivas.

La Empresa “DIPACSA S.A. presenta problemas de liquidez y con el objetivo de mejorarla se traza una idea de Políticas de Créditos y Cobranzas para determinar su liquidez, se ha estudiado específicamente el sector de crédito y mediante la implementación de procedimientos de orientación en esta área se ha mejorado significativamente el desempeño de la función con referencia a la estructura organizativa.

Además, se induce diversas actividades de evaluación, medición y gestión en la sección crediticia y de cobros para que se fomente el establecimiento de grupos de trabajo, delimitando la zona para la gestión de Cobranza, entre otras. (Herrera Rivas, 2018)

Para la autora la empresa Dipacsa aplico la propuesta de políticas de crédito y cobranzas es decir si aporta esta propuesta a solucionar problemas de liquidez y cobranza consiguiendo una mejora en los estados financieros.

Implementación de Propuestas de Políticas de Créditos y Cobranzas para “La empresa Promodinastía” Autor: Carlos Bolívar Cabezas Ramos, Martin Manuel Andrade Díaz.

En la empresa Promodinastía S.A. existen serias cuestiones en la productividad operacional por incobrabilidad de dichas cuentas por el proceso de funcionamiento realizado y al poco desempeño de coordinación. Implementando las políticas de créditos y cobranzas se ha demostrado un mejor control del proceso, la delimitación de características y la formalización del orden jerárquico lo cual permitió disminuir el impacto que produjo esta duda en la entidad, aumentando rentabilidad operacional. (Cabezas Ramos & Andrade Díaz, 2013)

La autora determinar que encontró un aporte positivo en la implementación de la propuesta en sus empresas, demostrando mejoras en su operatividad.

Propuesta de Políticas de Créditos y Cobranzas para “La Compañía OTELO & FABELL” Autor: Karla Isabel, Eslao Morante.

La Compañía OTELO & FABELL”, El objetivo es idear un enfoque para mejorar el correcto funcionamiento de la operación, no solo puede reducir el riesgo de la cartera, sino que también puede fortalecer los créditos y educar a sus empleados sobre la importancia de su función en el negocio. Implementamos una recomendación de política de crédito y cobranza que

analizó el entorno principal del departamento, e identificó las debilidades que tiene y sus causas. Logrando mejorar la gestión del departamento de Crédito y cobranza, y principalmente que la Compañía Otelo & Fabell pueda continuar aumentando su capital de trabajo y fortalecer su estrategia de ejecución. (Eslao Morante, 2017)

Para la autora se demuestra que la implementación de una propuesta de políticas de crédito es efectiva, mostrando el mejoramiento del departamento de crédito y cobranzas.

La propuesta de un modelo de políticas de créditos y Cobranzas para “El comercial de electrodomésticos Facilito” Autor: Vanessa Cecilia Ramírez Montece.

El comercial de electrodomésticos “Facilito”, prestaba problemas de cobranza e incremento en las cuentas por cobrar, con la finalidad de ayudar a su propietaria mejorar su cobranza de manera oportunas y confiable plantea un modelo de la propuesta de políticas de créditos y cobranzas planteada, El análisis de la gestión financiera se realiza para proporcionar una justificación para lograr un objetivo definido.

El modelo de crédito y cobranza propuesto es la orientación de la actividad como organigrama, funciones de los oficiales de crédito y cobranza, política de crédito, política de cobranza, establecimiento del organigrama, motivo de las finanzas, índice de cartera, diseño de la solicitud de crédito. etc. Ponle el acento. Documentos como solicitudes de crédito y letras de cambio ayudan en la toma de decisiones y en la gestión y mejora de las finanzas corporativas.

Cabe señalar que los empleados de la empresa han puesto a disposición medios para la recopilación de información necesaria y poder establecer los causales de la problemática citada, los mismos que orientaron y

manifestaron que si hubo una mejoría representativa en el comercial. (Ramirez Montece, 2016)

La autora logro establecer que la propuesta de un modelo de políticas de crédito y cobranzas cumple con el objetivo de minimizar las cuentas por cobrar y mejorar el método de cobranza de estas.

Fundamentación legal

Constitución de la República del Ecuador:

Art. 53.- Las empresas de servicios públicos, agencias y organizaciones necesitan integrar sistemas para medir la satisfacción del usuario y del consumidor e implementar sistemas de mantenimiento y reparación. La respuesta civil del Estado al daño y perjuicio causado a las personas por negligencia y negligencia hacia los servicios públicos de los que son responsables, y el impago de estos últimos.

Art. 54.- Un individuo o grupo que brinda un servicio público o produce o vende bienes de consumo con un desempeño deficiente del servicio, calidad de producto defectuosa o anuncios o descripciones prefabricados donde se crean las condiciones. Las personas son responsables por negligencia profesional, artística o comercial, especialmente aquellas que pongan en peligro la integridad o la vida de una persona.

La constitución de la República del Ecuador en el capítulo sexto, Artículo 66 numeral 29 literal c resuelve (Asamblea Nacional del Ecuador, 2008): Que ninguna persona pueda ser privada de su libertad por deudas, costas, multas, tributos, ni otras obligaciones, excepto el caso de pensiones alimenticias.

Ley orgánica de régimen tributario Interno:

Los siguientes contenidos están definidos en la Ley Fundamental del sistema tributario interno, en el artículo 10 no. 11 (2015) sobre provisiones para riesgos. Provisión para insolvencias derivadas del normal funcionamiento de la unidad de negocio y correspondiente a la tasa impositiva anual del 1% para las cuentas por cobrar a clientes del mismo año en cada ejercicio y retenidas al final del año. Año y la provisión para acumulados Las deudas incobrables es una cartera, no puede exceder el 10% del total.

Ley de la súper intendencia de compañías

Según el Art. 20. La microempresa está sujeta a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías.

Art. 20.- Una empresa fundada en Ecuador será supervisada y controlada por el CEO de la empresa y también enviará la siguiente información a Ecuador durante los primeros cuatro meses de cada año:

a) Estados financieros anuales de periódicos, estados de resultados y resúmenes e informes de gerentes y reguladores estatutarios.

b) Relación de directores, representantes legales, accionistas o accionistas.
e,

c) Se esperan otros datos en las reglas emitidas por el director Comercial.
La Cuenta Anual de Contabilidad y Resultados

deberá, en algunos casos, ser aprobada por el Miembro o la Asamblea General de Accionistas. Estos actos deberán estar firmados por la materia que señalen las disposiciones y presentados en la forma que determine el administrador, similares a las descritas en las letras b) y c) del párrafo anterior.

En el control del crédito

En el Art. 68.- Las instituciones del sistema financiero, de acuerdo con las normas dictadas por el regulador, realizan evaluaciones periódicas de los activos para reflejar la verdadera calidad de los activos y constituyen las provisiones necesarias para cubrir el riesgo de riesgo de activos irrecuperables o deterioro de activos.

En el Art. 69.- Una reserva es una cuenta de precios de activos que afecta los resultados y se forma para cubrir pérdidas eventuales debido a una depreciación o mala cuenta de activos o contingencias.

Reglamento de comprobantes de venta y de retención.

En el capítulo I según los comprobantes de venta y de retención son:

Art. 1.- Comprobantes de venta. - Son los documentos físicos o electrónicos los cuales confirman la entrega de bienes o la prestación de servicios entre ellos se destacan:

- a) Las facturas
- b) Notas de venta;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Los documentos a los que se refiere el artículo 13 de este reglamento.

Código de comercio

Art. 28.- Los comerciantes deben tener una cuenta dentro del límite de tiempo legal.

Art. 29.- En el curso de un caso judicial o de arbitraje, un juez o árbitro puede ordenar exámenes o contactos contables a solicitud de las partes o formalmente, pero demuestra que es relevante para la investigación y el caso. Para discutir. Esto debe especificarse de antemano y hacerse con determinación.

Esta decisión no está obligada a identificar la cuenta o registro exacto, pero sí a identificar los factores controvertidos.

La información contable obtenida durante la revisión o vista a través de una instantánea o copia de los datos del sistema contable puede incluirse en el arbitraje o los procedimientos de arbitraje. Alternativamente, integre estas adquisiciones en sus medios y póngalas a disposición de las personas involucradas en el proceso.

La información obtenida a través de un perito designado por un juez o un árbitro tiene en todo caso la misma naturaleza y efecto, debiendo el perito mantener la confidencialidad de la información obtenida.

Título primero de la capacidad mercantil

Art. 43.- El operador o empresario es responsable de dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de la operación con respecto a todos los activos actuales y futuros, excepto los no relacionados, según lo requiera el Ministerio de Finanzas. La naturaleza y eficacia del Garante, así como las preferencias y privilegios crediticios del Garante, están sujetos a disposiciones civiles y legales distintas de las preferencias y privilegios establecidos.

Código de trabajo

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo.

El trabajo es un derecho y una obligación social. El trabajo es obligatorio de acuerdo con los procedimientos y limitaciones previstos por la Constitución y la ley.

Art. 3.- Libertad de trabajo y contratación. –

Los trabajadores son libres de dedicarse a un trabajo legítimo que los beneficie. Es posible que no esté obligado a realizar un trabajo gratuito o remunerado que no sea requerido por la ley, a menos que tenga una

emergencia inesperada o necesite asistencia urgente. Aparte de estas situaciones, nadie está obligado a trabajar, salvo el salario asociado al contrato.

Ley orgánica de régimen tributario interno

Título Quinto

Disposiciones generales

Art. 103.- Emisión de Comprobantes de Venta. - Los contribuyentes del IVA y del IVA deben emitir recibos de todas las actividades comerciales que realicen. El documento anterior debe tener las especificaciones especificadas en el reglamento.

Los contribuyentes deben discutir la efectividad de los documentos anteriores a través de los medios provistos por la Agencia Tributaria. No puede afirmar su ignorancia del sistema de asesoramiento, reclamar créditos fiscales o falsificar costos, gastos por escrito o no permitidos.

Norma Internacional de Contabilidad 1

De la presentación de los estados financieros tenemos:

Objetivo:

Este principio, al igual que los estados financieros de otras entidades, proporciona la base para los estados financieros de propósito general que deben presentarse para asegurar que sean comparables con los estados financieros de la misma entidad para el mismo período anterior. Esta norma define las condiciones generales para la exposición de los estados financieros y crea pautas para definir su estructura y requisitos.

Compensación

Una entidad no puede compensar un activo con los ingresos de un pasivo o gasto a menos que lo especifiquen o aprueben las NIIF.

Las empresas deben informar los activos y pasivos, los ingresos y los gastos por separado. Cuando se compensa con otro estado de resultados o balance general, el otro estado de resultados (si se presenta) limita la capacidad del usuario para mejorar la comprensión de las transacciones y

otros eventos comerciales y condiciones que han ocurrido. Lo mismo ocurre cuando se mide el flujo de caja de una empresa, a menos que se realice compensación. Manifiesta la naturaleza de la transacción o evento. Las mediciones netas de los activos reservados, por ejemplo, los inventarios obsoletos y los ajustes por deudas incobrables, no son cuentas por cobrar.

La información obtenida sobre las fechas o límites de rendimiento esperadas de activos y pasivos le permite evaluar la liquidez y solvencia de una empresa. Los NIC 7 son Instrumentos financieros de información necesaria para indicar o mostrar la vida útil de los activos y pasivos financieros.

Los activos financieros incluyen cuentas por pagar y otras cuentas por cobrar, así como pasivos financieros, cuentas por cobrar y otros pasivos. La información sobre las fechas de cobro esperadas para los activos no monetarios como el inventario y las fechas de disposición esperadas para los pasivos como las provisiones también es útil, ya sea clasificada o no.

Por ejemplo, una empresa informa la cantidad de inventario que espera retener durante los 12 meses siguientes al período del informe.

Información para presentar en el estado de situación financiera o en las notas

Una entidad debe proporcionar una clasificación adicional de los elementos presentados en el balance o notas de la entidad, clasificados de una manera apropiada para su negocio.

- Los detalles proporcionados en la clasificación dependen de los requisitos de las NIIF, así como del tamaño, naturaleza y función del elemento en cuestión. Las empresas también deben utilizar los factores descritos en la Sección 58 al determinar los criterios de subclasificación. El nivel de información proporcionada varía entre elementos. Ejemplo:

(a) Los activos tangibles se clasifican por tipo de elemento.

(b) Cuentas por cobrar clasificadas como clientes comerciales, partes relacionadas, pagos anticipados, etc.

Norma Internacional de Contabilidad nº 2

Inventarios

Objetivo

El propósito de esta norma es facilitar la contabilidad de los inventarios. El problema básico con la contabilidad de inventario es que debe contabilizar el monto del gasto como un activo y llevarlo hacia adelante hasta que se reconozca el ingreso oportuno. Este principio proporciona una guía práctica para determinar un gasto y registrarlo como gasto para el siguiente período. Las deducciones incluidas reducen el valor en libros al valor neto de realización. También proporciona orientación sobre las fórmulas de cálculo de costos que se utilizan para asignar costos al inventario.

Definiciones

En esta norma, los términos más utilizados con su respectivo significado se definen a continuación.

Los inventarios son activos.

(a) Mantenedos para la venta en el curso normal del negocio. El

(b) se produce para esa venta. O

(c) La forma de material o consumible utilizado para producir o proporcionar servicios.

El valor realizable o valor neto es el precio de venta o negociación estimado de un activo en el curso normal del negocio menos los costos estimados para completar la producción y los costos de venta del activo.

Norma Internacional de Contabilidad 8

En estas normas se encuentran las Políticas contables y sus respectivos cambios en las estimaciones

Son Contables y además los Errores

Objetivo

La intención de esta norma es suministrar principios contables y criterios de selección y corrección contables, así como la información proporcionada sobre cambios en los métodos contables, y así mismos cambios en las estimaciones contables, además de corregir errores. Esta norma tiene como objetivo mejorar la importancia y confiabilidad de los estados financieros de una empresa y la comparabilidad de los estados financieros de una empresa con los estados financieros de otras empresas del año anterior.

Alcance

Esta Norma tiene su aplicación a la elección y la aplicación de políticas contables, así mismo el reconocimiento en la contabilización de los cambios en éstas y en las estimaciones contables, y en la corrección de anomalías en periodos anteriores. la consecuencia impositiva de la verificación de las fallas de los periodos anteriores, y los ajustes retroactivos ejecutados a cambios en las políticas contables, se contabilizará en consecutivo como la NIC Impuesto a las Ganancias, y suministran la información pedida por esta Norma.

Definiciones

Según lo expuesto en esta Norma, tenemos los siguientes términos contables que se utilizan con los significados siguientes:

Dícese que las Políticas contables son principios, en bases, en acuerdos reglas y en procedimientos específicos que una empresa aplica en la preparación y presentación de sus estados financieros respectivamente.

Los cambios en las estimaciones contable son ajustes al valor en libros de un activo o pasivo, o en el valor del consumo periódico de un activo, aquello que ocurre después de evaluar el estado actual del elemento y los beneficios y obligaciones futuros esperados para cada activo y pasivo. Las variaciones de las estimaciones contables son el resultado de nueva

información o nuevos eventos y por lo tanto, no constituyen una corrección de errores.

Según las Normas Internacionales de Información Financiera conocida como sus siglas NIIF, estas son las Normas que brindan un significado determinado adoptado por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y cuyos estándares incluyen:

- (a) Normas Internacionales de Información Financiera;
- (b) las Normas Internacionales de Contabilidad; y
- (c) las Interpretaciones desarrolladas por el Comité de Interpretaciones de las Normas Internacionales de Información Financiera (CINIIF) o el antiguo Comité de Interpretaciones (SIC).

Norma Internacional de Contabilidad 18

Ingresos de Actividades Ordinarias

Objetivo

Los ingresos se definen como un aumento en el rendimiento económico en el Marco Conceptual y el Informe de Presentación, generado durante el periodo contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien disminución del pasivo, que aumenta el patrimonio y es independiente del aporte del propietario de la empresa.

Provisión cuentas incobrables.

De acuerdo con el artículo 11 de la Ley Orgánica de Impuestos Internos de Ecuador, la provisión para cuentas de cobro dudoso que surgen de los procesos comerciales normales se establece al final del año fiscal con base en la suma de todas las cuentas por cobrar y por cobrar. No más del 10% del total de las cuentas por cobrar y uno del total de las cuentas por cobrar, provisión para cuentas de cobro dudoso, factores de inversión total (Ley Orgánica de Tributación Interna, 2008). Para eliminar su cuenta o material irrecuperable, debe cumplir con las siguientes condiciones:

- Se incluye en el ámbito contable desde hace más de 5 años.
- Han pasado más de 5 años desde la fecha de vencimiento original del préstamo.
- Se prevén acciones para la recuperación de créditos. Cuando el deudor quiebra o quiebra.
- Si el deudor es una corporación, la licencia comercial para esa corporación será revocada al momento de la liquidación.

Conceptualización de las variables

Variables independientes: Cuentas por cobrar

Suarez y Mujica (2006) Enfatice que los créditos se generan mediante ventas a crédito y representan el monto total que un cliente debe pagar por una actividad comercial. Se indica en la factura. Piden un préstamo y piden un préstamo. Su saldo está prestado.

Variable dependiente: Liquidez corriente

Según Lawrence J, (2012) “Liquidez actual Esta es una de las métricas financieras más citadas y evalúa la capacidad de una empresa para dar cumplimiento de sus compromisos u obligaciones a corto plazo. En general, cuanto mayor es la solvencia actual, mayor es la solvencia de una empresa.” (p. 65).

Definiciones conceptuales

Incobrabilidad

Westreicher, G. (2020) Las deudas incobrables son deudas que la empresa ya no puede cobrar después de vender el crédito. En otras

palabras, la mala cuenta es la cantidad total de ventas que el cliente o deudor no paga.

Cartera vencida

Según Cabrera (2005), La cartera vencida u “overdue portfolio” son las cuentas por cobrar que tiene una entidad bancaria o una empresa cuya fecha de pago ya venció y no se ha efectuado el cobro.

Cuentas por cobrar

Según Aranda, (2010) “Cuentas por cobrar son ciertos valores que los clientes le debe a una empresa para obtener bienes o servicios o para obtener créditos como parte de un proceso comercial. (p.17).

Rotación de cartera

Según García (2017), este índice mantiene un seguimiento cuidadoso y continuo de las políticas de crédito y cobranza. El saldo acreedor no debe exceder el volumen de ventas. Esta práctica significa que todo el fondo se atasca en su clase de activos, lo que reduce la pérdida de solvencia comercial, pagos y poder adquisitivo. (Página 97).

Políticas de cobranza

Según Ávila, (2007) “son los procedimientos que utilizan las empresas para cobrar las cuentas cuando las mismas llegan a su vencimiento” (p. 242).

Análisis financiero

Según Mendoza, (2011) indica que la información económica-financiera proporcionada por el análisis anterior es importante para una comprensión directa de la situación financiera de una empresa. Esta información le permite estudiar su negocio tanto económica como económicamente, proporcionando herramientas para visualizar el comportamiento futuro. (p. 109).

Contabilidad: Bembibre Victoria (2008) opina que la contabilidad es un campo que analiza las decisiones económicas de un proyecto u organización y proporciona información sobre ellas.

Control interno: Ucha Florencia (2014) señala que es una serie de medidas, procedimientos y métodos que existen, en base a la sugerencia de superiores y empleados y que tienen el objetivo de prevenir complicaciones que afecten exactamente el correcto desarrollo y funcionamiento de estos.

Cuantificable: Bembibre Cecilia (2010) señala que la palabra cuantificable se usa para referirse al concepto de cantidad, algo que puede ser contado, medido o medurado en términos numéricos por lo que se puedan conocer con precisión y no se puedan estimar.

Inflación: Bembibre Victoria (2009) nos indica que la inflación es el aumento general en el nivel de precios de productos, bienes y servicios en el mercado.

Relevancia: Navarro Javier (2016) opina que un evento se considera relevante si se considera importante por cualquier motivo.

Rentabilidad: Moreno Daniel (2018) es el resultado de dividir el "beneficio obtenido" por el "capital invertido".

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

MB Elevators S.A., empieza sus operaciones comerciales en el año 1997 utilizando el nombre comercial de BENALCÁZAR ASCENSORES. La empresa se enorgullece de ser de Ecuador y se presenta con 20 años de experiencia y servicio en el mercado ecuatoriano. Donde se presentan como un proveedor de servicios como: instalación de equipos, modernización, reparación, servicios de mantenimiento preventivo y correctivo para las industrias de transporte vertical. Ascensores, camillas, montacargas, montacoches, elevadores, escaleras eléctricas, plataformas comunes.

Figuras 1 imagen de la marca



Quienes somos

MB Elevators S.A. se declara como un negocio de círculo familiar operando solo en mercado ecuatoriano desde 1997 con el nombre de BENALCÁZAR ASCENSORES impulsador de soluciones e instalaciones del mercado de soluciones de transporte vertical bajo la supervisión del propietario o impulsador el Sr. Manuel Benalcázar Gavilanes quien inicio en el mercado como contratista en la empresa denominada "OTISA ascensores". durante

ese tiempo se dedica al estudio y elaboración del conocimiento de soluciones verticales nacional e internacionalmente, para luego en conjunto con su equipo y con la tecnología avanzada implementar soluciones de transporte vertical confiables y cómodas para equipos confiables y experiencia en la industria a nivel nacional. Donde además se brinda asesoría técnica.

Misión

Brindamos la más alta calidad, capacidad de respuesta, cooperación, ética de trabajo e innovación en el mercado, creamos soluciones que satisfacen rápidamente sus necesidades de transporte vertical.

Visión

A través de la confianza, la innovación y la adaptación, estableceremos nuestra posición como líder nacional en servicios de transporte vertical y lograremos la satisfacción total del cliente.

Nuestros servicios

Ventas e Instalación de equipos.

Contamos el producto ideal para brindar soluciones de movilidad vertical en todos los campos, ofrecemos las mejores opciones para realizar su proyecto. Disponemos de productos a medida: diseñamos tu cabina al milímetro. Producido en casa con máxima garantía y uso óptimo del espacio disponible.

Repuestos de primera calidad y repuestos importados.

Renovación de ascensores

El uso de ascensores, además del creciente número de nuevas tecnologías que aparecen en los productos de la industria de elevación, provoca desgaste a lo largo de los años y conduce a la necesidad de plantearse la renovación de ascensores. Esta renovación puede ser total (reemplazando

completamente el ascensor) o parcial (modernizando partes importantes del ascensor).

Reemplaza la decoración de la cabina por un diseño elegante y funcional. Maniobras mecánicas y/o cambios para crear una conducción más cómoda con paradas más suaves y un equilibrio más preciso. Reducción de niveles de ruido y vibraciones. Mejore la seguridad y confiabilidad al usar equipos nuevos. El reacondicionamiento adecuado de los componentes del ascensor ayudará a prolongar la vida útil general del equipo. Ofrecemos programas de modernización adaptados a todos los segmentos y tipos de productos del mercado.

Mantenimiento de equipos e instalaciones

La mejor manera de proteger su inversión y extender su vida útil es utilizar un programa de mantenimiento integral y consistente. Explore todas las partes importantes de los automóviles, contrapesos, máquinas y ascensores para garantizar un funcionamiento óptimo y mejorar la experiencia del usuario.

Mantenimiento preventivo.

El contrato de mantenimiento realizará verificaciones periódicas de los equipos de acuerdo con el checklist establecido para el normal funcionamiento del ascensor.

Mantenimiento correctivo.

Siempre está listo para hacer frente a daños inesperados o reemplazar piezas gastadas que están cerca de los límites de seguridad. Además, evaluamos equipos frecuentemente dañados con el fin de ofrecerle la mejor solución. Atención de emergencia

Estos servicios se encuentran en operación las 24 horas del día, sin restricción de días de la semana para responder a emergencias. Ademas

se cuenta con un programa de mantenimiento en base a la prevención y la reparación, con lo que se logra garantizar la disponibilidad y durabilidad de los ascensores a largo plazo.

Productos

Somos expertos en todo tipo de soluciones verticales, utilizando tecnología de punta que brinda la seguridad necesaria para proyectos y actividades residenciales, comerciales e industriales.

Ascensores de pasajeros.

Ofrecemos una amplia gama de soluciones para entornos residenciales, hospitalarios, comerciales y gubernamentales.

Ascensores de carga

A nivel industrial y comercial se necesitan soluciones verticales para garantizar la seguridad de bienes o mercadería.

Escaleras y rampas

Estamos trabajando en proyectos de cintas transportadoras y escaleras mecánicas para centros comerciales y grandes almacenes.

Proyectos

- Ascensores dúplex,
- Ascensores panorámicos,
- Construcción,
- Escaleras eléctricas,
- Modernización,
- Montacargas

Diseño de la investigación

Investigación cuantitativa

En el enfoque cuantitativo, los investigadores utilizan dibujos para analizar la certeza de las hipótesis creadas en un contexto particular y para proporcionar evidencia de las pautas de investigación (si las hipótesis no están disponibles). Se recomienda que los principiantes en investigación comiencen con una encuesta basada en un solo esquema y luego desarrollar indagaciones que impliquen más de uno, si es que la situación de investigación así lo requiere. El uso de varios diseños puede aumentar significativamente los costos de investigación. (Sampieri, 2011)

Investigación cualitativa

El estudio cualitativo es un proyecto en sí mismo. Es decir, que los dos estudios cualitativos no son iguales (son, como hemos dicho, “piezas artesanales del conocimiento, hechas a mano”, a la medida de las circunstancias). Puede haber teorías que compartan algunas similitudes, pero no réplicas, como en la investigación cuantitativa. Tengan en cuenta que esos procedimientos no están estandarizados. En pocas palabras, el hecho de que los investigadores sean herramientas de adquisición de datos y contextos o entornos que evolucionan con el tiempo hace que cada estudio sea único. (Sampieri, 2011)

Tipos de investigación

Investigación descriptiva

Bavaresco (2013) menciona que:

Este tipo de encuesta busca algo más que los aspectos que desea conocer o los que necesitan obtener respuesta. Consiste en una descripción y análisis sistemático de las características homogéneas de los fenómenos estudiados desde una perspectiva real (individuos, comunidades). Así, por ejemplo, al estudiar los indicadores que influyen en el desarrollo económico de un país, se estudian descriptivamente, utilizando habilidades especiales como

cuestionarios, entrevistas y técnicas de observación basadas en escalas de actitud. (p.26)

Investigación explicativa

El Autor Fidias (2012) argumenta que:

La tarea de la investigación explicativa es encontrar la razón del evento estableciendo una relación de causa y efecto. En este sentido, la investigación descriptiva puede incluir tanto la identificación de las causas (investigación ex post facto), como de los efectos (investigación experimental), a través de la prueba de hipótesis. Sus resultados componen el nivel más profundo de conocimientos. (p,26)

Pasos de la investigación

Se expone la realidad de la investigación a partir de su observación por el método inductivo, el cual es un transcurso que va desde lo privativo hasta lo corriente. El investigador que usa este procedimiento parte de la observación de unos casos determinados y finiquita este hecho debiendo comportarse así. En este transcurso, habrá formulado una conducta o ley que explique el fenómeno asimilado.

Este método proporciona una amplia gama de generalizaciones a partir de observaciones específicas. Por tanto, podemos decir que progresa de un específico a un general. Se hacen muchas observaciones, se reconoce el modelo, se generaliza y se deducen explicaciones o teorías. (Robles, 2017).

Además, se utilizará la exposición de la realidad a partir del raciocinio por el método deductivo. En otras palabras, un transcurso que va desde lo normal o abstracto hasta lo privativo. Por lo tanto, los investigadores que

utilizan este método comienzan con un pensamiento o premiso que considere adecuado y a partir de ella, usa la lógica para lograr conclusiones. En este transcurso, habrá formulado un conducta o ley, el cual manejará en casos similares.

El método de investigación deductiva nos permite inferir nuevos conocimientos y leyes que aún no se conocen. Este método implica en deducir una ley y luego realizar nuevas hipótesis como consecuencia de una teoría más generales. (Carvajal, 2014)

Técnicas e instrumentos de investigación

Técnica de la observación

El Autor Arias (2012) argumenta que:

La observación es una técnica que implica la visualización o captura sistemática de cualquier evento, fenómeno o situación que ocurren en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.

Guía de observación

Esta guía de observación, es un instrumento que consiente al observador posicionarse sistemáticamente en el lugar real del estudio; también es un medio para recopilar datos e información sobre eventos y fenómenos. (Martinez, 2012)

Tabla 1 Guía de observación

GUIA DE OBSERVACION				
NOMBRE DE LA EMPRESA: MB ELEVATORS S.A.				
OBJETIVOS: Observar y analizar si se cumplen las politicas de credito y cobranza				
N°	ASPECTOS A EVALUAR	SE CUMPLE		OBSERVACION
		SI	NO	
1	La empresa esta establecida politicamente con un control interno para el proceso de cobranza.			
2	La empresa posee con un sistema adecuado para el cobro de la recuperacion de cartera vencida			
3	El personal del proceso de cobranza se contacta con el deudor, de acuerdo al vencimiento de la deuda.			
4	Las gestiones de cobranza se efectuan en base a reportes actualizados que permitan dar seguimiento a las gestiones de cobranza.			
5	La empresa realiza seguimiento a la cartera vencida con el proposito de lograr una cobranza oportuna.			
6	¿ Existen metodos de evaluacion para medir el cumplimiento de los objetivos del area?			
7	¿Se evalua minuciosamente al cliente antes de otorgar el credito?			
8	¿Se mantiene una base de datos actualizada de creditos en mora?			

Análisis documental

Como lo indica su nombre cuando hablamos de análisis documental nos relacionamos al estudio de documentos, sea cual sea su medio (audiovisual, electrónico, papel, etc.). El Análisis Documental puede hacer una encuesta retrospectiva y obtener los documentos que necesita, cuando los requerimos (Garcia, 1996).

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Diagnostico el estado actual de las políticas de créditos y cobranza, de la microempresa MB Elevators S.A. ubicada en el cantón Guayaquil.

Tabla 2 análisis de recolección de datos

ANÁLISIS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	
DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA DE LA EMPRESA MB ELEVATORS S.A.	PROPUESTAS DE MEJORA DE POLITICAS DE CREDITO Y COBRANZA DE LA EMPRESA MB Elevators S.A.
Otorgamiento de crédito sin mayores requisitos.	Solicitar al cliente documentación que sustente su solvencia económica
Se hacen acuerdos verbales.	Elaborar un contrato con las debidas especificaciones y ser firmado por ambas partes
Se espera hasta el vencimiento de la factura para hacer la gestión de cobranza.	Hacer seguimiento al cliente antes del vencimiento de la factura para recordarle su compromiso de pago.
Se da crédito sin importar que tenga facturas vencidas.	Si el cliente no cumple con el plazo de sus facturas; no se asignará un sobre crédito.
No se verifica el lugar de residencia del nuevo cliente o deudor.	Se debe pedir una planilla de servicios básicos y un tiempo mínimo comprobable de vivir en la residencia
Se entregan créditos a sin la previa evaluación crediticia.	Revisión previa del nivel crediticio al nuevo cliente para otorgarle el préstamo
No se solicitan garantes	En casos especiales, en el que el futuro cliente tuviese mala calificación de crédito o no tenga residencia, se solicitara un garante para el otorgamiento del crédito
No realiza el cobro jurídico para la recuperación del valor del crédito	Se requerirá el servicio de un abogado para gestionar el cobro de forma jurídica
No cuenta ni prevé la necesidad de capacitaciones al personal de cobros	Se deberá capacitar al personal de administración de la empresa y actualización para el personal del área de créditos y cobros principalmente, además de facilitar recursos para volver más eficientes la tarea de las cobranzas.

Análisis de las políticas de crédito y cobranza, para mantener la liquidez corriente de la microempresa MB Elevators S.A. ubicada en el cantón Guayaquil.

Los dueños de empresas necesitan poder cumplir con sus obligaciones, tener una idea de lo que es la liquidez. Esta capacidad se puede medir mediante varios indicadores. Los más comunes son la razón corriente o razón corriente.

La solvencia, o índice de liquidez, es un indicador de la capacidad de las empresas para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Esta relación muestra la relación entre el activo y el pasivo circulantes de la entidad.

Ratios de las cuentas de crédito y cobranza

- **Liquidez**
 - **Capital de trabajo**

Este indicador muestra cuánto debe realizar una empresa con sus actividades normales después de cumplir con sus obligaciones a corto plazo.

Activo corriente – pasivo corriente = Capital de trabajo en el corto plazo

$20.465.582 - 19.690.638 = 774.944$ capital de trabajo de la empresa

- **Índice de solvencia**

Esto indica que la empresa puede efectuar sus promesas de pago a corto plazo con sus activos de libre disponibilidad o debe cubrir sus pasivos con sus propios recursos. (Efectivo, banco, valores mobiliarios).

Activo corriente / pasivo corriente.

$20.465.582 / 19.690.638 = 1.04$

Esto significa que la empresa puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo con sus activos de los que dispone.

- **Prueba acida**

Determina la capacidad de una empresa para hacer frente a su deuda a corto plazo y / o para pagar su deuda y obligaciones cuando vence.

(Activo corriente – inventario) / pasivo corriente =

$(20.465.582 - 12.000.000) / 19.690.638 = 0.43$ dólares por cada dólar de endeudamiento tiene 0.43 dólares para cubrirlo

- **Rentabilidad**

- **ROÍ**

El beneficio de la empresa, en relación con la inversión que fue necesaria para su creación.

Utilidad operativa / total activos = utilidad empresa

$119.554.263 / 65.471.053 = 1.83$

- **Endeudamiento**

Indica el monto de deuda que utiliza la empresa para financiar sus activos.

Total, pasivos / total activos = se espera un valor entre 40 y 60%

$36.790.638 / 65.471.053 = 0.56$ 56%

- **Actividad**

- **Rotación de inventario**

Determina la cantidad de veces que el inventario se convierte en efectivo o crédito.

$360\text{días} / (\text{costo ventas} / \text{inventario}) = \text{días promedio en rotar inventarios}$

$360 / (30.785.583 / 12.000.000) = 140.32\text{días}$

- **Rotación de cartera**

Indica la cantidad de días que le toma a una empresa convertir sus cuentas por cobrar (ventas) en efectivo

$360\text{días} / (\text{ventas} / \text{cuentas x cobrar}) = \text{días promedio en rotar cartera}$

$360 / (234.524.002 / 34.700.901) = 53.27 \text{ días}$

- **ciclo de efectivo**

advierte el período promedio (en días) durante la compañía convierte su inventario en ventas.

rotación de inventario + rotación de cartera = días promedio en retorno de efectivo

$140.32 + 7.215 = 147 \text{ días}$

Análisis vertical

Activo Corriente Disponible	2018	%	2019	%
Caja	104.865	0,20%	686.112	1,05%
Bancos	3.245.201	6,14%	2.353.250	3,59%
Total Disponible	3.350.066	6,34%	3.039.362	4,64%
Deudores				
Cuentas Corrientes Comerciales	34.700.901	8,90%	39.326.901	14,25%
Anticipo Imptos Y Contribuciones	2.084.700	3,95%	340.500	0,52%
Deudores Varios	4.000	0,01%	384.819	0,59%
Total Deudores	7.415.601	14,04%	5.426.220	8,29%
Inventarios	7.500.000	14,20%	12.000.000	18,33%
Total Activo Corriente	21.705.202	41,09%	27.478.440	41,97%
Activos Fijos				
Prop. Planta Y Equipo				
Equipo De Oficina	10.479.262	19,84%	10.825.262	16,53%
Equipo De Compu Y Telecom.	31.680.278	59,97%	42.725.261	65,26%
Total Prop. Plant. Y Equipo	42.159.540	79,81%	53.550.523	81,79%
Deprec. Acumulada				
Maquinaria Y Equipo	(7.599.904)	-14,39%	(8.545.052)	-13,05%
Total Deprec.Acum.	(7.599.904)	-14,39%	(8.545.052)	-13,05%
Total Activos Fijos	34.559.636	65,42%	45.005.471	68,74%
Diferidos				
Cargos Diferidos				
Total Cargos Diferidos				
TOTAL ACTIVOS	52.825.303	100,00%	65.471.053	100,00%
PASIVOS				
Pasivo Corriente				
Cuentas Por Pagar				
Cuentas Corrientes Comerciales	15.875.089	30,05%	15.218.932	23,25%
Costos Y Gastos Por Pagar	-	0,00%	978.815	1,50%
Total Cuentas Por Pagar	15.875.089	30,05%	16.197.747	24,74%
Imptos Y Gravámenes				
Retención En La Fte	309.294	0,59%	802.000	1,22%
Total Imptos Y Grav.	309.294	0,59%	802.000	1,22%
Obligaciones Laborales				
Salarios Por Pagar	1.452.408	2,75%	2.690.891	4,11%
Total Obligaciones Laborales	1.452.408	2,75%	2.690.891	4,11%
Total Pasivos Corrientes	17.636.791	33,39%	19.690.638	30,08%
Pasivos A Largo Plazo				
Deudas Con Accionistas O Socios	20.870.000	39,51%	17.100.000	26,12%
Total Pasivo Largo Plazo	20.870.000	39,51%	17.100.000	26,12%
Total Pasivos	38.506.791	72,89%	36.790.638	56,19%
Patrimonio				
Capital Social	9.000.000	17,04%	15.646.300	23,90%
Revalorización Del Patrimonio	672.880	1,27%	672.880	1,03%
Utilidad Del Ejercicio Anterior	600.000	1,14%	0	0,00%
Utilidad Del Ejercicio	4.045.632	7,66%	12.361.235	18,88%
Total Patrimonio	14.318.512	27,11%	28.680.415	43,81%
Total Pasivo+Patrimonio	52.825.303	100,00%	65.471.053	100,00%

Elaborado por: Grecia Muriel
Fuente: MB Elevators S.A.
Figuras 3 Estado de resultados MB Elevators

ESTADO DE
RESULTADOS
A DICIEMBRE 31

	2018		2019	
INGRESOS				
INGRESOS POR VENTAS	65.286.524	100,56%	234.524.002	361,24%
MENOS DEV. EN VENTAS	(364.490)	-0,56%	(738.000)	-1,14%
TOTAL INGRESOS	64.922.034	100,00%	233.786.002	100,00%
COSTO DE VENTA				
COSTO DE VENTA Y PRES. DE SERVÍ.	25.356	0,04%	30.785.583	13,17%
UTILIDAD BRUTA	64.896.678	99,96%	203.000.419	86,83%
EGRESOS				
GASTOS OPERAC. DE ADMON				
GASTOS DE PERSONAL	7.219.186	11,12%	36.089.207,00	15,44%
SEGUROS	56.242	0,09%	521.607,00	0,22%
SERVICIOS	8.554.557	13,18%	19.936.320,00	8,53%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1.020.300	1,57%	828.600,00	0,35%
ADECUACIÓN E INSTALACIÓN	312.133	0,48%	837.080,00	0,36%
DEPRECIACIONES	2.408.769	3,71%	4.900.000,00	2,10%
TOTAL GASTOS OPERAC. DE DMON	19.571.187	30,15%	63.112.814,00	27,00%
GASTOS OPERAC. DE VENTA				
SERVICIOS	15.164.972	23,36%	19.975.942,00	8,54%
DIVERSOS	321.200	0,49%	357.400,00	0,15%
TOTAL GASTOS OPERAC. DE VENTA	15.486.172	23,85%	20.333.342,00	8,70%
UTILIDAD OPERACIONAL	29.839.319	45,96%	119.554.263	51,14%
GASTOS NO OPERACIONALES				
GASTOS FINANCIEROS	10874,00	0,02%	130.886,00	0,06%
GASTOS EXTRAORDINARIOS	299749,00	0,46%	348.462,00	0,15%
GASTOS DIVERSOS	1.200.753	1,85%	2.969.419,00	1,27%
UTILIDAD ANTES DE IMPTOS	28.327.943	43,63%	116.105.496	49,66%
IMPUESTOS	120.000	0,18%	840.000,00	0,36%
UTILIDAD NETA	28.207.943	43,45%	115.265.496	49,30%

Elaborado por: Grecia Muriel

Análisis

En el análisis del estado de situación financiera el índice de solvencia resultado de la empresa es un equivalente de 1,04 lo que representa que tu empresa cuenta con 1,04 dólares por cada dólar representativo de tu deuda. La prueba acida indica que la empresa por cada dólar que adeuda esta empresa dispone de 0.43 centavos para lograr pagarlo, es decir la empresa no se encuentra en condiciones de lograr cubrir la totalidad de sus pasivos en un determinado plazo mínimo, sin la venta de sus mercancías.

Su ratio de endeudamiento es de 0,56 o un 56% lo que indica que el riesgo de esta empresa está entre los parámetros de lo aceptable. Su riesgo, por lo tanto, es normal, ya que la deuda supone 0,56 dólares de financiación ajena por cada dólar de capital propio. En nuestra rotación de inventario vemos que nuestro inventario se demora 104,32 días en convertirse en cuentas por cobrar o efectivo, el indicador del ciclo de efectivo es de 147 días esto es el tiempo que tarda la empresa, en convertir las compras de inventario en efectivo.

El índice de rotación de cartera es de 53,27 días este tipo de indicador nos indica la el tiempo en el cual la empresa convierta las ventas de la empresa en efectivo, dando como resultado que se demora 53 días en efectivizar el cobro, corroborando la necesidad de revalorar las políticas de crédito y cobranza que la empresa está brindando actualmente a sus clientes.

Análisis horizontal

Figuras 4 Estado financiero MB Elevator análisis horizontal

ACTIVOS	BALANCE GENERAL			
	2018	2019	Var absoluta	Var %
Activo Corriente Disponible				
Caja	\$ 104.865,00	\$ 686.112,00	\$ 581.247,00	554%
Bancos	\$ 3.245.201,00	\$ 2.353.250,00	\$ (891.951,00)	-27%
Total Disponible	\$ 3.350.066,00	\$ 3.039.362,00	\$ (310.704,00)	-9%
Deudores				
Cuentas Corrientes Comerciales	\$34.700.901,00	\$39.326.901,00	\$4.626.000,00	98%
Anticipo Impto. Y Contribuciones	\$ 2.084.700,00	\$ 340.500,00	\$ (1.744.200,00)	-84%
Deudores Varios	\$ 4.000,00	\$ 384.819,00	\$ 380.819,00	9520%
Total Deudores	\$ 7.415.601,00	\$ 5.426.220,00	\$ (1.989.381,00)	-27%
Inventarios	\$ 7.500.000,00	\$ 12.000.000,00	\$ 4.500.000,00	60%
Total Activo Corriente	\$ 18.265.667,00	\$ 20.465.582,00	\$ 2.199.915,00	12%
Activos Fijos				
Prop. Planta Y Equipo				
Equipo De Oficina	\$ 10.479.262,00	\$ 10.825.262,00	\$ 346.000,00	3%
Equipo De computación Y Telecomunic.	\$ 31.680.278,00	\$ 42.725.261,00	\$ 11.044.983,00	35%
Total Prop. Planta. Y Equipo	\$ 42.159.540,00	\$ 53.550.523,00	\$ 11.390.983,00	27%
Depre. Acumulada				
Maquinaria Y Equipo	\$ (7.599.904,00)	\$ (8.545.052,00)	\$ (945.148,00)	12%
Total Deprec.Acum.	\$ (7.599.904,00)	\$ (8.545.052,00)	\$ (945.148,00)	12%
Total Activos Fijos	\$ 34.559.636,00	\$ 45.005.471,00	\$ 10.445.835,00	30%
TOTAL ACTIVOS	\$ 52.825.303,00	\$ 65.471.053,00	\$ 12.645.750,00	24%
PASIVOS	2018	2019		0%
Pasivo Corriente				
Cuentas Por Pagar				
Cuentas Corrientes Comerciales	\$ 15.875.089,00	\$ 15.218.932,00	\$ (656.157,00)	-4%
Costos Y Gastos Por Pagar	\$ -	\$ 978.815,00	\$ 978.815,00	
Total Cuentas Por Pagar	\$ 15.875.089,00	\$ 16.197.747,00	\$ 322.658,00	2%
Impto. Y Gravámenes				
Retención En La Fte	\$ 309.294,00	\$ 802.000,00	\$ 492.706,00	159%
Total Imptos Y Grav.	\$ 309.294,00	\$ 802.000,00	\$ 492.706,00	159%
Obligaciones Laborales				
Salarios Por Pagar	\$ 1.452.408,00	\$ 2.690.891,00	\$ 1.238.483,00	85%
Total Obligaciones Laborales	\$ 1.452.408,00	\$ 2.690.891,00	\$ 1.238.483,00	85%
Total Pasivos Corrientes	\$ 17.636.791,00	\$ 19.690.638,00	\$ 2.053.847,00	12%
Pasivos A Largo Plazo				
Deudas Con Accionistas O Socios	\$ 20.870.000,00	\$ 17.100.000,00	\$ (3.770.000,00)	-18%
Total Pasivo Largo Plazo	\$ 20.870.000,00	\$ 17.100.000,00	\$ (3.770.000,00)	-18%
Total Pasivos	\$ 38.506.791,00	\$ 36.790.638,00	\$ (1.716.153,00)	-4%
Patrimonio				
Capital Social	\$ 9.000.000,00	\$ 15.646.300,00	\$ 6.646.300,00	74%
Revalorización Del Patrimonio	\$ 672.880,00	\$ 672.880,00	\$ -	0%
Utilidad Del Ejercicio Anterior	\$ 600.000,00	\$ -	\$ (600.000,00)	-100%
Utilidad Del Ejercicio	\$ 4.045.632,00	\$ 12.361.235,00	\$ 8.315.603,00	206%
Total Patrimonio	\$ 14.318.512,00	\$ 28.680.415,00	\$ 14.361.903,00	100%
Total Pasivo+Patrimonio	\$ 52.825.303,00	\$ 65.471.053,00	\$ 12.645.750,00	24%

Elaborado por: Grecia Muriel

Figuras 5 Estado de resultados

**ESTADO DE
RESULTADOS
A DICIEMBRE 31**

	2018	2019	v abs	%
INGRESOS				
INGRESOS POR VENTAS	65.286.524	234.524.002	169.237.478	259,22%
MENOS DEV. EN VENTAS	(364.490)	(738.000)	(373.510)	102,47%
TOTAL INGRESOS	64.922.034	233.786.002	168.863.968	260,10%
COSTO DE VENTA			-	
COSTO DE VENTA Y PRES. DE SERV.	25.356	30.785.583	30.760.227	121313,41%
UTILIDAD BRUTA	64.896.678	203.000.419	138.103.741	212,81%
EGRESOS			-	
GASTOS OPERAC. DE ADMON			-	
GASTOS DE PERSONAL	7.219.186	36.089.207,00	28.870.021	399,91%
SEGUROS	56.242	521.607,00	465.365	827,43%
SERVICIOS	8.554.557	19.936.320,00	11.381.763	133,05%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1.020.300	828.600,00	(191.700)	-18,79%
ADECUACIÓN E INSTALACIÓN	312.133	837.080,00	524.947	168,18%
DEPRECIACIONES	2.408.769	4.900.000,00	2.491.231	103,42%
TOTAL, GASTOS OPERAC. DE ADMON	19.571.187	63.112.814,00	43.541.627	222,48%
GASTOS OPERAC. DE VENTA			-	
SERVICIOS	15.164.972	19.975.942,00	4.810.970	31,72%
DIVERSOS	321.200	357.400,00	36.200	11,27%
TOTAL GASTOS OPERAC. DE VENTA	15.486.172	20.333.342,00	4.847.170	31,30%
UTILIDAD OPERACIONAL	29.839.319	119.554.263	89.714.944	300,66%
GASTOS NO OPERACIONALES			-	
GASTOS FINANCIEROS	10874,00	130.886,00	120.012	11,04
GASTOS EXTRAORDINARIOS	299749,00	348.462,00	48.713	16,25%
GASTOS DIVERSOS	1.200.753	2.969.419,00	1.768.666	147,30%
UTILIDAD ANTES DE IMPTOS	28.327.943	116.105.496	87.777.553	309,86%
IMPUESTOS	120.000	840.000,00	720.000	600,00%
UTILIDAD NETA	\$ 28.207.943	115.265.496	87.057.553	308,63%

Elaborado por: Grecia Muriel

Análisis

En comparación de los estados financieros de los años 2018 y 2019 de la empresa, el disponible a decreció un 9% en comparación con el año 2018, las cuentas por cobrar crecieron un 98% probablemente falta de cobros, el inventario subió en 60% en comparación del año pasado, según el estado de resultados indica que las ventas crecieron un 259%, comprobando que existe una falta de cobro por parte de la empresa corroborando nuestra investigación

Las cuentas por pagar incrementaron en 2% debido al incrementada cuenta de propiedad planta y equipo lo que diagnostica una compra de maquinaria o adquisición de equipos para la manufactura, un incremento en el capital social del 74% debido a un incremento en el valor nominal de las acciones o participaciones nuevas

Elaboración de políticas de crédito y cobranza de la microempresa MB ELEVATORS S. A.

Políticas generales para el otorgamiento del crédito

Entre las políticas generales para el otorgamiento del crédito y cobranza para la microempresa MB Elevators SA, se dividirá en 4 campos de acción:

1.1. Asesoría al cliente.

- Los vendedores deben tener una atención adecuada a todos los clientes sin excepción alguna.
- La solicitud de crédito es importante y el vendedor debe asegurarse de que la información solicitada, sea legible y completa.
- La solicitud de crédito debe incluir el nombre del solicitante y la firma debe ser como la identificación, el nombre identificado según el RUC, dirección clara, ciudad, distrito, calle y número.
- Se deberá verificar si los candidatos poseen política crediticia
- Los solicitantes deberán proporcionar dos referencias profesionales y personales.

1.2. Evaluación del solicitante.

- La evaluación incluye una verificación cuidadosa de la información proporcionada por el solicitante, determinación de crédito, verificación de datos personales y referencia
- Los solicitantes no serán aprobados hasta que toda la información esté completa por una autoridad superior o un proveedor.
- Las referencias profesionales y personales requieren toda consulta.

- La persona que recomienda la recomendación no es un miembro de la familia que viva con el solicitante.
- El plazo máximo para verificar la información del solicitante es de un día.

1.3. Aprobación o denegación del crédito

Causas o motivos porque serán rechazados los créditos:

- Cuando las referencias consultadas hayan sido negativas.
- Cuando en la página de consulta de crédito con otras entidades reporte irregularidades.
- Si el solicitante se ubica en un lugar de peligro o difícil acceso y no haya compromiso
- de depósito o transferencia o si existen cancelación del convenio del paquete turístico.
- Si es menor de edad.
- No se realizará la aprobación por recomendaciones directas de relacionados sin verificación de información y documentación anexa.

1.4. Supervisión y monitoreo

- El monitoreo y la supervisión se llevan a cabo diariamente para brindar al cumplimiento directrices que se establecen en términos de recopilación de información y llenado de aplicaciones de crédito en el área de ventas.
- Para establecer estas directrices, las reclamaciones deben otorgarse dentro de una semana, 15 días o el tiempo requerido para evaluar los requisitos de las reivindicaciones
- El proceso de monitoreo tiene como objetivo proponer medidas de corrección, prevención y mejora de medidas para las áreas del proceso de crédito de las áreas en cuestión.

- El tiempo definido de desarrollo de la actividad se verifica para garantizar la eficiencia en cada proceso.

Políticas generales para la cobranza

- La gestión adecuada de los cobros es responsabilidad del departamento de crédito y cobranza.
- Todos los recibos deben estar respaldados por un cheque, comprobante de depósito o extracto bancario por transferencia bancaria.
- No se aceptan cheques vencidos.
- Las comisiones del comerciante se pagarán una vez cobrada la venta total
- Los administradores de crédito y cobranza, asistentes y recaudadores tienen pendiente la cancelación de extractos bancarios y valores por diversos medios como el teléfono. Debe notificar al cliente que se ha realizado, Correo electrónico, notificaciones escritas y visitas.
- Las cancelaciones recibidas en el lugar de recogida deberán entregarse al responsable del expediente.
- Solo los empleados de las áreas de cajero y cajero pueden aceptar pagos de clientes.
- El efectivo que se reciba diariamente para su cobro debe ser depositado por el cajero el mismo día o al día siguiente.
- Los cheques deben ser pagados a la empresa y no recibidos por terceros.
- El cajero supervisor firma y sella los recibos de efectivo y cheques, solicita la presencia del cobrador de deudas o del agente de crédito al final del día y cobra la deuda.

- Las áreas de asignación de crédito y clasificación crediticia requieren la autorización del administrador de cobranza para reducir o suspender las ventas de manera temporal o permanente por las siguientes razones: falta de liquidez, bonos aún no disponibles, pagos, exceso de asignaciones de crédito, especialmente cheques objetables.
- Se debe continuar con el monitoreo del desempeño y el seguimiento de los informes crediticios para tomar las medidas preventivas, correctivas y correctivas necesarias para la recuperación. Asimismo, también debe verificarse el cumplimiento de determinadas condiciones crediticias establecidas para la amortización de la deuda para medir el volumen de negocios de los créditos.
- La colección es administrada por curadores y asistentes, coleccionistas o vendedores en el departamento de cobranza y crédito.
- El proceso de canje por teléfono o correo electrónico se realizará como recordatorio o notificación de su pago antes de que expire su depósito. Desde la fecha de vencimiento hasta el retraso de una semana, se considera Light Collection Management y otorga al cliente un período de gracia para pagar su deuda.
- Se debe completar el archivo de administración de cobros telefónicos para respaldar, controlar y monitorear los pasos anteriores. Deben presentarse en orden alfabético para cada cliente.
- Si el Comprador no cumple con la condonación de la deuda dentro de una semana de la fecha de vencimiento, el cobro debe realizarse por correo electrónico, carta recordatoria o aviso del cobrador de deudas.
- Los asistentes de crédito y cobranza y los gerentes de crédito monitorean la ejecución de los estados de cuenta de los clientes de manera continua y oportuna para establecer los procedimientos preventivos y correctivos necesarios.

- La administración de cobros directos o personales debe realizarse dentro de un plazo determinado, previo agotamiento de las fuentes de cobranza por teléfono, correo, aviso de cobranza o aviso.
- Visita de un cobrador para obtener un pago total inmediato del saldo de la cuenta del cliente. El segundo propósito es devolver la solicitud de pago de la empresa si el cliente no cancela en ese momento. Estas últimas partes fijarán y acordarán una nueva fecha.
- El cobrador de peaje es responsable de respetar la visita de cada cliente detallada en el itinerario.
- La notificación de la factura debe incluir el estado de cuenta y dos copias. Uno es para clientes y el otro está firmado y sellado. Esto es útil si necesita confirmar su visita y proteger su gestión de manera oportuna.

Políticas generales para la recuperación de la mora.

Dichas políticas se dividirán en dos campos de acción:

4.1 Gestión de la recuperación de la Mora.

4.2 Cobro Jurídico.

PLAN DE MEJORAS

Cuadro 1 Plan de mejoras

Oportunidad de mejora:	Crear políticas de crédito y cobranza				
Meta:	Mitigar el Riesgo de incobrabilidad de las cuentas por cobrar y mantener la liquidez corriente				
Responsable:	Departamento de crédito y Cobranza				
¿Qué?	¿Para qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Proponer políticas de crédito y cobranza.	Para mantener la liquidez corriente.	Se propondrá políticas de crédito y cobranza.	En el periodo 2021	El Departamento de Crédito y Cobranza	En la Microempresa MB ELEVATORS. S.A.

Elaborado por: Grecia Muriel

CONCLUSIONES

Entre las conclusiones de esta investigación a la empresa MB Elevators S.A. después de un análisis de los estados financieros y sus ratios de endeudamiento, solvencia, cartera, índice de solvencia y prueba acida se concluye que se debe:

- El estado actual de las políticas de créditos y cobranza, de la microempresa MB Elevators S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, presentan las principales falencias que posee el área de crédito y cobranza: El otorgamiento de crédito sin mayores requisitos, se realizan acuerdos verbales, falta de gestión óptima de cobro, se asignan créditos sin importar las facturas vencidas. No se verifica el lugar de residencia, se asignan créditos a sin la previa evaluación crediticia y no solicitan garantes
- Se analiza las políticas de crédito y cobranza para mantener la liquidez corriente de la microempresa MB Elevators S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, de los resultados tenemos: índice de solvencia: 1,04, prueba acida: 0.43, índice de endeudamiento: 0,56 o un 56%, rotación de inventario se demora 104,32 días en convertirse en cuentas por cobrar o efectivo, índice de rotación de cartera es de 53,27 días, mide la rapidez con la que las ventas se convierten en efectivo, corroborando la necesidad de evaluar las políticas de crédito que la empresa ofrece a sus clientes.
- Desarrollar políticas de crédito y cobranza de la microempresa MB Elevators S. A,
- Solicitar al cliente documentación que sustente su solvencia económica
- Elaborar un contrato con las debidas especificaciones y ser firmado por ambas partes
- Hacer seguimiento al cliente antes del vencimiento de la factura para recordarle su compromiso de pago.

- Si el cliente no cumple con el plazo de sus facturas; no se asignará un sobre crédito.
- Se debe pedir una planilla de servicios básicos y un tiempo mínimo comprobable de vivir en la residencia
- Revisión previa del nivel crediticio al nuevo cliente para otorgarle el préstamo
- En casos especiales, en el que el futuro cliente tuviese mala calificación de crédito o no tenga residencia, se solicitara un garante para el otorgamiento del crédito
- Se requerirá el servicio de un abogado para gestionar el cobro de forma jurídica
- Se deberá capacitar al personal de administración de la empresa y actualización para el personal del área de créditos y cobros principalmente, además de facilitar recursos para volver más eficientes la tarea de las cobranzas.

RECOMENDACIONES

1.- Proponer a la Junta a implementar políticas de crédito y cobranza de deudas para respaldar las decisiones crediticias a fin de resolver problemas y establecer herramientas que ayuden a impulsar a las empresas hacia el desarrollo continuo. Debido a políticas técnicamente establecidas, la empresa está obligada a capacitar a sus empleados en este tipo de problemas. Esto crea personal eficiente y mejora todo el proceso crediticio. La aplicación de funciones le permite monitorear y controlar su base de clientes para llegar al lado general y lo que su negocio se merece.

2.- Se deben preparar capacitaciones en política de crédito y remuneración, manuales de política de crédito y remuneración para su implementación e implementación que contribuyan a mejorar la gestión crediticia de MB ELEVATORS S.A. para contar con estándares y parámetros. Este tipo es la eficiencia con la que se otorgan los créditos para no tener que seleccionar un modo de recuperación.

El propósito de crear un manual de políticas de crédito y recuperación es organizarlo en un sentido comercial. Por tanto, si se aplica correctamente, se conseguirán resultados positivos en todos los departamentos de la empresa.

3.- Ejecución de un software de ingresos y gastos para establecer un mejor sistema de gestión crediticia. Esta es una parte clave del análisis de los problemas de liquidez y, en particular, esta cuenta identifica la disponibilidad real para cubrir los bonos a corto plazo. En este sentido, muchos softwares contables deben establecer políticas de ingresos y gastos que permitan el seguimiento de las ventas a crédito que ofrece la empresa con el fin de minimizar las molestias de la cartera de clientes. Esto provoca problemas de liquidez en el negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. En F. G. Arias, *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica* (pág. 26). Caracas: Episteme.
- Arreaga, M. E. (2017). *Metodologías de la investigación*. Lima Perú: San Fermín Editores educativos .
- Baveresco, A. M. (2013). Proceso Metodologico de la Investigacion. En A. M. Baveresco, *Proceso Metodologico de la Investigacion* (pág. 26). Maracaibo: Imprenta Internacional.
- Cabezas Ramos, C. B., & Andrade Díaz, M. M. (marzo de 2013). *Repositorio unemi*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/628/3/Implementaci%C3%B3n%20de%20pol%C3%ADticas%2C%20estrategias%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20para%20aumentar%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20la%20cartera-clientes%20de%20la>
- Calderon, J. I. (2018). *Metodologia de la investigación, estudio de la investigación inductiva*. Mexico DF: Seneca Editores educativos del DF.
- Carrera, R. (2017). Las pymes como propulsoras de la productividad. *Revista Scielo Ecuador*, 42.
- Carrera, S. (2017). *Dspace UPS*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Carrillo, S. (08 de 11 de 2020). <https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes>. Obtenido de <https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes>: <https://blog.grupoenroke.com/que-son-las-pymes>
- Cassas, J. D. (2016). *Introducción al estudio de la economía*. México DF: Recalde editores.

- Castro, J. (09 de Diciembre de 2014). *Blog Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- Castro, J. (09 de Diciembre de 2014). *Blog Corponet*.
- Cordova, K. (15 de 09 de 2018). *Kelvin Alexander*. Obtenido de <http://libracordova.blogspot.com/2018/09/la-contabilidad-en-la-actualidad.html>
- Cruz, F. (2017). *Metodologías de la investigación*. Medellín Colombia: S&D Editores.
- Déniz Mayor, J. J. (junio de 2018). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512008000100011
- Eslao Morante, K. I. (2017). *Repositorio Ulvr*. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/2078/1/T-ULVR-1879.pdf>
- Ficco, C. R. (2011). Evolución histórica de los enfoques en contabilidad financiera: Implicaciones para los objetivos y los requisitos de la información contable. *Actualidad Contable Faces*, 39-61. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25720652004>
- Fuente, M. d. (2016). *Estudios doctrinarios de la economía*. Bogota Colombia: Bolivar Impresores.
- Garcés Cajas, C. G. (2019). *Ups*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14504/1/UPS-GT001932.pdf>
- Garcia, A. C. (1996). *Dokutecana*. Obtenido de <https://archivisticafacil.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>
- Gardey, J. P. (2010). Obtenido de <https://definicion.de/relevante/>
- Gobierno de España. (2014). *Boe España*. Obtenido de <https://www.boe.es/boe/dias/2007/11/20/pdfs/C00001-00152.pdf>
- González Blanco, Y. A. (2016). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-76962016000100010

- Granel, M. (20 de 01 de 2020). *Rankia*.
- Guajardo Cantú, G. (2018). *Contabilidad financiera*. Mexico: McGraw-Hill Education.
- Guajardo, G. (2008). *Contabilidad Financiera*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, F. y. (2010). Obtenido de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/definicion-y-clasificacion-de-las.html>
- Herrera Rivas, W. (Enero de 2018). *Repositorio Ug*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/30422/1/Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas-Herrera%20Gavilanes.pdf>
- Jervis, T. M. (2017). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-correlacional/>
- Lecaro, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Pichincha - Quito - Ecuador: Cornejo editore.
- López, R., Urquiola, O., & Capa, L. (2018). *Redalyc*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/881/88166098018/html/>
- Martín Molina, P. B. (2018). Los libros de contabilidad: Un apunte historico. *Boletín de la facultad de derecho*, 13.
- Martinez, C. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. En C. Martinez. Mexico.
- Mejía, M. (17 de 04 de 2020). La emergencia por el covid-19 pone en riesgo 508 000 empleos. *El Comercio*, pág. 12.
- Molina, M. P. (2015). Introduccion al analisis documental y sus niveles.
- Paredes, C. (2017). *Estudio de las pynes*. Guayaquil - Ecuador: Revista de estudios económicos de la UCSG.
- Perez, L. E. (02 de Octubre de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/las-cuentas-por-cobrar/>
- Quevedo, G. G. (2016). Guayaquil.
- Ramirez Montece, V. C. (2016). *Dspace Uniandes*. Obtenido de [http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSD CYA021-2016.pdf](http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/4630/1/TUSD%20CYA021-2016.pdf)

- Roldan, P. (07 de 11 de 2020). *https://economipedia.com/*. Obtenido de <https://economipedia.com/>: <https://economipedia.com/>
- Roldán, P. N. (2017). *Economipedia.com*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/contabilidad-financiera.html>
- Romero L, A. (2014). *Uv Mexico*. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/alsalas/files/2013/08/INFORMACION-FINANCIERA.pdf>
- Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. En C. Sabino, *El proceso de investigacion* (pág. 67). Caracas: Panamo.
- Salavarría, X. (2020). *La productividad de las pymes y el covid en Ecuador*. Guayaquil: Centros de Estudios e Investigaciones de la facultad de economía de la UCSG.
- Sampieri, R. H. (2011). Metodología de la Investigacion. En R. H. Sampieri. Mexico.
- Sevilla, A. (2015). *Economipedia*.
- Solano Bianka, G. G. (2016). *Repositorio Universidad Estatal de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19792/1/tesis%20cpa%20universidad%20de%20guayaquil%20manual%20de%20creditos%20y%20cobranzas.pdf>
- Suarez Hurtado, V. M. (Septiembre de 2018). *Repositorio Ug*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/34737/1/Manual%20de%20Pol%C3%ADticas%20de%20cr%C3%A9ditos%20y%20cobranzas%20de%20la%20Empresa%20Mueblerias%20Palito.pdf>
- Thompson, J. (2008).
- Tirado, M. G. (2015). Ambato.
- Tirado, M. G. (2015). *Repositoria de la Universidad de Guayaquil*.
- Vallado, R. H. (2016). *Ups*. Obtenido de https://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf
- Yance, C., & Solis, L. (2017). La importancia de las pymes en Ecuador. *Observatorio Economía Latinoamericana*. ISSN: 1696-8352, 21.