



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Diseño de políticas de crédito para el incremento en el flujo de efectivo de la empresa INDEXPMAR S.A., en el período 2018.**

**Autora:**

**Mishell Irene Cali Toledo.**

**Tutor:**

**Msc. Silvia Delgado Vera.**

**Guayaquil, Ecuador  
2018**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**Diseño de políticas de crédito para el incremento en el flujo de  
efectivo en la empresa INDEXPMAR, en el período 2018**

**Autora:**

**Mishell Irene Cali Toledo.**

**Tutor:**

**Msc. Silvia Delgado Vera.**

**Guayaquil, Ecuador  
2018**

## **DEDICATORIA**

**Dedico de manera especial en primer lugar a Dios y a mis padres porque ellos son el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, sentaron en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, en ellos tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, pues sus virtudes infinitas y su gran corazón me llevan a admirarlos cada día más.**

**Gracias a Dios por concederme los mejores padres.**

**Mishell Irene Cali Toledo.**

## **AGRADECIMIENTOS**

**Por la culminación de la tesis agradezco a Dios y a mi Madre Consuelo Toledo y a mi Padre Alfredo Cali y a un gran amigo Víctor Limones quienes me ayudaron con las inquietudes durante todo el desarrollo de esta y a la empresa que me brindo toda la información necesaria para hacer posible este proyecto y a las demás personas que de una u otra manera aportaron para el desarrollo de la tesis.**

**Mishell Irene Cali Toledo.**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

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

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Diseño de políticas de crédito para el incremento en el flujo de efectivo de la empresa INDEXPMAR, en el período 2018" y problema de investigación: ¿Cómo influye la carencia de políticas de crédito para clientes en el flujo de efectivo en la empresa de INDEXPMAR, en el periodo 2018, presentado por Mishell Irene Cali Toledo como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

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

Egresada:

Mishell Irene Cali Toledo

Tutor:

Msc. Silvia Delgado Vera.

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

Yo, Mishell Irene Cali Toledo, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación” Propuesta de mejora de políticas de crédito para clientes, que generen incremento en el flujo de efectivo en la empresa INDEXPMAR, en el período 2017” , de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

---

Mishell Irene Cali Toledo

No. de cedula: \_\_\_\_\_

*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

### Aclaración:

***LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados***

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESCYT*



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

“Diseño de políticas de crédito para el incremento en el flujo de efectivo en la empresa INDEXPMAR, en el período 2018”

**Autora:** Mishell Irene Cali Toledo

**Tutor:** Msc.Silvia Delgado Vera.

**RESUMEN**

**En los tiempos actuales se considera el crédito como un mecanismo** dinamizador de la economía de los países, y representa una ventaja competitiva para el incremento del flujo de efectivo en las organizaciones comerciales, lamentablemente no se evalúa adecuadamente el riesgo de la misma, el reducido análisis en el otorgamiento del crédito dificulta la recuperación de la cartera y este a su vez afecta el flujo de efectivo, en la empresa INDEXPMAR, se vienen observando estas manifestaciones durante los dos últimos años. La gestión correcta de créditos implica el conocimiento de procesos de cobranza que permitan recuperar la inversión con la aplicación de políticas y normas eficientes, con estas herramientas no cuenta la empresa, de tal manera que está afectando al flujo de efectivo. Por tal motivo el autor propone un manual de políticas y normas que mejoren el flujo de efectivo mediante la aplicación de la metodología de la observación y determinar las causas y los efectos que se manifiestan en esta problemática para buscar la solución más conveniente.

Credito

Políticas

Normas

Riesgo



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

**Tema**

“Diseño de políticas de crédito para el incremento en el flujo de efectivo en la empresa INDEXPMAR, en el período 2018”

**Autora:** Mishell Irene Cali Toledo  
**Tutor:** Msc. Silvia Delgado Vera.

**Abstract**

In the current times, credit is considered as a dynamic mechanism of the economy of the countries, and represents a competitive advantage for the increase of the cash flow in the commercial organizations, unfortunately the risk of the same is not adequately evaluated, the reduced analysis in the granting of the loan it is difficult for the portfolio to recover and this in turn affects the cash flow, in the company INDEXPMAR, these manifestations have been observed during the last two years. The correct management of credits implies the knowledge of collection processes that allow to recover the investment with the application of efficient policies and norms, with this tools the company does not count, in such a way that it is affecting the cash flow. For this reason the author proposes a manual of policies and regulations that improve cash flow by applying the methodology of observation and determine the causes and effects that are manifested in this problem to find the most convenient solution.

Credit	Pólices	Rules	RISK
--------	---------	-------	------

# ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
TEMA:.....	i
TEMA:.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS.....	iv
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	v
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### Planteamiento del problema

1.1 Ubicación del problema en un contexto.....	1
1.2 Antecedentes.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.3 Situación conflicto.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
1.4 Delimitación del problema.....	6
1.5 Formulación del problema.....	6
1.6 Objetivos.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	8
1.7 Justificación de la investigación.....	8

## CAPITULO II

### MARCO TEORICO

2.2 Fundamentación Teórica .....	13
2.3 Antecedente Histórico .....	14

2.4 ANTECEDENTE REFERENCIAL .....	17
2.5 FUDAMENTACION LEGAL.....	32

### CAPITULO III METODOLOGIA

3.1 Diseño de Investigación .....	59
3.2 Tipo de Investigación .....	63
3.3 La Población y Muestra .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.4 Tipo de Muestra.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
3.5 Técnicas e Instrumentos de Investigación .....	66

### CAPITULO IV

4.1 ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4.2 Plan Mejora.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
CONCLUSIONES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
RECOMENDACIONES.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Bibliografía.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
GRAFICO N° 1 – ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ...	<b>¡Error! Marcador no definido.6</b>
TABLA N° 1 – PLANTILLA DE TRABAJADORES .....	<b>¡Error! Marcador no definido.7</b>
TABLA N° 2 – CAJA MASTER Y MATERIAL DE EMPAQUE .....	51
TABLA N° 3 – COSTOS Y GASTOS .....	51
TABLA N° 4 – FLUJO DE CAJA .....	52
TABLA N° 5 – CUADRO DE ÍNDICE DE MOROSIDAD .....	53
TABLA N° 6 – POBLACIÓN.....	54

TABLA N° 7 – TAMAÑO DE LA MUESTRA .....	55
---	----

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

Las empresas a nivel mundial mantienen su flujo de efectivo, con un alto porcentaje en créditos, con lo cual se mejora la cobertura de ventas y es lo que permite a la mayoría de pequeñas, medianas y grandes empresas, alcanzar mayor relevancia económica y financiera. Sin embargo el control interno de las empresas es eficiente, lo cual se generan espacios inadecuados para el desarrollo de las operaciones.

En la actualidad, la mayor parte de las organizaciones realizan grandes búsquedas de herramientas que permiten mantener el negocio en marcha, para satisfacer las necesidades de los clientes, por ejemplo a través de las ventas a crédito han podido ampliar su cobertura de mercado y captar nuevos clientes, para mejorar los niveles de rentabilidad.

En este sentido, el flujo de efectivo se moverá con base a los ingresos y egresos que genere el propio negocio, desde luego será prioridad que los ingresos sean mayores que los egresos para obtener una rentabilidad en cada ejercicio económico, por lo tanto los créditos se han convertido en los últimos años en un medio de gestión de ventas para potenciar los ingresos, sin embargo la expansión de errores inherentes y de control en la referida cuenta son trascendentales dada su importancia relativa.

Ecuador en los últimos años ha tenido un gran desarrollo en temas de industrialización y comercialización de productos del mar, debido a un

manejo sostenible de la economía y con iniciativas fundamentales como el cambio de la matriz productiva, tan promocionado actualmente y es precisamente la industria de productos del mar quien ha tenido uno de los mayores crecimientos a nivel de país.

Las grandes oportunidades que el pequeño, mediano y gran productor tiene, en aspectos crediticios con instituciones no solo públicas sino también privadas han contribuido a este crecimiento. Por otro lado el aumento de la población y la calidad de vida han incrementado sustancialmente la cantidad de consumidores. El alto consumo ha hecho que la demanda de este aumente considerablemente.

El empaque y la comercialización de productos del mar, es una de las industrias más cotizadas en el país por su gran demanda en toda su diversidad de mariscos, tanto en anchos y longitudes, y es precisamente la constante innovación que exige el mundo competitivo parte de las asignaturas pendientes que tiene el sector, sin dejar en consideración las capacitaciones que actualmente tienen los empresarios

El desarrollo de mano de obra calificada con gran habilidad para absorber rápidamente los cambios tecnológicos se ha convertido en una de sus ventajas competitivas en el mercado actual lo que ayuda de manera considerable al incremento de la calidad del producto.

No obstante al gran crecimiento que se tiene en este sector de la economía y las grandes expectativas; existe un considerable segmento empresarial, que en el ámbito organizativo tiene varias dificultades; es decir sus prácticas y manejos internos son de modo empírico y sin sustento administrativo de calidad.

La innovación y la continua mejora en los procesos de fabricación en el país aún se ven afectados por las deficientes prácticas empresariales del personal administrativo encargado del buen funcionamiento de las empresas. Es importante comprender que las buenas prácticas son de

gran ayuda para el manejo administrativo, no es de exclusividad para grandes empresas, por lo contrario denota una competencia total para cualquier tipo de institución. En Ecuador al igual que en la mayoría de países subdesarrollados el manejo administrativo a lo largo de la historia nos ha sido de lo mejor, pues año tras año las empresas han visto reducidas sus utilidades por esta situación.

En el Ecuador, el consumo de la pesca per cápita posee una media de 8 kg por persona/año. En Sudamérica, los países con mayor consumo son Perú y Chile, con un promedio de 19 kg y 15 kg por persona/año, respectivamente, siendo Bolivia, el más bajo de la región con 2 kg por persona/año. (FAO, 2016)

Esta realidad demuestra que es necesario adoptar instrumentos económicos, financieros y administrativos que ayuden a la eficiencia de las empresas para poder reaccionar ante las circunstancias cambiantes del medio competitivo y que su sitio en el mercado no se vea afectado, una de las herramientas más óptimas es tener una planificación financiera y estratégica adecuada a cada empresa.

Para (Hernandez, 2011, pág. 9), “la planificación estratégica nos indica las acciones a emprender para conseguir los fines, teniendo en cuenta la posición competitiva relativa y las previsiones e hipótesis sobre el futuro”

Es importante mencionar que en la provincia a pesar de su gran crecimiento industrial no se ha logrado consolidar una educación económica – financiera adecuada, por lo que los pequeños empresarios ante las disyuntivas de otorgar responsabilidad a la toma de decisiones fallan, a razón que no se toma en cuenta las situaciones complejas y la incertidumbre en el mercado.

En lo referente a la provincia del Guayas por excelencia ha sido una de las pioneras que optimiza la producción de productos del mar, es por esto que se ha transformado en una de las economías más sólidas de la región costa; con base en la industria, comercio, construcción y sin duda la agricultura.

Pero si bien la provincia tiene una notable representación a nivel nacional, también tienes varios problemas organizativos y de proceso; es decir aún se tiene procesos de producción empíricos; malos manejos administrativos especialmente en el aspecto crediticio que afecta directamente a temas de liquidez ocasionando problemas en la producción, esto con la competencia desenfrenada que existe en la región ocasiona problemas en los ingresos o egresos, flujos de efectivo.

En Guayas al igual que otras provincias, la desactualización y el poco uso de políticas de crédito implica un desequilibrio en la economía de las empresas que muchas de las veces no puedan mantenerse sólidamente en el mercado.

Por su parte la empacadoras INDEXPMAR al igual que la mayoría de las empresas del sector presenta problemas en el manejo administrativo, específicamente en el aspecto financiero.

### **Situación conflicto**

INDEXPMAR es una mediana empresa dedicada a la producción, empaque y comercialización de productos derivados del mar en sus diferentes ramas y presentaciones, inicia sus operaciones en el año 2014, con su planta principal en la ciudad de Guayaquil. Sus ventas no solo se realizan en efectivo, también se efectúan a crédito, este último precisamente es el que ha presentado inconvenientes en los últimos años, pues actualmente la empresa cuenta con un elevado nivel de cuentas

incobrables y cartera vencida lo que da como resultado la contracción del flujo de caja.

En este sentido uno de los inconvenientes que presenta la empresa es no contar con políticas de crédito y cobranzas definidas; pues a saber son fundamentales para el buen funcionamiento económico y sin duda es un tema que dificulta el logro de los objetivos previamente planteados

Es por esto que la empresa actualmente ha visto como se ha incrementado su cartera vencida, esto conlleva a sobregiros bancarios y por ende el decrecimiento de la liquidez de la empacadora, dando como resultado una desconfianza de los proveedores hacia la institución.

En función de esto se evidencia una inadecuada organización, proyección y planificación por parte de los directivos de la empacadora a causa del mal uso de políticas de crédito, dando como resultado a una ineficiente recuperación de la cartera.

Para Castán (2005, pág. 2), “junto a las preocupaciones propias del desarrollo de los productos o servicios y su colocación en el mercado, el empresario se enfrenta a problemas financieros, que consisten en asegurar a la empresa los recursos monetarios que le son imprescindibles para su funcionamiento.”

Causas:

- Incumplimiento de pagos de clientes.
- Escasa gestión de recuperación de la cartera.
- Amplia flexibilidad en refinanciación de cuentas morosas.

Efectos:

- Pérdida de imagen empresarial
- Retrasos e incumplimiento de obligaciones con terceros

- Limitados ingresos para la empresa.

Una vez realizado el respectivo análisis de campo se llegó a la conclusión que el problema de mayor impacto existente en la empresa es la inexistencia de políticas crediticias o gestión crediticia y es precisamente el objeto de estudio de donde se desprende nuestro análisis.

Además se ha logrado determinar que la principal causa de este problema es la inexistencia de políticas de crédito y cobranzas, lo que ha ocasionado tener una reducida liquidez.

Por otro lado el inadecuado control en el manejo financiero también ha generado en este tema tener una débil situación financiera con respecto a las demás industrias, finalmente y no menos importante que el personal no está capacitado en el tema de gestión crediticia y esto ocasiona tener un alto nivel de cartera vencida.

### **1.3 Delimitación del problema**

**Aspecto:** Políticas de Crédito para los clientes

**Campo:** Flujo de efectivo

**Área:** Administrativo

**Período:** 2017

### **1.4 Formulación del problema**

¿Cómo influye la carencia de políticas de crédito para clientes en el flujo de efectivo en la empresa INDEXPMAR, en el período 2017?

#### **VARIABLE INDEPENDIENTE.**

Políticas de crédito

#### **VARIABLE DEPENDIENTE.-**

Flujo de efectivo

## **EVALUACIÓN DEL PROBLEMA**

### **Delimitado**

El problema específico está identificado o delimitado por la variable independiente, carencia de políticas de crédito y la variable dependiente, flujo de efectivo, el espacio geográfico lo delimita en la empresa INDEXPMAR, en este proceso están involucrados todos los colaboradores de la empresa, el período objeto de investigación es el ejercicio 2017.

### **Claro**

El planteamiento del tema objeto de estudio se ha redactado de forma clara y precisa, es decir, es fácil de entender y se identifican claramente las ideas, variables, objetivos, etc.

### **Evidente**

Es evidente que no se han establecido políticas claras para conceder créditos, por esto existe la acumulación de cuentas por cobrar y como resultado el flujo de efectivo disminuye, lo que llevará al incumplimiento con nuestros socios internos y externos.

### **Concreto**

El problema señala la variable independiente (carencia de políticas) causa y dependiente (flujo de efectivo) efecto, concreta el objeto de

estudio investigación.

### **Relevante**

La investigación es de suma importancia debido al riesgo de crédito que actualmente mantiene la empresa y la necesidad de aplicar las políticas de crédito adecuadas como medida correctiva para encauzar el logro de objetivos.

### **Original**

Es original porque es la primera vez que se realizará este estudio y análisis en la empresa acerca de las políticas de crédito.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Diseñar políticas de crédito que generen expansión del flujo de efectivo en la empresa empacadora INDEXPMAR en el año 2017.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos sobre políticas de crédito.
- Evaluar la incidencia de la carencia de políticas de crédito en el flujo de efectivo de la empresa INDEXPMAR.
- Proponer el diseño de política de crédito de la empresa INDEXPMAR.

### **Justificación de la investigación.**

La presente investigación es de vital importancia para la empresa, por el beneficio interno que genera, al proporcionar una herramienta que permita

mejorar el manejo de las cuentas por cobrar con los clientes, por otra parte tiene como propósito orientar a una mejor perspectiva el manejo de las cuentas con los clientes.

Es importante señalar que el estudio se ha enfocado en la industria de productos del mar, por tanto, se considera fundamental contribuir de alguna manera en su desarrollo.

Tal como lo expresa (Brachfield, 2012) de nada sirve tener una directriz en materia de créditos a clientes si dicha normativa no es conocida por los que la han de aplicar.

Las políticas de crédito deben de publicarse en forma de manual que deben distribuirse entre todo el personal de la empresa implicando en las relaciones comerciales: fuerza de ventas, personal de logística, administración de clientes, contabilidad, créditos y cobranzas, finanzas y comité de dirección; gracias a ello, se podrán diseñar estrategias para fomentar e incentivar a la industria de productos del mar, con el fin de mejorar la situación actual, y lograr que el flujo de efectivo mejore.

Manejar y lograr un buen uso de las políticas de crédito y cobranzas para el desenvolvimiento de la empresa, aplicar técnicas y procedimientos necesarios para aumentar la rentabilidad de la fábrica, asegurar la solvencia y por ende el buen desarrollo de la misma, teniendo en cuenta que se dispone de información suficiente de la empacadora, así como de libros, revistas, internet y otros medios de información.

La implementación de la política de crédito en la empresa INDEXPMAR, ayuda en el análisis de riesgos de los créditos que se conceden a los clientes, es decir, beneficia al administrador de la empresa como a los clientes debido a la aplicación de una política crediticia en la que ambas

partes tienen conocimientos y beneficios, con la finalidad de generar un aumento de rentabilidad.

### **Conveniencia**

La propuesta es conveniente porque el diseño de la política de crédito en INDEXPOMAR, ayudará a mejorar el nivel de ingresos y el flujo de efectivo de la empresa.

### **Relevancia Social**

El diseño de la política de crédito en la empresa INDEXPOMAR es necesaria para lograr mayor rendimiento económico que ayude a la empresa a cumplir con sus obligaciones a seguir creciendo y de esta forma poder generar más empleo en la comunidad, con un desarrollo viable y sostenible entre la sociedad, economía y medio ambiente.

### **Implicaciones Prácticas**

La propuesta tiene implicaciones prácticas porque ayudará a aplicar procedimientos orientados a disminuir el nivel de incobrabilidad y a mejorar la cartera de clientes de INDEXPOMAR, con la finalidad de que el cliente cubra sus pagos a tiempo y así este pueda incrementar su crédito con el debido análisis y verificación del historial de pagos de cada cliente que maneja la empresa.

### **Valor Teórico**

El valor teórico del tema objeto de estudio está relacionado con la síntesis del contexto general de la variable independiente, la evolución de esta con un enfoque mundial, regional, nacional y local, el tema de investigación cuenta con suficiente acceso a información primaria tanto en internet como en revistas, libros para complementar la teoría actual

### **Utilidad Metodológica**

El diseño de las políticas de crédito mantienen utilidad metodológica porque ayuda a la empresa y al cliente a tener conocimientos sobre el nivel crediticio en el que se pueden desenvolver con base a su frecuencia de compra y su comportamiento de pago en un período determinado.

### **Viabilidad económica**

Para el desarrollo de la presente investigación el autor se ha preocupado de gestionar los recursos económicos necesarios que deberán cubrirse durante la ejecución del proyecto, es decir que los gastos que genere la investigación están provisionados.

### **Viabilidad Técnica**

Para completar el proceso de investigación realizaremos tabulaciones de información para lo cual utilizaremos técnicas computacionales que nos permita realizar un análisis e interpretación de resultados.

### **Viabilidad Ambiental**

Con la ejecución de la investigación no se alterará ni causara ningún daño a un individuo, comunidad o ambiente, por lo tanto no se altera el ambiente del entorno.

### **Viabilidad Financiera**

Es factible financieramente por medio de recursos monetarios propios de la investigadora, de manera que, el proyecto no requiere de un financiamiento mayor o ser auspiciado por alguna entidad.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

El presente trabajo de investigación analiza las políticas de crédito y cobranzas, estas son normas de actuación dictadas por la dirección de la empresa y derivan directamente de la estrategia de riesgos establecida. No obstante las políticas de crédito también tienen en cuenta otros factores que matizan las grandes líneas marcadas por la estrategia de riesgos. Un punto determinante es que la política de créditos irá siempre estrechamente ligada a la política de marketing de la empresa.

Por consiguiente la política de crédito debe definir plazos de pago propuestos para todos los clientes. Estos plazos deben de estar adaptados a cada categoría de la clientela; por ejemplo cuando más elevado sea el riesgo en un determinado segmento, más corto deberá ser el plazo de pago. También hay que adaptar las políticas al tipo de cliente; grandes superficies, administraciones, distribuidores, detallistas. Los tres tipos básicos de políticas de crédito y cobro son: normales, restrictivas, flexibles. Sin embargo una empresa puede desarrollar una política de riesgos a la medida de sus necesidades, combinando aspectos de cada una de las tres clases de políticas relacionadas anteriormente. Nunca hay que olvidar que lo importante de una política de créditos no es atenerse a la ortodoxia de la teoría, sino que sea efectiva en la praxis empresarial. Por lo tanto se interpreta que es necesario establecer políticas crediticias que conduzcan al éxito empresarial

## Fundamentación Teórica

En la actualidad el sector crediticio, genera expectativas para el desarrollo de las empresas y economía de la sociedad, bajo las políticas crediticias las empresas se dedican a vender y al proceso de recaudación de valores, esto genera un amplio manejo de cartera de clientes, donde se hace necesaria la recuperación de cobros y pagos de clientes y terceros, en algunas ocasiones las empresas tienen que asumir retrasos de pago por parte de los clientes, al no contar con métodos formales para asignar crédito y los límites de este, adecuado al resultado del análisis y estudio realizado a los clientes, es así que cuando la administración del departamento de cobranzas es deficiente y no cuenta con bases sólidas de planeación, de organización, de control, esto entorpece la toma de decisiones, lo que impide alcanzar objetivos de cobranzas, afectando el proceso.

Por lo general es una tendencia que los clientes utilicen créditos otorgados por sus proveedores como una fuente de financiamiento que nos les cobra intereses, por ello cuando la empresa no logra la recuperación oportuna de créditos, limita los objetivos de inversión, el cumplimiento de los planes y programas de crecimiento y el pago adecuado de las obligaciones a corto plazo, las políticas de crédito no son tomadas como una referencia para determinar un buen proceso crediticio. (Hellen, 2013)

Según el autor (Jara, 2014), dice que un crédito es la transformación de los capitales fijos en circulantes, es decir que un capital para toda empresa es otorgado por un agente de crédito donde se promueva un objetivo que es generar el incremento económico para la empresa.

El desarrollo de la política de crédito para las empresas se encuentra limitada, esto produce bajo rendimiento en la inversión, en la medida que se otorguen los créditos, se está comprometiendo fondos y al mismo tiempo la capacidad de negocio para pagar sus obligaciones, esta decisión de conceder crédito lógicamente va estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos. (Apolo, 2014)

(Rob, 2014), dice que una política de crédito es un procedimiento de cobro que establece la empresa ya que determinan una política general de cobranzas, es decir determina un proceso de crédito para el beneficio de las empresas donde puedan desarrollar sus inversiones, capitalización y otorgar a su vez créditos a sus clientes.

### **Antecedente Histórico**

Actualmente los créditos y las cobranzas se encuentran entre las actividades más difíciles de realizar, esta actividad está incluida entre las muchas que desempeña una empresa que produce créditos que sean para beneficios de los proveedores y clientes. La gestión financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgos y rentabilidad, además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa. (Quinto, 2013)

El autor (Smith, 2014), dice que a lo largo de toda la evolución del riesgo crediticio y desde sus inicios ha sido una herramienta clave de análisis de los estados financieros de una empresa, pero en la actualidad es un requerimiento importante para la rentabilidad y generar utilidad desarrollando múltiples opciones para el buen manejo y estabilidad de la empresa.

Según el autor (Firos, 2014), piensa que un crédito es como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad, en los cual los pagos se aplazan a través del uso general de documentos negociables.

En el siglo XX en relación a las políticas de crédito, los juristas han realizado grandes esfuerzos para elaborar una teoría unitaria o general, dentro de la cual se comprende toda esa categoría llamadas títulos de crédito, para entender el desarrollo histórico de los títulos de valores (letras de cambio, cheques, pagaré) es básico diferenciar el hecho que ellos solo aparecieron en la edad media, por la necesidad de crear instrumentos que debieron facilitar la circulación del dinero y por el riesgo que implicaba el transporte de los valores monetarios de una plaza que distribuye una información que determina al conceder el crédito. El crédito debe orientarse primordialmente a elevar la calidad de vida de nuestros asociados y a proyectos que elevan el nivel económico, social y cultural de los asociados, aplicando los principios corporativos en general y especialmente los de equidad y mutualidad.

A nivel global, el crédito se desarrolla un potencial beneficio donde se determina una buena inversión, estimando su bienestar para las empresas y las personas llegando así a ese nivel de importancia, es ya que en el mundo en que nos desenvolvemos no hay alternativa más perfecta que tener un buen nivel de crédito para cualquiera de las cosas que se quiera emprender en el ámbito financiero, el crédito es importante

para las empresas a nivel mundial ya que esto genera un beneficio donde desarrollan alternativas para los clientes potenciales. (Wester, 2013)

En el ámbito regional el sistema crediticio ha retribuido una escasa relevancia de factores monetarios y financieros, en la determinación de la rentabilidad regional, el efecto que se asume en esta escasa relevancia atribuida a los factores monetarios regionales ha sido justificado sobre la base de las particularidades rasgos estructurales que caracterizan la economías regionales, de este modo sostiene que el carácter extremadamente abierto y pequeño de las economías regionales existentes. (Lue, 2014).

A nivel nacional, el crédito se distribuye en diferentes variables importantes para que el país sea productivo y por ende desarrollarse, el mercado de crédito es pequeño y versátil, lo que acentúa las fallas existentes ya que la existencia de estas fallas desemboca en un racionamiento de dicho recurso provocando un racionamiento de crédito desproporcionado, lo que incrementa las brechas de inequidad sobre todo en el sector empresarial. Este sector se lo considera como el principal afectado, ya que son las unidades empresariales las que requieren de crédito para poder crecer. (Ruiz, 2014).

En el entorno local, la empresa **INDEXPMAR** debe tomar medidas sobre el manejo de créditos, incluir políticas de crédito, establecer estrategias para que los clientes cumplan con el propósito de pago del crédito otorgado, para recuperar los créditos en mora recaudando todos los pagos de los clientes, verificando su buro de crédito y determinando un proceso crediticio para el beneficio de los clientes.

## ANTECEDENTE REFERENCIAL

### ➤ **Políticas**

(Teo, 2013) Dice: que la política es una actividad humana concerniente a la toma de decisiones que conducirán el accionar de una sociedad

La políticas se definen como como una actividad de asignación autoritativa de valores para una sociedad (Celi, 2014)

El autor (Diaz, 2015), dice que la política es un procedimiento que permite determinar las medidas técnicamente mejores que se deban adoptar para poner en práctica una decisión o alcanzar una meta.

Las políticas se han implementado para desarrollar y determinar decisiones en una organización, estableciendo reglamentos para el buen desempeño de los colaboradores dentro de la empresa.

### ➤ **Crédito**

El autor (Tlte, 2014), dice que el crédito es la parte activa de la relación jurídico obligatoria.

El crédito es la parte activa del acreedor, mientras la parte pasiva resulta ser el deudor y la relación citada es la existente entre ambas partes. (Spaer, 2014)

El autor (Alain, 2014), piensa que el crédito es el derecho que compete a una persona (el acreedor), para la satisfacción de un interés digno de protección.

El crédito es un mecanismo que es otorgado a las empresas o clientes para un determinado procedimiento donde se desarrollan vínculos que enfoquen un objetivo en común

### ➤ **Clientes**

El autor (Cali, 2013), dice que el cliente es el comprador potencial o real de los productos o servicios

El cliente es la persona u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo. (Piero, 2015).

(Velez, 2015), dice que cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios para satisfacer su necesidad.

El cliente es importante en una organización ya que permite establecer vínculos, para adquirir un beneficio establecido por sea a través de un bien o de un servicio.

### ➤ **Flujo de Efectivo**

(Dominguez, 2015), indica que un flujo de efectivo es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación de movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes.

El flujo de efectivo es un estado financiero que muestra el efectivo generando y utilizado en las actividades de operación, inversión y financiación. (Vera, 2014).

(Torres, 2015), dice que el flujo de efectivo está incluido en el estado financiero, ya que provee información importante para los administradores del negocio y surge como respuesta a la necesidad de determinar recursos en un momento determinado.

El flujo de Efectivo es un mecanismo que se maneja dentro de las empresas, para obtener resultado y un determinado plazo

#### ➤ **Empresa**

La empresa es el organismo formado por personas, bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela. (Urrutia, 2015)

El autor (Arl, 2014), dice que la empresa es una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permita la reposición de los recursos empleados y la consecución de unos objetivos determinados.

El autor (Wals, 2015), dice que la empresa es aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores.

La empresa es una organización donde se desarrollan funciones importantes, para el beneficio de los trabajadores ya que cumple el rol de proporcionar recursos a través de un capital social para el beneficio de los colaboradores y la sociedad.

## **ANALISIS COMPARATIVO, EVOLUCION TENDENCIA Y PERSPECTIVAS**

### **Estados de flujo de efectivo**

Estado de flujos de efectivo (a veces llamado Estado de Flujo de Caja) es un Estado Financiero que presenta los ingresos de efectivo y los pagos en efectivo y los pagos en efectivo de una entidad durante un periodo determinado. Los lectores de los Estados Financieros utilizan esta información para evaluar la solvencia de un negocio, para evaluar su capacidad de generar flujos de efectivos positivos en periodos futuros, así como pagar dividendos y financiar el crecimiento.

Las actividades de operación son las actividades que constituyen la principal fuente de ingresos ordinarios de la empresa, así como otras actividades que no puedan ser calificadas como de inversión o financiación. Las actividades de inversión son las de adquisición enajenación o abandono de activos a largo plazo, así como de otras inversiones no incluidas en el efectivo y los equivalentes al efectivo. Las actividades de financiación son las actividades que producen cambios en el tamaño y composición de los capitales propios y de los préstamos tomados por parte de la empresa.

La empresa debe informar acerca de los flujos de efectivo de las actividades de Operación usando uno de los dos métodos siguientes:

a) Método directo, según el cual se presentan por separado las principales categorías de cobros y pagos en términos brutos; o bien

b) Método indirecto, según el cual se comienza presentando la pérdida o ganancia en términos netos, cifra que se corrige luego por los efectos de las transacciones no monetarias (que no implican desembolso de efectivo), por todo tipo de partidas de pago diferido y devengos que son la causa de cobros y pagos en el pasado o en el futuro, así como de las partidas de pérdidas o ganancias asociadas con flujos de efectivo de actividades clasificadas como de inversión o financiación.

Los flujos de efectivo que proceden de los siguientes tipos de actividades de operación, de inversión y de financiación, pueden presentarse en términos netos:

- a) Cobros y pagos por cuenta de clientes, siempre y cuando los flujos de efectivo reflejen la actividad del cliente en mayor medida que la correspondiente a la empresa; y
- b) Cobros y pagos procedentes de partidas en las que la rotación es elevada, los montos altos y el vencimiento próximo.

Los siguientes flujos de efectivo, procedentes de las actividades de una entidad

Financiera, pueden presentarse en términos netos:

- a) Pagos y cobros por la aceptación y reembolsos de depósitos con una fecha fija de vencimiento;
- b) Colocación y recuperación de depósitos en otras entidades financieras; y
- c) Anticipos y préstamos hechos a clientes, así como el reembolso de estas partidas.

Los flujos de efectivo correspondientes tanto a los intereses recibidos y pagados, como a los dividendos percibidos y satisfechos, deben ser revelados por separado. Cada una de las anteriores cuentas debe ser clasificada en forma coherente, en cada ejercicio, como perteneciente a actividades de operación, de inversión o de financiación.

Los flujos de efectivo procedentes de pagos relacionados con el Impuesto sobre las Ganancias deben revelarse por separado, y deben ser clasificados como flujos de efectivo procedentes de actividades de operación, a menos que puedan ser específicamente asociados con actividades de inversión o de financiación.

Las operaciones de inversión o financiación que no han supuesto el uso de efectivo o equivalentes al efectivo deben excluirse del Estado de Flujos de Efectivo. No obstante, estas transacciones deben ser objeto de información, en cualquier otra parte dentro de los Estados Financieros, de manera que suministren toda la información relevante acerca de dichas actividades de inversión o financiación.

La empresa debe revelar los componentes de la cuenta de efectivo y equivalentes al efectivo, y debe presentar una conciliación de los saldos que figuran en su Estado de Flujos de Efectivo con las cuentas equivalentes en el Estado de Situación Financiera. La empresa debe revelar en sus Estados Financieros, acompañado de un comentario por parte de la gerencia, cualquier monto significativo de sus saldos de efectivo y equivalentes al efectivo que no esté disponible para ser utilizado por ella misma o por el grupo al que pertenece. (Hansen Holm, (2009) )

Según (Sanchez, 2008) El Estado de flujo del efectivo es el informe contable principal que presenta de manera significativa, resumida y

clasificada por actividades de operación, inversión y financiamiento, los diversos conceptos de entrada y salida de recursos monetarios efectuados durante un periodo, con el propósito de medir la habilidad gerencial en recaudar y usar el dinero, así como evaluar la capacidad financiera de la empresa, en función de su liquidez presente y futura.

### **Propósitos del estado de flujo del efectivo**

- Proveer información sobre los ingresos y desembolsos del efectivo de la empresa, con el fin de ayudar a inversionistas, proveedores de bienes, servicios y dinero a evaluar la posición del efectivo empresarial.
- Evaluar la habilidad para generar dinero mediante sus operaciones normales.
- Evaluar el potencial de pago de obligaciones, dividendos y las necesidades de financiamiento externo.
- Evaluar los efectos de la posición financiera de la empresa en cuanto a transacciones de financiamiento y de inversiones.

Determinar las razones de las diferencias entre la utilidad y el flujo neto por actividades de operación

En síntesis, el propósito general del Estado de Flujo del efectivo es informar sobre los cambios en la situación financiera en términos de liquidez.

Por tal razón, la junta de Normas Contables y Financieras (FASB) dispuso, mediante declaraciones No. 95,102 y 104, que las empresas deben preparar y presentar obligatoriamente un estado que muestre el movimiento del efectivo que ingresa y sale de las arcas del negocio, por medio de una lista ordenada de las fuentes de ingresos de efectivo y sus

usos. Solo las organizaciones sin ánimo de lucro (fondos de jubilación, montepíos, cesantías y otras similares) que revelan su información conforme con las disposiciones del FASB 35 están exentas de la presentación del mencionado estado. En Ecuador, este novedoso y práctico informe financiero, que reemplaza al Estado de cambios en la posición financiera, entro en vigencia a partir del 1999, conforme constaba en la Norma Ecuatoriana de Contabilidad No.3.

### **Resumen normativo de las FASB 95, 102,104 Y NIC 7**

La correspondiente NIC 7, determina las condiciones, procedimiento y alcance para preparar este estado de flujo como parte de los estados financieros para todas las empresas, incluso bancos, financieras, mutualistas y compañías de seguros.

La normativa requiere que en el Estado de flujo del efectivo se clasifiquen los recaudos y pagos, según surjan de actividades de operación, inversión y financiamiento, y provee definiciones para cada una de estas categorías.

Así mismo, exhorta a las empresas a reportar los flujos de efectivo provenientes de las actividades de operación, mostrando directamente las principales clases de recaudos y pagos de efectivo; esta forma se denomina método directo. Si se utiliza este método se requiere conciliación, entre la utilidad neta y el monto de efectivo provisto o utilizado por las actividades de operación.

A las empresas que prefieran no presentar los recaudos y pagos de efectivo, se les solicita reportar indirectamente el monto de efectivo neto provisto o usado por las actividades de operación, conciliándolo con la utilidad neta; esta forma se conoce como método indirecto o de reconciliación.

En cualquier método, se debe eliminar el efecto de todas las

disminuciones y acumulaciones en los resultados por pagos de efectivo de operaciones de años anteriores. Las normas establecen, además, que en este Estado se reporte el equivalente en moneda nacional para los flujos de efectivo en moneda extranjera, utilizando la tasa de cambio a la fecha de los cobros o pagos de efectivo. El efecto de la tasa de cambio sobre el efectivo convertido en moneda extranjera, se reporta como una partida por separado en la conciliación entre los saldos de efectivo y los equivalentes de efectivo al comienzo y al final del estado.

### **Usos y usuarios del estado de flujo de efectivo**

#### **a) Uso interno:**

**Gerentes, presidentes, ejecutivos, directores y administradores.** Les servirá como base para tomar decisiones en lo que respecta a la proyección del movimiento del efectivo; estos usuarios podrán corregir a futuro los desfases entre lo planificado (que consta en el presupuesto de caja) y lo realmente ejecutado, podrán prever nuevas inversiones, mantener o cambiar las políticas de comercialización o las crediticias, tomar medidas para disminuir gastos, etc.

**Accionistas.** Les ayuda a evaluar la capacidad de gestión de la gerencia y a tomar decisiones de mayor trascendencia respecto al uso futuro del disponible

excedente o deficitario. Unidades asesoras y auxiliares. Les permite emitir recomendaciones más claras y objetivas, y brindar sugerencias para el control del flujo del efectivo, cuyo movimiento debería estar acorde con las previsiones realizadas.

**Encargados del control de los créditos.** Les ayuda a evaluar lo que efectivamente se cobró y lo que se debía haber cobrado, las obligaciones que se adquirieron y los desembolsos efectuados para atender estas

obligaciones  
dentro de los plazos acordados.

#### **b) Uso externo:**

**Organismos de control.** Les ayuda a determinar si es necesaria su intervención, puesto que, como sabemos, la utilidad reflejada en el Estado de resultados puede ser interesante; sin embargo, pudiera no ser sinónimo de liquidez o solvencia y más bien presente una situación crítica de iliquidez que está poniendo en riesgo la estabilidad de la empresa.

**Proveedores.** Les permite conocer cuánto se ha movido en las actividades operacionales, ya sea por adquisición de mercaderías, transporte, seguros, etc.; el valor que se canceló, lo que quedo pendiente al inicio y la final del año, obteniendo así una base razonable para determinar si negocian o no con la empresa.

**Empresas bancarias.** Les posibilitará analizar el movimiento del crédito concedido y el cumplimiento de las obligaciones; con este estudio definirán su decisión de conceder o no nuevas líneas de crédito.

#### **Relación con los estados financieros tradicionales**

El estado de flujo del efectivo se relaciona íntimamente con el Estado de resultados con el estado de situación, ya que toma los datos de estos y los integra lógicamente, originando información valiosa que no se puede obtener mediante la lectura de los estados financieros tradicionales.

El estado de pérdidas y ganancias informa sobre el resultado de la gestión, pero no muestra cual es la corriente del efectivo. Los Estados de situación financiera comparativos aumentan de manera significativa esa información, la cual, sin embargo, sigue siendo incompleta. En cambio, el Estado de flujo del efectivo requiere que toda esta rica información se

seleccione, se clasifique y se resuma, de manera que tenga un sentido más dinámico en función de la liquidez.

En ocasiones, se tiende a confundir el Estado de resultados con el Estado de flujo del efectivo; este último resume las operaciones de la empresa, las cuales abarcan ingresos y egresos de caja, es decir las fuentes y los usos del efectivo son la materia de este estado, en tanto que las ventas o ingresos realizados y los costos y gastos devengados durante el periodo contable constituyen la materia del Estado de resultados.

Además se observa que la utilidad neta del periodo no representa el importe de aumento neto en la caja, debido a que algunas partidas que aparecen en el estado de resultados o en el Estado de flujo del efectivo se incluyen en uno, mas no en el otro.

### **Requerimientos técnicos para elaborar el Estado de flujo del efectivo**

La NIC 7 establece que los saldos de Caja, Bancos, Fondos de caja chica e inversiones inmediatas se presenten en el Estado de situación formando una sola partida que se denomina Efectivo y Equivalentes; por tanto, es necesario definir estos conceptos:

Efectivo: recursos monetarios disponibles, controlados contablemente por medio de las cuentas Caja, Caja chica, Fondo rotativo y Bancos.

Equivalentes de efectivo: recursos financieros de alta liquidez que presentan un mínimo riesgo de cambio en su valor nominal y que se pueden convertir en disponible en un plazo original de tres meses o menos (91 días). Por ejemplo, las colocaciones en bancos viables, en pólizas, certificados, depósitos a plazo, repos, minivans, etc.

Clasificación del flujo por actividades

La normativa contable establece la necesidad de clasificar los movimientos del efectivo en tres grupos de actividades de operación, inversión y financiamiento.

a) Actividades de operación

Comprenden tanto la producción o compra y venta de bienes, así como la recepción y uso de bienes y servicios fundamentales destinados a la operación del negocio. En este grupo tenemos las siguientes transacciones:

**Entradas**

Ventas de bienes, producidos o comprados, y servicios; incluso los cobros y descuentos de los documentos de clientes.

Recepción de préstamos operacionales, venta de cartera de clientes y préstamos de accionistas.

Recepción de intereses sobre préstamos operacionales otorgados y por inversión financieras (empresas relacionadas).

Recepción de recursos monetarios producto de reclamos de seguros, reclamos legales y otras recepciones que no surjan de transacciones definidas como provenientes de actividades de inversión y financiamiento.

**Salidas**

Adquisición de mercaderías o materias primas y servicios, incluso los pagos a proveedores, como abono a las cuentas pendientes o recargos por pagos vencidos.

Desembolsos por servicios especializados y generales que permitan y faciliten la operación de la empresa.

Pago al fisco por impuestos, contribuciones, multas y otros gravámenes  
Entrega de donaciones y ayudas económicas; pagos en efectivo para transar juicios y reintegros de transacciones no definidas como actividades de inversión o financiamiento.

## **b) Actividades de inversión**

Comprenden las operaciones de concesión y cobro de préstamos financieros, como la adquisición o la venta de instrumentos de deuda o paquetes accionarios, la colocación y cancelación de títulos valores en el sistema financiero, la compra o la venta de planta, equipos, vehículos y, en general activos permanentes.

En este grupo tenemos las siguientes operaciones:

### **Entradas**

Recepción de los préstamos y cobro de instrumentos de deuda de otras entidades; se excluyen los intereses generados (puesto que se presentan como provenientes de actividades de operación).

Venta de acciones y participaciones de sociedades, y venta de bienes y derechos permanentes, como terrenos, edificios, vehículos, muebles, derechos de autor, etc.; incluye el diferencial del costo y el precio de venta (utilidad/perdida).

### **Salidas**

Desembolsos para colocar en bancos y para adquirir instrumentos de deuda de otras empresas (que no sean equivalentes de caja).

Desembolsos por la adquisición de acciones y obligaciones de sociedades.

Pagos realizados al adquirir bienes y derechos calificados como activos fijos.

### **c) Actividades de financiamiento**

Incluye la obtención de nuevos recursos de los accionistas y la recompra de acciones/participaciones; así mismo, comprenden la obtención y pago de obligaciones a largo plazo. El costo financiero, representado como dividendos, también se debe incluir en este grupo. Entre las operaciones más importantes tenemos:

#### **Entradas**

- Venta de acciones o participaciones de propia emisión.
- Valores recibidos por la venta de títulos de obligación, bonos empresariales, préstamos hipotecarios, etc.

#### **Salidas**

- Pago de dividendos y otras retribuciones a accionistas o socios, incluidos los desembolsos para readquirir acciones o participaciones.
- Pagos de cuotas de préstamos a largo plazo y aquella porción corriente de los préstamos obtenidos por la emisión de obligaciones, bonos, etc.
- Pagos del principal (capital) a acreedores que han extendido el plazo.”

**Tabla N°- 8 Comparación de los cambios Entre el Estado de Flujos y el Estado de cambios en la Situación Financiera**

<b>ANTERIOR</b>	<b>ACTUAL</b>
Estado de cambios en la	Estado de Flujos de Efectivo

Situación Financiera (Boletín B12)	(NIFB2,) vigente
Mostraba los cambios en la situación financiera se la entidad	Muestra entradas y salidas de efectivo
No se eliminaban los efectos de la inflación	Se eliminan los efectos de la inflación para su preparación
Las actividades que afectan la situación financiera se presentaba 1). Operación 2). Financiamiento 3). Inversión	Los flujos de efectivo se presentan de la siguiente manera: 1). Operación 2). Inversión 3). Y por último financiamiento
Solo existía un modelo	Existen 2 métodos, el directo y el indirecto
De presentaban los cambios netos	Se detallan los principales conceptos de cobros de pagos

**Fuente: Elaboración de la autora**

De lo expuesto se puede inferir que la finalidad del Estado de flujos de Efectivo es presentar en forma comprensible información sobre el manejo de efectivo, es decir, su obtención y utilización por parte de la entidad durante un período determinado y, como consecuencia, mostrar una síntesis de los cambios ocurridos en la situación financiera para que los usuarios de los estados financieros puedan conocer y evaluar la liquidez o solvencia de la entidad.

El Estado de Flujos de Efectivo se diseña con el propósito de explicar los movimientos de efectivo proveniente de la operación normal del negocio, tales como la venta de activos no circulantes, obtención de préstamos y

aportación de los accionistas y aquellas transacciones que incluyan disposiciones de efectivo tales como compra de activos no circulantes y pago de pasivos y de dividendos. (Lopez, 2009)

## **FUNDAMENTACION LEGAL**

### **Constitución del Ecuador**

Todas las actividades productivas desarrolladas lícitamente en el Ecuador están reguladas por lo que establece la constitución, para el caso objeto de estudio específicamente la autora considera lo que señala

**Art. 276.-** indica que el régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

### **Sección octava Trabajo y seguridad social**

Según el artículo 33, el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El artículo 34 señala que el derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado.

La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas. El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares,

actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en situación de desempleo.

### **Plan Nacional del Buen Vivir objetivo 9**

Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos. Implementar incentivos especialmente del sector popular y solidario, las Mipymes, la agricultura familiar campesina, trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.

Democratizar el acceso al crédito, financiamiento, seguros, activos productivos bienes de capital e infraestructura productiva, entre otros, para fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las actividades económicas de carácter asociativo y comunitario y su vinculación a cadenas productivas y mercados.

Fortalecer las competencias de fomento productivo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados, con el objeto de apoyar iniciativas económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos a nivel local, que aprovechen la especialización productiva y respeten la capacidad de acogida de cada territorio, así como sus potencialidades, conocimientos y experiencias.

Generar mecanismos que posibiliten al Estado asumir el rol de empleador de última instancia, para la generación y conservación de trabajos dignos y fortalecer los programas gubernamentales que amplíen las oportunidades de empleo.

Profundizar el conocimiento emancipador, como fuente de innovación y

desarrollo de formas de producción alternativas que generen trabajos con valor agregado.

Priorizar el desarrollo de iniciativas económicas vinculadas al desarrollo de las TIC, aprovechando las capacidades desarrolladas en software y de los recursos de la biodiversidad, creando espacios e infraestructura pertinente, que sustenten su productividad.

Implementar estrategias para dignificar los autoempleos de subsistencia, propendiendo a su incorporación al sector laboral formal.

Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de jóvenes al mercado laboral, ya sea a través de un primer empleo o de forma remunerada, a través de pasantías, las mismas que requieren de validación como experiencia profesional.

Apoyar el desarrollo de los emprendimientos juveniles en ámbitos de financiamiento, capacitación, transferencia tecnológica y gestión empresarial.

Implementar incubadoras de proyectos, vinculadas a las prioridades del país, que fomenten una cultura de emprendimiento.

Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos.

Impulsar el teletrabajo como mecanismo de inserción económica productiva, tanto a nivel interno como externo del país, de optimización de recursos de información y telecomunicación, de arraigo y de contribución a la sostenibilidad ambiental.

Fortalecer el Servicio Público de Empleo con el objeto de impulsar la inserción laboral de los ciudadanos y las ciudadanas y articular la oferta y demanda de trabajo.

Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de mujeres y de grupos de atención prioritaria al mercado de trabajo, ya sea de forma remunerada o mediante el apoyo de sus emprendimientos.

Fortalecer los programas que promuevan la permanencia en el país de personas trabajadoras, así como generar mecanismos de reinserción laboral y productiva que fomenten el retorno voluntario de los emigrantes ecuatorianos.

Política 1:

Lineamientos Estratégicos:

Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales

Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.

Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

Profundizar la seguridad social transnacional, a través de convenios y acuerdos con los Estados de destino en los que se encuentren la población migrante.

Lineamientos Estratégicos:

Política 2:

Profundizar y promover las políticas de erradicación de todo tipo de explotación laboral, particularmente el trabajo infantil, el doméstico y de cuidado humano.

Implementar mecanismo efectivos de control del trabajo adolescente, para garantizar el derecho a la educación de niñas, niños y jóvenes.

Promover políticas y programas que distribuyan de forma más justa la carga de trabajo y que persigan crear más tiempo disponible, para las personas, para las actividades familiares, comunitarias y de recreación.

Lineamientos Estratégicos:

Política 3:

Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

Implementar estrategias que lleven a reducir la informalidad, especialmente mecanismos enfocados a remover barreras de entrada al sector formal, así como a simplificar el pago de impuestos y la aplicación del código tributario.

Promover medidas que impulsen la existencia y el funcionamiento de organizaciones de trabajadoras y trabajadores, que permitan garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales.

Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.

Lineamientos Estratégicos:

Política 4:

Actualizar la normativa (Código de Trabajo), conforme a las características actuales del mercado de trabajo, en cuanto a ramas ocupacionales, tanto profesionales, técnicas, artesanales y de oficios calificados, para orientar adecuadamente las acciones de apoyo del Estado hacia las actividades productivas.

Implementar mecanismos de visualización, cuantificación y retribución social del aporte del trabajo de cuidado humano, de autoconsumo y autosustento, al sistema económico del país.

Establecer mecanismos que permitan democratizar el trabajo de cuidado humano y trabajo doméstico con un enfoque de igualdad y profundizar el apoyo y la protección social para las personas que realizan estos tipos trabajos.

Fortalecer las actividades de autosustento y autoconsumo a través de mecanismos específicos para la seguridad de tenencia de recursos, valoración de los saberes y acceso a activos productivos.

Fomentar y apoyar la creación de redes de cooperación y reproducción de actividades de autosustento, autoconsumo y de cuidado humano a nivel territorial.

Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral

Lineamientos Estratégicos:

Política 5:

Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

Fomentar la colaboración tripartita (Estado, sector privado y trabajadores) en la planificación de la capacitación y la formación ocupacional que incremente la empleabilidad y la productividad laboral.

Fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación para el trabajo, superando formas estereotipadas o sexistas de ocupación laboral.

Establecer programas específicos de capacitación para fortalecer la inclusión de grupos históricamente excluidos del mercado laboral y en condiciones de trabajo digno.

Promover la cultura de excelencia en el sector público a través de la formación y la capacitación continua del servidor público.

Incluir en los programas de capacitación para el trabajo, instrumentos que permitan la recuperación, fortalecimiento y transferencia de conocimientos, tecnologías, buenas prácticas y saberes ancestrales, en la producción de bienes y servicios.

Ampliar las modalidades de capacitación, acordes a las necesidades y demandas de los ecuatorianos en el exterior, mediante el uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) aplicadas a la capacitación virtual.

Definir y estructurar los programas de formación ocupacional y capacitación para el trabajo, en función de la demanda actual y futura del sistema de trabajo, con la participación de los trabajadores y empleadores.

Generar, sistematizar, consolidar y difundir, información relevante y oportuna, para la formulación de programas de capacitación y formación para el trabajo.

Implementar mecanismos de acreditación de las entidades de capacitación y certificación de competencias laborales y ocupacionales, tanto dentro como fuera del país.

## **Código civil**

## **Libro iv de las obligaciones en general y de los contratos**

El artículo 1453, indica que las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de la persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todos los cuasicontratos; ya a consecuencia de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos; ya por disposición de la ley, como entre los padres y los hijos de familia.

El artículo 1454, indica que el contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas.

El artículo 1455 manifiesta que el contrato es unilateral cuando una de las partes se obliga para con otra, que no contrae obligación alguna; y bilateral, cuando las partes contratantes se obligan recíprocamente.

### **Título xii del efecto de las obligaciones**

El artículo 1561, señala que todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales.

Según el artículo 1567, el deudor está en mora:

1. Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirle en mora;
2. Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla; y,
3. En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor.

El artículo 1569, indica que si la obligación es de hacer, y el deudor se constituye en mora, podrá pedir el acreedor, junto con la indemnización de la mora, cualquiera de estas dos cosas, a elección suya:

1. Que se le autorice para hacerla ejecutar por un tercero, a expensas del deudor; y,
2. Que el deudor le indemnice los perjuicios resultantes de la infracción del contrato.

El artículo 1575, señala que si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora está sujeta a las reglas siguientes:

1. Se siguen debiendo los intereses convencionales, si se ha pactado un interés superior al legal, o empiezan a deberse los intereses legales, en el caso contrario; quedando, sin embargo, en su fuerza las disposiciones especiales que autoricen el cobro de los intereses corrientes, en ciertos casos;
2. El acreedor no tiene necesidad de justificar perjuicios cuando sólo cobra intereses. En tal caso basta el hecho del retardo;
3. Los intereses atrasados no producen interés; y,
4. La regla anterior se aplica a toda especie de rentas, cánones y pensiones periódicas.

## **Variables de Investigación**

### **Variable Independiente**

#### **Políticas de Crédito**

Según el autor ” (Scott Besley, 2009, pág. 598) es el “Conjunto de decisiones que incluyen las normas del crédito, los términos del crédito, los métodos que utiliza una empresa para cobrar las cuentas a crédito y los procedimientos para supervisar el crédito

Las políticas de crédito determinan en la organización un buen manejo de cobros a clientes, para recuperación de cartera, tomando en cuenta alternativas para enfocar e implementar las políticas de crédito y sean estas de beneficio para la empresa y clientes.

### **Variable Dependiente**

#### **Flujo de Efectivo**

Su objetivo es suministrar a los usuarios de los estados financieros las bases para evaluar la capacidad que tiene la empresa para generar efectivo y el equivalente a éste, así como sus necesidades de liquidez, toma de decisiones económicas. Las fechas en que se producen y el grado de certidumbre relativa de su aparición. (Brigman, 2015 )

La importancia del flujo de efectivo, radica no sólo en el hecho de dar a conocer el impacto de las operaciones de la entidad en su efectivo, sino también señalar el origen de los flujos de efectivo generados y el destino de los flujos aplicados.

### **CONCEPTUALIZACIÓN**

#### **Gestión**

Acción o trámite que junto con otros se lleva a cabo para conseguir o resolver una cosa

#### **Investigación**

La investigación es considerada una actividad orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico. La investigación científica es el nombre general que obtiene el complejo proceso en el cual los avances científicos son el resultado de la aplicación del método científico para resolver problemas o tratar de explicar determinadas observaciones. De igual modo la investigación tecnológica emplea el conocimiento científico

para el desarrollo de tecnologías blandas o duras, así como la investigación cultural, cuyo objeto de estudio es la cultura, además existe a su vez la investigación técnico-policial y la investigación detectivesca y policial e investigación educativa.

### **Economía**

Es la ciencia que estudia los recursos, la creación de riqueza y la producción, distribución de bienes y servicios para satisfacer las necesidades humanas

### **Método**

Es un procedimiento que se sigue para conseguir algo

### **Efectivo**

El efectivo que posee una empresa forma parte del activo circulante y su función es hacer frente a las posibles obligaciones a corto plazo que puedan aparecer

El efectivo es un elemento de balance y forma parte del activo circulante. Es el elemento más líquido que posee la empresa, es decir, es el dinero. La empresa utiliza este efectivo para hacer frente a sus obligaciones inmediatas.

El efectivo está formado por:

- Dinero en curso legal
- Cuentas corrientes o de ahorro (siendo el titular la empresa)
- Cheques

Para reflejar todos los movimientos de efectivo que entra y sale de la empresa se utilizan las cuentas de caja, que pertenecen al grupo 57 del plan general contable

### **Cartera de Clientes**

Es un registro o directorio de los compradores actuales y de los posibles clientes que te permite tenerlos bien ubicados. Se denomina **cartera** o **portfolio de clientes** al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto. Conseguir una cartera de clientes es muy importante para cualquier empresa ya que esa base de datos permitirá generar ventas, nuevos clientes y por tanto más ingresos.

### **Crédito**

El crédito o contrato de crédito es una operación financiera en la que una persona (el acreedor) realiza un préstamo por una cantidad determinada de dinero a otra persona (el deudor) y en la que este último, el deudor, se compromete a devolver la cantidad solicitada (además del pago de los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera) en el tiempo o plazo definido de acuerdo a las condiciones establecidas para dicho préstamo.

### **Crédito por condiciones de pago:**

Una condición de pago puede ser el límite de tiempo que el vendedor te concede para pagar lo que has comprado. Esto puede ampliar tus métodos de venta de acuerdo con las estrategias de tu competencia, o el potencial de tu mercado.

### **Crédito de pago anticipado:**

En su mayoría, es por donde se empieza a hacer la experiencia crediticia. Como todavía no nos hemos dado a conocer la gente no confía en nosotros y nos piden pagar por adelantado para garantizar nuestra compra. Se puede dar de las siguientes formas:

- Pagar completamente el bien o servicio antes de que sea entregado.
- Pago en efectivo en el momento de la entrega.
- Abono o anticipo antes de la entrega.

#### **Crédito asegurado con un cheque:**

En este tipo de crédito el acreedor nos da un plazo que por lo general es de 30 a 90 días; terminado este plazo, debemos pagarle de contado a nuestro acreedor y solo después de esto nos devolverá el cheque que puede estar en blanco o sin fecha.

#### **Crédito por pedidos acumulados:**

Este crédito es ofrecido a empresas que hacen compras al por menor, casi a diario o en repetidas ocasiones durante el mes. El acreedor acumula las facturas y fija una fecha de pago cercana a la quincena o al fin de mes, fecha en la cual debemos hacer el pago de lo gastado.

#### **Crédito de temporada:**

Este tipo de crédito es solicitado con anticipación para ser pagado luego de una temporada comercial, como por ejemplo la de diciembre.

#### **Crédito con cuota inicial:**

En esta modalidad de crédito el acreedor nos pide un adelanto o pago anticipado parcial de la deuda, conocido como cuota inicial. El saldo restante se reparte en la cantidad de cuotas que se hayan acordado con el acreedor. Este tipo de crédito es una buena opción cuando estamos acumulando experiencia crediticia, ya que sirve para darle seguridad a nuestro acreedor.

### **Planeación**

Es la acción de la elaboración de estrategias que permiten alcanzar una meta ya establecida

### **Organización**

Es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos

### **Cobranzas**

Es el acto y la consecuencia de cobrar, obtener dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o el pago de deudas.

### **Control**

El Control es una de las etapas que forman el proceso administrativo, más precisamente la última etapa.

El Control en un término general consiste en cerciorarse o verificar que todo esté ocurriendo o se esté haciendo conforme al plan desarrollado en las etapas tempranas del proceso de administración con las instrucciones emitidas y los principios establecidos. Y con esto poder saber si es necesario tomar acciones necesarias para eliminar los errores o desviaciones que puedan presentarse en el proceso.

### **Proceso**

Es el procesamiento o conjunto de operaciones que se somete una cosa para elaborarla o transformarla

### **Ciente**

Es la persona que compra en un establecimiento comercial o público ya sea un bien o servicio

### **Proveedores**

Es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicios a otras personas o empresas

### **Objetivo**

Un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación. Es el resultado o sumatoria de una serie de metas y procesos. Se dice que la persona después de haber identificado un objetivo cuyo logro considere importante, tiene que ser capaz de describir las acciones que representen el significado de éste.

### **Capital**

El capital, desde el punto de vista financiero anual y mensual, también denominado capital financiero, es toda suma de dinero, que no ha sido consumido por su propietario, sino que ha sido ahorrada y trasladada a un mercado financiero, con el fin de obtener una renta al capital.

En finanzas, es el capital invertido en entidades y organismos financieros, y no tiene por qué referirse al capital invertido en actividades productivas que generen beneficios para más personas, es decir, el capital financiero no incrementa el capital productivo existente.

### **Desarrollo**

Es la acción proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objeto determinado

### **Obligación**

La obligación es la exigencia establecida por la moral, la ley o la autoridad

### **Inversión**

En el contexto empresarial, la inversión es el acto mediante el cual se usan ciertos bienes con el ánimo de obtener unos ingresos o rentas a lo largo del tiempo.

La inversión se refiere al empleo de un capital en algún tipo de actividad económica o negocio, con el objetivo de incrementarlo. Dicho de otra manera, consiste en renunciar a un consumo actual y cierto, a cambio de obtener unos beneficios futuros y distribuidos en el tiempo.

Desde una consideración amplia, la inversión es toda materialización de medios financieros en bienes que van a ser utilizados en un proceso productivo de una empresa o unidad económica, y comprendería la adquisición tanto de bienes de equipo, como de materias primas, servicios etc.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1 Datos de la empresa**

INDEXPMAR es una empresa dedicada a la producción y comercialización de productos derivados del mar en sus diferentes ramas y presentaciones, inicia sus operaciones en Julio 7 del año 2014, con su planta principal en la ciudad de Guayaquil, sus ventas se realizan en efectivo y a crédito.

#### **Misión**

Ser el referente en venta de productos del mar de la más alta calidad, superando las expectativas de los clientes más exigentes.

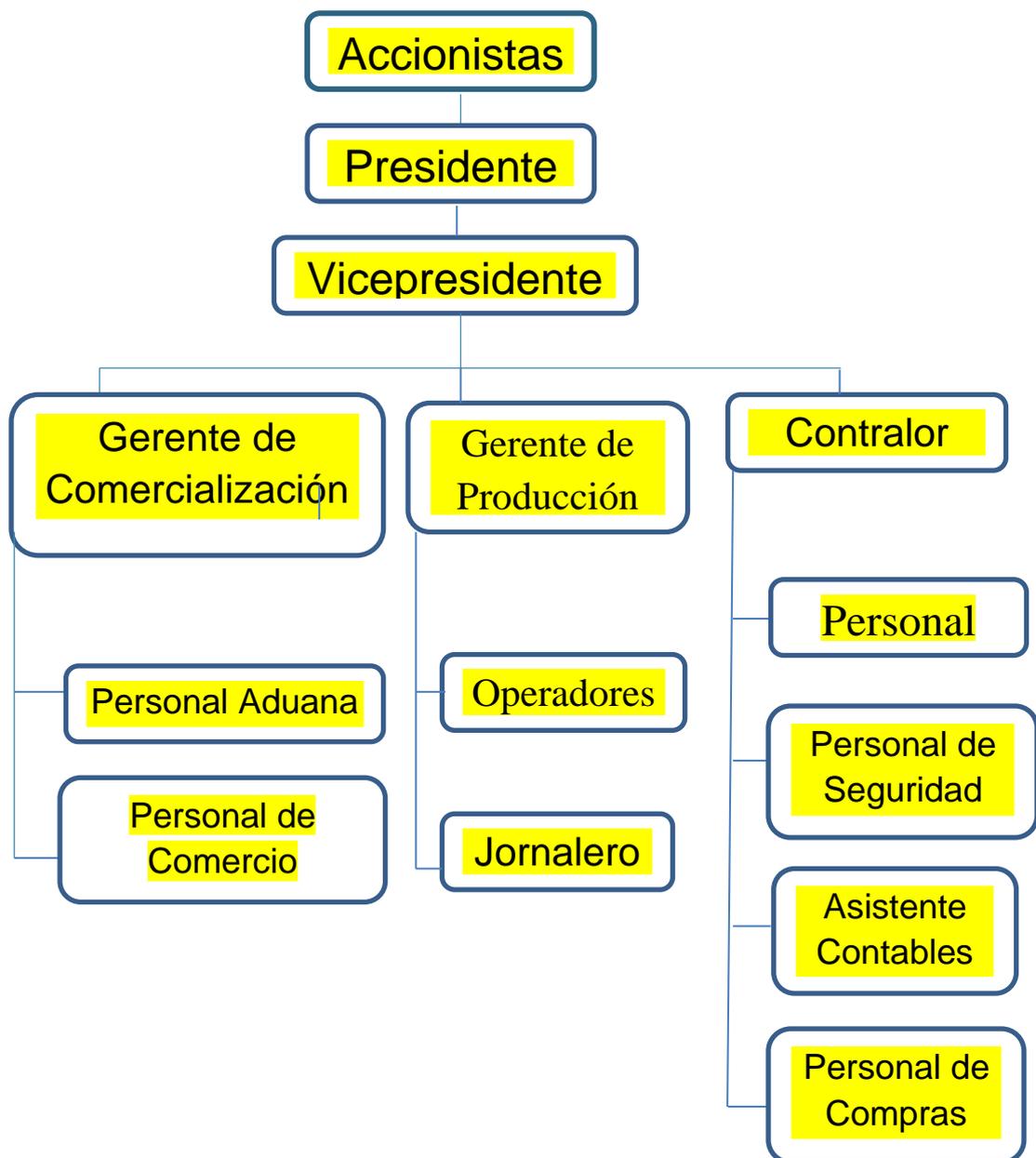
#### **Visión**

Continuar nuestro crecimiento en el mercado, basándonos para ello en un posicionamiento claro: servir productos de la mejor calidad y proporcionar una atención excelente a nuestros clientes.

#### **Valores**

Nuestros valores definen nuestra esencia como entidad. Creemos en el trabajo en equipo, con un riguroso control de todos nuestros procesos de cara a ofrecer un servicio transparente y orientado a la plena satisfacción de nuestros clientes.

**Gráfico N°- 1 Estructura organizativa**



Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

**Tabla N°- 1 Plantilla de trabajadores**

<b>Departamentos</b>	<b>Personas</b>
Presidente	1
Vicepresidente	1
Gerente de Comercialización	1
Gerente de Producción	1
Contralor	1
Personal Aduana	8
Personal de comercio Exterior	3
Operadores	30
Jornaleros	56
Personal de Mantenimiento	5
Personal de Seguridad	4
Asistente Contable	4

Personal de compras	3
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

### Principales Clientes

Pronaca	Nirsa
Mi Comisariato	Corporación Fernández

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

### Principales Proveedores

Madepacific	Probisa
Industrial Anbra	Alimento Balaceado
Alimentsa	Procesadora Santay S.A.
Norelco S.A.	Ferretería Espinoza
Recicladora Zúñiga	Maderas el Bosque
Isetramad	Rotom

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

### Competidores

Conservas Isabel	Depromar CIA. LTDA.

Empacadora Bilbo S.A.	Empacadora Coral del Pacífico
Empacadora Madeza	Empagram
Exportadora Langosmar S.A.	Industrial Pesquera Santa Priscila

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

### Principales Productos

Angula de Aguinaga	Cococha de merluza de pincho
Merluza de Pincho Burela	Rape cola
Gallo	Atún rojo
Bacalaíto	Besugo de pincho tarifa
Corvina	Cabracho
Dorado	Picudo
Lisa	Bonito
Albacora	Sardina

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

### Descripción de los puestos de trabajo

- **Accionistas:** Dos personas son las que conforman el paquete accionario de la empresa, entre ellos el Presidente y el

Vicepresidente, con una participación de 55% y 45% respectivamente.

- **Personal Gerencial:** Forman parte del personal estratégico, este se encarga de representar a la compañía frente a terceros, coordinar los recursos y establecer y controlar la metas y objetivos. (1 persona)
- **Personal Administrativo:** incluye el personal de apoyo para el desarrollo de los objetivos, como son auxiliar asistente entre otros. ( 2 personas)
- **Personal de Comercio Exterior:** Constituye el personal clave para la empresa, se encargan de ubicar el producto en el exterior a los principales clientes entre ellos Estados Unidos y Europa. (2 personas)
- **Personal de Mantenimiento:** Presenta a los colaboradores que se encargan de del buen funcionamiento de las instalaciones y de su conservación. (1 personas)
- **Personal de Producción:** Son aquellos operarios que se encargan de realizar la función que existe entre la materia prima y la combinación de los recursos necesarios para llegar a la elaboración del producto final. ( 8 personas)
- **Jornaleros:** Sirven como personal de apoyo cuando el número de empleados no es suficiente para realizar todas las actividades

encomendadas, el jornalero es una persona que trabaja a cambio de un jornal o pago por día de trabajo. ( 6 personas)

- **Personal de Seguridad:** Son los responsables de velar por la seguridad de los trabajadores del producto y de las instalaciones de la empresa. ( 1 personal)

### **Análisis económico Financiero**

**Tabla N°- 2 Cajas Master y Material de Empaque**

<b>Costos directos</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>
<b>Cajas</b>	<b>\$128.400</b>	<b>\$138.672</b>	<b>\$151.152</b>
<b>Material de empaque</b>	<b>\$112.474</b>	<b>\$121.472</b>	<b>\$132.404</b>
<b>Total de Costos Directos</b>	<b>\$240.874</b>	<b>\$260.144</b>	<b>\$283.556</b>

**Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo**

**Tabla N°- 3 Costos y Gastos**

<b>Costos indirectos</b>	<b>Año 2015</b>	<b>Año 2016</b>	<b>Año 2017</b>
CI Logísticas	\$ 288.900	\$312.012	\$340.093
CI Gastos Exportación	\$135.343	\$146.171	\$159.326
CI Gastos Financieros	\$1.402	\$1.514	\$1.650
<b>Total Costos Indirectos</b>	<b>\$425.645</b>	<b>\$459.697</b>	<b>\$ 501.069</b>

**Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo**

**Tabla N°- 4 Flujo de Caja**

Descripción		2015	2016	2017
<b>(+) Ingreso</b>		\$ 14.337.345,00	\$ 15.616.105,67	\$ 17.116.202,19
VENTAS COLA		\$ 8.540.847,00	\$ 9.303.178,60	\$ 10.197.917,73
CAMARON ENTERO		\$ 5.693.898,00	\$ 6.202.119,07	\$ 6.798.611,82
<b>TOTAL EXPORTACIONES</b>		\$ 14.234.745,00	\$ 15.505.297,67	\$ 196.996.529,55
<b>VENTAS LOCALES CLASE C</b>		\$ 102.600,00	\$ 110.808,00	\$ 119.672,64
<b>(-) EGRESOS</b>		<b>\$ 13.675.872,65</b>	<b>\$ 14.714.117,71</b>	<b>\$ 16.021.205,82</b>
<b>COSTOS OPERACIONALES</b>		\$ 12.775.096,92	\$ 13.803.345,66	\$ 15.098.753,50
(+) Mano de obra Directa		\$ 534.505,69	\$ 539.582,78	\$ 545.496,86
(+) Materia Prima		\$ 11.509.808,10	\$ 12.474.517,10	\$ 13.692.978,74
(+) Costos Indirectos		\$ 425.644,93	\$ 459.696,52	\$ 501.069,21
(+) Otros Costos Operativos		\$ 3.051.398,20	\$ 329.549,26	\$ 359.208,69
<b>COSTOS FIJOS</b>		<b>\$ 900.775,72</b>	<b>\$ 910.772,05</b>	<b>\$ 922.452,32</b>
(+) Mano de Obra Indirecta		\$ 876.619,72	\$ 884.710,77	\$ 894.103,12
(+) Otros Gastos Administrativos		\$ 24.156,00	\$ 26.061,28	\$ 28.349,20
<b>(=) UTILIDAD BRUTA</b>		<b>\$ 661.472,35</b>	<b>\$ 901.987,96</b>	<b>\$ 1.094.996,38</b>
(-Depreciación)		(\$ 50.223,89)	(\$ 50.223,89)	(\$ 50.223,89)
(-) Intereses Préstamo		(\$ 32.064,89)	(\$ 20.434,61)	(\$ 7.523,43)
<b>(=)UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>		\$ 579.201,58	\$ 831.329,47	\$ 1.037.249,06
(-) Participación de Trabajadores (15%)		(\$ 86.880,24)	(\$ 124.699,42)	(\$ 155.587,36)
<b>(=) Utilidad después de aportación trabajadores</b>		\$ 492.321,35	\$ 706.630,05	\$ 881.661,70
(-) Impuesto a la Renta (22%)		\$(108310.70)	\$(155458.61)	\$(193965.57)
<b>(=) UTILIDAD NETA</b>		\$384010.65	\$551171.44	\$687696.13
(+) Depreciación		\$ 50223.89	\$50223.89	\$50223.89
<b>(=) FLUJO NETO DE EFECTIVO</b>		\$434234.53	\$601395.32	\$737920.01
(-) Inversión Inicial	\$ (1'087.922.20)			
<b>(=) FLUJO NETO DE EFECTIVO TOTAL</b>	-108.792.220	\$434.234.53	\$601.395.32	\$737.920.01

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

**Tabla N°- 5 Cuadro de índice de Morosidad**

Año	Cuantas por Cobrar	Cuentas Impagas	Índice de Morosidad
2013	388.213,25	7.764,27	2.00%
2014	391.217,22	11.736,52	3.00%
2015	394.221.19	15.768.85	4.00%
2016	397.225.16	19.861.26	5.00%
2017	400.229.13	24.0137.48	6.00%

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

## **Diseño de Investigación**

### **POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### **Población:**

Se basan en datos que hayan sido recolectados en investigaciones, documentos ya realizados. Todo con referente a lo establecido en las referencias, no puede ser alterado.

Estos elementos tienen por fin delimitar la población y muestra, definirla, a describir sus características e indicar como se procederá para la selección y el tamaño de la muestra. Otro elemento que se debe tomar en cuenta ya que está asociado es la unidad mínima muestra, que va a representar el elemento u sujeto que va a ser estudiado y medido; con respecto a las

investigaciones, trabajos, documentos que tengan recolección de datos, siempre y cuando estén enmarcados dentro de la delimitación de la investigación y formen parte del planteamiento del problema.

Una población está determinada por ciertas características que la diferencian; por lo cual el conjunto de elementos que posean esas características se definen como población. El universo es la totalidad del fenómeno a estudiar, cuyas unidades de análisis, poseen características comunes, las cuales se estudian y dan origen a los datos de la investigación.

**Tabla N°- 6 Población**

<b>Departamentos</b>	<b>Personas</b>
Presidente	1
Vicepresidente	1
Gerente de Comercialización	1
Gerente de Producción	1
Contralor	1
Personal Aduana	8
Personal de comercio Exterior	3
Operadores	30
Jornaleros	56
Personal de Mantenimiento	5
Personal de Seguridad	4
Asistente Contable	4
Personal de compras	3
<b>TOTAL</b>	<b>118</b>

**Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo**

## **Muestra**

Para este caso la muestra es no probabilística porque se harán las entrevistas y encuestas a todo el personal que se encuentra inmerso en el área contable

## **Tamaño de la muestra**

La población es finita porque se trata de una empresa cuyo número de trabajadores se puede apreciar en el siguiente cuadro:

**Tabla N°- 7 Tamaño de la Muestra**

<b>Departamentos</b>	<b>Personas</b>
Gerente	1
Contralor	1
Operadores	30
Jornaleros	56
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>

Elaborado por: Mishell Irene Cali Toledo

Nuestra muestra al ser pequeña es considerada como nuestro universo.

## **Proceso de selección**

Para este tipo de investigación se utilizara la muestra no probabilística debida a que la población es finita. Para llevar a cabo la selección utilizaremos la muestra de sujetos voluntarios que consistirá en efectuar las entrevistas a todo el personal de operadores y jornaleros y también

aplicaremos la entrevista a los funcionarios del nivel jerárquico superior, gerente y contralor

**Tipos de información:** Hay 2 tipos de información la primaria que se obtiene del contacto directo con el objeto que se estudia y la secundaria que se obtiene de la búsqueda de la información.

La recolección de datos implica 2 actividades que son elegir o desarrollar un instrumento de medición y aplicarlo. Un instrumento adecuado nos permite registrar los datos que realmente describen los conceptos o variables que se investigan. En la búsqueda de la información existen diferentes instrumentos entre ellos podemos mencionar:

Según el autor (Fede, 2014), dice que un diseño de investigación es una planificación comprendida de lo que se debe hacer para lograr los objetivos del estudio, es decir el que analiza el proceso de todo un procedimiento que se lleve a cabo, desarrollando estrategias de acuerdo al tipo de procedimiento que se elabore para determinar un estudio.

El proceso que se determine en este procedimiento, estará destinado a deducir una planificación comprendida de lo que se debe hacer para lograr objetivos de estudio, Según (Marin, 2008). Este proyecto de investigación documental se lo realiza como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie tales como, las obtenidas a través de fuentes bibliográficas, hemerográficas o archivísticas; la primera se basa en la consulta de libros, la segunda en artículos o ensayos de revistas y periódicos, y la tercera en documentos que se encuentran en archivos como cartas oficios, circulares, expedientes, etcétera.

La metodología de la investigación documental, es el instrumento de apoyo que facilita, dentro del proceso de Investigación científica, el dominio de las técnicas empleadas para el uso de la Bibliografía. Permite la creación de habilidades para el acceso a investigaciones científicas, reportadas en Fuentes documentales de forma organizada.

### **Tipos de Investigación**

**Investigación descriptiva:** Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio. Al igual que la investigación que hemos descrito anteriormente, puede servir de base para investigaciones que requieran un mayor nivel de profundidad. (Cruz, 2014).

### **Investigación Explicativa**

La investigación explicativa es aquella que tiene relación casual, no solo persigue describir o acercarse a un problema, sino que intenta encontrar las causas del mismo.

Este tipo de investigación aporta ideas claras para la empresa estableciendo y diseñando métodos o estrategias para beneficio y buena atención.

### **Métodos y Técnicas**

#### **Método Teórico**

El método teórico permite descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cuales fundamentales, no detectables de manera

censo porcentual, por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

### **Método Histórico**

Es el que caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo, se aplica a la descripción de hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos, este método histórico tiene como objetivo el estudiar cual es el método de proceso de investigación en la ciencia histórica y así identificar patrones que sean regulares y las causas generales que hay en los proceso históricos a largo plazo.

### **Método Analítico**

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, su análisis es la observación y examen de un hecho en particular, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia. Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías

### **Método Sintético**

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis, se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión

cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades

### **Método Lógico**

El método lógico es el que reproduce en el plano teórico la esencia del objeto del estudio, investigando las leyes generales y primordiales de su funcionamiento y desarrollo, es un conjunto de reglas o medios que sean de seguir o emplear para redescubrir la verdad o para que lo demuestre son comunes en todas las disciplinas en las que tenga que ver con el saber.

### **Método Inductivo**

Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales como la observación de los hechos para su registro, la clasificación y el estudio de estos hechos la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización y la contrastación, esto supone que tras una primera etapa de observación análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado una forma de llevar a cabo el método inductivo, es proponer mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos en estado natural, una conclusión que resulte general para todos los eventos de la misma clase.

### **Método Deductivo**

El método deductivo se refiere a aquel método donde se va de lo general a lo específico, ya que comienza dando paso a los datos en cierta forma válidos, para llegar a una deducción a partir de un razonamiento de forma lógica o suposiciones ya que existe determinadas reglas y procesos dando gracias a su asistencia partiendo de ciertos enunciados o premisas.

## **Técnicas e Instrumentos de Investigación**

**Revisión Documental:** Representa el material bibliográfico y documental relacionado con la variable en estudio; estos fueron: textos del tema estudiado, informes, folletos, entre otros, los cuales sirvieron como base y apoyo a la investigación.

**Observación Directa Participante:** Esta técnica se utilizará para corroborar los datos obtenidos del tema en estudio y ofrecer una visión más amplia de la población. Al respecto Tamayo y Tamayo (1997) expresan lo siguiente: “la observación directa es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”. (p. 99).

Para este autor, “la observación participante es aquella en la que el investigador juega un papel determinante dentro de la comunidad en la cual se realiza la investigación” (Ibíd.).

**Entrevista no Estructurada:** Las entrevistas son uno de los medios de recolección más utilizadas por las investigadora. Son un proceso a través del cual el entrevistador solicita información al entrevistado.

Sabino (1992), sostiene que la entrevista no estructurada es aquella en la que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y respuestas.

### **Instrumentos Metodológicos.**

**Revisión Contable-Financiera.** Se revisó la contabilidad del negocio, en cuanto a los Estados Financieros (Balance general y Estado de Ganancias y Pérdidas) emitidos en el período en estudio, así como cualquier otra información con el objetivo de elaborar el Estado de Flujo de efectivo para el período y su posterior análisis.

## **PROCESAMIENTO ESTADISTICO DE LA INFORMACION**

**Codificación de la información** A este proceso se lo conoce también como limpieza de instrumentos ya que aquí se procede a revisarlos. En este caso fueron revisados los datos para minimizar los errores, luego fue ordenada para facilitar la tabulación de la información.

Se procederá a realizar observación; en la cual se involucrara a todo al personal del área contable y financiera; para ello se utilizara una grabadora de videos y de fácil entendimiento las mismas que se encuentran enmarcadas con la problemática que enfrenta la empresa, cada encuesta será realizada individualmente para mayor comodidad de los empleados.

(Tamayo, 1997) Instrumentos a utilizar: Elaboración de una guía de observación que nos permitan recolectar actitudes del personal involucrado en el área. Recopilación de la información: Una vez realizada la grabación del video se la revisa y ordena para verificar que todo el video haya sido editado.

El método de muestreo utilizado fue el método de muestreo no estratificado intencional por que la muestra es finita y nos permite escoger una muestra significativa para el estudio.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

En el análisis de la Entrevista realizada al GERENTE de la empresa INDEXPMAR, y al CONTRALOR de la misma, al momento de entrevistarlos al gerente y al contralor se observa que existen muchas falencias, por lo que el gerente piensa que solo es de darles las ordenes a los empleados para que realicen su trabajo sin inducción alguna que logre incrementar la productividad de la misma.

Los resultados de la entrevista al gerente de la empresa, indican que delega responsabilidades muy poco y que ejerce demasiado control en los diferentes departamentos de la empresa limitando la toma de decisiones a los gerentes departamentales, además, el imagina que las personas saben lo que tienen que hacer por lo tanto nunca invierte en capacitación.

El desempeño de los colaboradores solo se basa en el control de entrada y salida de los colaboradores a sus áreas de trabajo, jamás se les ha desarrollado una medición de desempeño individual para determinar su participación dentro de la empresa. Por tal motivo nunca se logran las metas establecidas.

No realizan ningún control de inventarios con el desarrollo de los procedimientos pertinentes lo cual conduce a un constante incumplimiento de los requerimientos del cliente, motivo por el cual estos no cancelan sus compromisos con la empresa. No existe una distribución eficiente de los inventarios de la empresa, este esto conduce a un incumpliendo constante para con cliente y proveedores, además no se conoce la cantidad de productos terminados para desarrollar pedidos que sean entregados bajo los requerimientos de los solicitantes.

No se desarrolla una capacitación continua en los diferentes departamentos para el logro de metas establecidas ya que como no se delega no se puede responsabilizar a nadie de lo no logrado puesto que no hay formalidad en el desarrollo de las actividades. Todos estos antecedentes generan una amplia contracción de flujo de caja como lo demuestra la tabla del capítulo 3 que indica el crecimiento de la morosidad altamente perjudicial para la misma.

El resultado de la Entrevista al Contralor indica que no es una persona con conocimiento académico que le permita tomar decisiones acertadas, de la misma manera que el Gerente no delega responsabilidades y si lo hace no lo desarrolla con la formalidad pertinente para sancionar el incumplimiento.

En el Área de Jornaleros y Operarios estos colaboradores cumplen funciones de mucha responsabilidad pero de igual manera no conocen mecanismos ni estrategias que le permitan ser eficaces, eficientes y efectivos. Además de notan un alto desconocimiento de los cambios que pueden lograr la aplicación de la Tecnología.

Lamentablemente en los negocios actuales la convicción es la que logra una eficiente comunicación para el logro de las metas establecidas, en la empresa existente bastante imposición y los colaboradores cumplen de mala manera lo delegado, en muchos casos no logrando cumplir con expectativas que los directivos desean.

Los colaboradores actuales no continúan preparándose académicamente, por eso se dificulta que en la adquisición de nuevas tecnologías demoren su aprendizaje. Las tomas de decisiones de los directivos de la empresa lo desarrollan con bastante empirismo ya que la mayoría de los jefes departamentales en ciertos casos han llegado a un bachillerato y en otros solo al término de la educación básica. Esto provoca que el crecimiento y ampliación de la empresa sea bastante sostenida.

En cuanto al análisis de los Operarios y Jornaleros los resultados indican de que existe una alta rotación del personal ya que el proceso de selección no es el adecuado, en el momento de ser contratado simplemente se delegan funciones sin haber tenido una inducción previa que permita el incremento de la productividad del individuo y de las empresas, si el perfil no es el adecuado para el desarrollo de un actividad es difícil que se desarrolle el cumplimiento ya que al desarrollar estas actividades se debe tener un conocimiento amplio respecto a los diferentes procesos y características de los productos.

La empresa realiza las inversiones necesarias para lograr que sus clientes cumplan con sus compromisos en cuanto a pago de deudas, pero el personal que se asigna para la recuperación de esta cartera dificulta el desarrollo de una gran empatía para que estos clientes con alto índice de morosidad lleguen a acuerdos convenientes tanto para ellos como para la empresa, ya que este personal no se lo capacita de manera continua para el logro de este propósito.

El análisis documental que se ha desarrollado a nivel bibliográfico y de los registros contables de la empresa sugieren a la investigadora desarrollar estrategias que permitan aplicarlas de una manera eficaz, eficiente y efectiva para que el flujo de efectivo se expanda y cubra las expectativas de los inversionistas y de los directivos de la empresa.

Eso es lo que ocasiona el problema de la comercialización del producto y genera la insatisfacción de los clientes al momento de hacerle la entrega por lo que ellos se quejan del mal servicio de comercialización y distribución que les brinda la empresa. El registro de cada pedido no se lo lleva por un sistema solo manualmente lo que hace que se pierda la información.

No capacitan al personal para que brinden un buen servicio por este motivo es que se ve reflejado los problemas en la empresa ya que por no saber bien de los productos que comercializa se pierde una buena venta o comercialización.

La contratación de los laboratoristas también es de suma importancia ya que ellos saben en qué estado comprar o distribuir las larvas, ya que para un cliente esto es de suma importancia.

### 3.3 PLAN DE MEJORAS

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Aplicar un sistema de contabilidad actualizado	No llevan las cuentas por cobrar al día	Dando seguimiento a la cartera vencida del establecimiento	A partir del 1 de mayo del 2018	El personal de cobranza de la empresa INDEXPMAR	En los establecimientos de la empresa	\$1800
Implementar políticas de crédito y cobranza	No analizan el buró de crédito del solicitante	Ingresando al sistema y verificando los datos de los clientes	A partir del 1 de mayo del 2018	A todo el personal de la empresa	En los establecimientos de la empresa	
Desarrollar estrategias de planificación para los directivos	No están desarrollando bien en el puesto de trabajo	Capacitar a los empleados para que puedan rendir en la empresa	A partir del 1 de mayo del 2018	A todo el personal de la empresa	En los establecimientos de la empresa	
Capacitar al personal de la empresa INDEXPMAR	No brindan una atención adecuada	Capacitándoles cada semana al personal	El 1 de mayo del 2018	A todo el personal de la empresa	En los establecimientos de la empresa	\$300

## **CONCLUSIONES**

La estrategia de la propuesta se llevará a cabo en el área Financiera de la empresa INDEXPMAR

No aplican un sistema de contabilidad actualizado ni la tecnología acorde al área de trabajo.

No mantienen políticas crediticias, e ingresan a los clientes sin verificar su buro

No existe ni desarrollan planes estratégicos en el ámbito laboral

Es necesario capacitar al personal para que este brinde un buen servicio

No mantienen un control sobre el flujo de efectivo, lo que hace que la cartera esta vencida.

## **RECOMEDACIONES**

Se recomienda aplicar un plan de mejoras para la empresa para cambiar ciertas áreas de trabajo que están generando pérdidas.

Implementar un sistema de contabilidad actualizado que refleje con exactitud el estado de cuentas de los clientes, así como las cuentas incobrables y llevar un control muy estricto para recuperar la cartera vencida que afecta a la empresa.

Se debe aplicar normas y políticas para la empresa, tanto para los trabajadores como para los clientes de la empresa INDEXPMAR

Desarrollar programas de capacitación para los empleados y así puedan desenvolverse en el ámbito laboral sin la ayuda de otro subordinado.

Llevar el control del flujo de caja diariamente hasta que la persona encargada de esa área se actualice con el sistema aplicado para mejorar la rentabilidad de la empresa.

## Bibliografía

- Alain, L. (10 de 09 de 2014). *Alain, Lue* . Obtenido de Alain, Lue .
- Apolo, V. (15 de 05 de 2014). *Apolo, Victor* . Obtenido de Apolo, Victor .
- Arl, D. (30 de 08 de 2014). *Arl, Dosi*. Obtenido de Arl, Dosi.
- Cali, D. (25 de 08 de 2013). *Cali, David* . Obtenido de Cali, David .
- Celi, R. (15 de 10 de 2014). *Celi, Robert* . Obtenido de Celi, Robert .
- Cruz, G. L. (2014). *Metodologia de Investigacion* . Colima: Universidad multitecnica profesional .
- Diaz, S. (15 de 01 de 2015). *Diaz, Samuel* . Obtenido de Diaz, Samuel .
- Dominguez, G. (10 de 04 de 2015). *Dominguez, Gael* . Obtenido de Dominguez, Gael .
- FAO. (2016). *Informe productos del mar* . Bolivia: Cepal .
- Fede, K. (10 de 09 de 2014). *Fede, Karl* . Obtenido de Fede, Karl .
- Firos, L. (15 de 09 de 2014). *Firos, Laty*. Obtenido de Firos, Laty.
- Hansen Holm, E. ((2009) ). *Niff teoria y practica* . Ecuador : Distribuidora de textos del Pacifico S.A. .
- Hellen, D. (15 de 03 de 2013). *Hellen, David* . Obtenido de Hellen, David .
- Hernandez, S. P. (2011). *Fundamentos de gestion empresarial, enfoque basado en competencias* . Mexico d.f. : McGrawHill educacuin .
- Jara, L. (15 de 02 de 2014). *Jara, Lui*. Obtenido de Jara, Lui.
- Lopez, J. R. (2009). *Contabilidad avanzada I*. Mexico: McGraw-Hill.
- Lue, S. (15 de 08 de 2014). *Lue, Santi*. Obtenido de Lue, Santi.

Marin, V. A. (2008). *Metodologia de la investigacion, metodos y estrategias de investigacion* . Mexico: Feeds. .

Piero, L. (10 de 09 de 2015). *Piero, Lino*. Obtenido de Piero, Lino.

Quinto, M. (15 de 06 de 2013). *Quinto, Mark*. Obtenido de Quinto, Mark.

Rob, S. (10 de 07 de 2014). *Rob, Salas* . Obtenido de Rob, Salas .

Ruiz, S. (15 de 06 de 2014). *Ruiz, Saul*. Obtenido de Ruiz, Saul.

Sanchez, P. Z. (2008). *Contabilidad general sexta edicion* . Mexico: MacGraw-Hill interamericana .

Smith, S. (15 de 04 de 2014). *Smith, Sanz*. Obtenido de Smith, Sanz.

Spaer, T. (25 de 06 de 2014). *Spaer, Tedy*. Obtenido de Spaer, Tedy.

Teo, L. (15 de 08 de 2013). *Teo, Luna* . Obtenido de Teo, Luna .

Tlte, R. (10 de 08 de 2014). *Tlte, Ramon* . Obtenido de Tlte, Ramon .

Torres, M. (10 de 11 de 2015). *Torres, Mary* . Obtenido de Torres, Mary .

Urrutia, K. (30 de 04 de 2015). *Urrutia, Klein* . Obtenido de Urrutia, Klein .

Velez, L. (05 de 10 de 2015). *Velez, Lino* . Obtenido de Velez, Lino .

Vera, S. (05 de 10 de 2014). *Vera, Stalin* . Obtenido de Vera, Stalin .

Wals, I. (25 de 10 de 2015). *Wals, Isac*. Obtenido de Wals, Isac.

Wester, D. (15 de 10 de 2013). *Wester, Damian* . Obtenido de Wester, Damian .

## **ANEXOS**

### **ENTREVISTA REALIZADA AL CONTRALOR**

#### **1.- ¿Cuál es el giro comercial de su empresa?**

El giro comercial de la empresa es la producción y comercialización de productos derivados de mar en diferentes presentaciones, pero la actividad principal es la comercialización de camarón

#### **2.- ¿Cuáles son las funciones principales que usted desempeña?**

El papel que actualmente desempeño en la empresa se podría decir que es la administración, proponer mecanismos de control para su mejora, y optimizar los procesos internos, tener contacto con los clientes directamente, contacto con los proveedores de mis insumos y tener el control de los inventarios.

#### **3.- ¿Cuántos empleados trabajan actualmente con la empresa?**

Los empleados que trabajan en la empresa son 118 empleados entre ellos; los jornaleros y operadores, es decir el total del personal que labora diariamente con nosotros en la empresa.

#### **4.- ¿Considera que posee el apoyo y colaboración de todos los que trabajan en la empresa?**

Si, trato de tener una comunicación diaria con ellos y tratar de hacer un clima laboral que se sientan como parte de la empresa y motivarlos para trabajar y

colaborar con entusiasmo en la empresa.

**5.- ¿Cree usted que cuenta con el personal apropiado para ser una empresa competente?**

Si por el momento, pero como todo vaya el crecimiento de la empresa, se va requiriendo de personal más apropiado para ella para ser competente, por lo cual yo creo que conforme el tiempo si voy a requerir de personal más capacitado, para ser competente y contar con un apoyo profesional que colabore con el crecimiento de la empresa.

**6.- ¿Qué tanto creé usted que conoce los productos que comercializa?**

Creo que los conozco muy bien, debido a que tengo mucho tiempo trabajando en este negocio con la experiencia que uno va adquiriendo en este tipo va conociendo la calidad de producto, sus orígenes y esto es muy importante para la postura que tengo, ya que sobre este comercialización puedo ofrecer lo que tengo a mi cliente.

**7.- ¿Qué producto de los que comercializa son los más demandados por sus clientes?**

Los productos con mayor demanda de la empresa hacia mis clientes son las larvas de camarón. Es muy importante a considerar en la demanda de mis productos.

**8.- ¿Conoce todas las características, propiedades y beneficios de estos productos?**

Se podría decir que si conozco las características físicas como por ejemplo

como es físicamente y como se comercializa la larva y como varían exactamente el producto que es lo que controla o ayuda.

**9.- ¿Que considera usted como una desventaja de los productos que comercializa?**

Como una desventaja que considero es fatal es el mal uso del personal de producción al momento de escoger la larva y no revisa el proceso, no tener un laboratorio apropiado para estudiar a las larvas científicamente

**10.- ¿Cuál es la mayor ventaja que usted cree que posee su empresa?**

Una de las ventajas que considero por parte de mi empresa, es el precio y la calidad, que ofrezco a mi cliente, la compra de mis insumos directamente de su origen del producto, la facilidad de obtener productos de otros estados, esto pienso que es una gran ventaja.

## **ENTREVISTA AL GERENTE DE LA EMPRESA**

### **1.- ¿Cuál es la función principal que desempeña en la empresa?**

La función principal que tengo es la Gerencia, en donde tengo que supervisar la producción y comercialización de los productos.

### **2.- ¿Cuántas personas están a su cargo?**

En si todos mis empleados que son 118, pero más contacto tengo con los 87 en donde se dirige la parte operativa de la empresa.

### **3.- ¿Cómo maneja a su personal para asignarles tareas?**

Por lo regular, la gente ya sabe que es lo que debe de hacer no es necesario que tenga que asignarles tareas solo cuando tenemos mucha demanda y pedidos encima es cuando nos organizamos para trabajar, pero por lo regular ellos ya saben que hacer diariamente en el trabajo y en caso de que no tengamos mucho trabajo, ya saben ellos que pueden hacer y no están en espera de que les ordene lo que deben de hacer.

### **4.- ¿Cómo mide la capacidad de inventarios en la empresa?**

Todo lo medimos a través de un registro de notas de entradas y salidas, no tenemos otro tipo de registro que nos proporcione con mayor exactitud que tenemos en la empresa.

### **5.- ¿Usted tiene almacenes asignados para cada tipo de su producto y saber la capacidad de cada almacén?**

No, realmente no existe almacén por producto, hay una bodega en la que

almacenamos de todo un poco y en otra bodega donde se almacenan los productos que por lo regular son los más pedidos por la empresa.

**6.- ¿Hay almacenes para unos productos terminados?**

Mhh no, en una bodega se guardan de todos productos que nos llegan y otros ya terminados.

**7.- ¿Capacita a su personal para llevar a cabo sus tareas?**

No como una capacidad tal como cual, solo se le da una breve instrucción de lo que hay que hacer y conforma va trabajando va aprendiendo y por medio de los demás trabajadores se le va diciendo que hacer.

**8.- ¿Brevemente expliquemos como es el proceso actual que se lleva en su empresa?**

Depende de como quiera que le comercialicen el producto los clientes ya que nuestra empresa se enfoca a la comercialización y producción de todo los productos derivados del mar.

**9.- ¿Maneja un pronóstico de ventas, para el control de sus inventarios?**

No, nos basamos mucho en la temporada da cada producto y también en los pedidos de los clientes pero no podemos pronosticar nuestras ventas, es un negocio en el que hay cambios constantes.

**10.- ¿Su personal cuenta con el equipo necesario para el tipo de trabajo en el que interactúan diariamente?**

Cuenta con parte del equipo pero no con el que debe ser apto para trabajar, pero estamos tratando de implantar el equipo que sea necesario para trabajar y mejorar la selección de los laboratoristas para que así escojan una buena larva y los clientes este contento.

## ENTREVISTA A LOS 86 OPERATIVOS Y JORNALEROS

1.- ¿Cuánto tiempo lleva a cargo de la empresa?

---

---

2.- ¿Cuáles son las funciones que ejecuta en la empresa?

---

---

3.- ¿Conoce usted la comercialización y distribución de los productos?

---

---

4.- ¿Cree usted que la empresa tiene solvencia necesaria para crecer

---

---

5.- ¿Quisiera que su producto sea reconocido por su marca a nivel internacional?

---

---

6.- ¿Están de acuerdo que su producto se comercialice directamente con el cliente sin necesidad de intermediarios?

---

---

7.- ¿Considera necesaria una reingeniería en los procesos de productividad que desarrolla la empresa?

---

---

8.- ¿Cree usted que se encuentra capacitado para asumir un nuevo proyecto?

---

---

9.- ¿Desearía conocer nuestro proyecto para ejecutarlo en su área de trabajo?

---

---

10.- ¿Cuántas larvas de camarón se necesita para llegar a la producción que se estima?

---

---

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

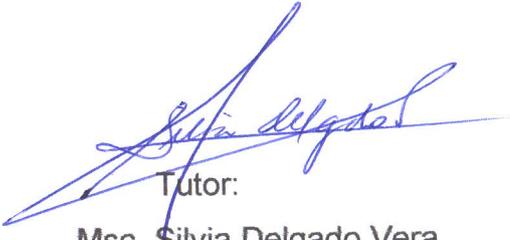
Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Diseño de políticas de crédito para el incremento en el flujo de efectivo de la empresa INDEXPMAR, en el período 2018" y problema de investigación: ¿Cómo influye la carencia de políticas de crédito para clientes en el flujo de efectivo en la empresa de INDEXPMAR, en el periodo 2018, presentado por Mishell Irene Cali Toledo como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Egresada: *Mishell Cali T.*

Mishell Irene Cali Toledo

  
Tutor:

Msc. Silvia Delgado Vera.



Factura: 001-101-000047650



20180901014D01729

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901014D01729**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE TORIBIO SAUL SANCHEZ MORAN de la NOTARÍA DÉCIMA CUARTA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 06128-DP09-2018-SJ, comparece(n) MISHHELL IRENE CALI TOLEDO portador(a) de CÉDULA 0950013847 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 28 DE MAYO DEL 2018, (13:08).

*Mishell Cali T.*  
MISHHELL IRENE CALI TOLEDO  
CÉDULA: 0950013847

NOTARIO(A) SUPLENTE TORIBIO SAUL SANCHEZ MORAN  
NOTARÍA DÉCIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

AP: 06128-DP09-2018-SJ



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

Yo, Mishell Irene Cali Toledo, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Diseño de políticas de crédito para el incremento en el flujo de efectivo en la empresa INDEXPMAR, en el período 2018", de la modalidad de Semi Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresas, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Mishell Irene Cali Toledo

Nombre y Apellidos del Autor

Mishell Cali T.

Firma

No. de cedula: 098001384-7



*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*


**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 095001384-7

APELLIDOS Y NOMBRES  
 CALI TOLEDO  
 MISHELL IRENE

LUGAR DE NACIMIENTO  
 GUAYAS  
 GUAYAQUIL  
 BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO 1993-02-10  
 NACIONALIDAD ECUATORIANA  
 SEXO MUJER  
 ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E1133H111

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE  
 CALI GILER ALFREDO EPIFANIO

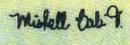
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE  
 TOLEDO BERNARDINO FATIMA CONSUELO

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN  
 GUAYAQUIL  
 2017-04-12

FECHA DE EXPIRACIÓN  
 2027-04-12

ICM 17 01 734 19





DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO





## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Mishell Cali T.

Número único de identificación: 0950013847

Nombres del ciudadano: CALI TOLEDO MISHELL IRENE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 10 DE FEBRERO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CALI GILER ALFREDO EPIFANIO

Nombres de la madre: TOLEDO BERNARDINO FATIMA CONSUELO

Fecha de expedición: 12 DE ABRIL DE 2017

Información certificada a la fecha: 28 DE MAYO DE 2018

Emisor: ANA GABRIELA CABRERA YUPANGUI - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 14 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



N° de certificado: 181-124-38404



181-124-38404

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

### CERTIFICO:

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

Juiss Alberto Alzate  Juiss Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESICTT Firma

### Aclaración:

***LO EXPUESTO ES DE OBLIGATORIO CUMPLIMIENTO, lo cual puede impedir la aceptación de los empastados***

*Usted debe traer la primera página del urkund sin empastar y ella como constancia garantiza la firma de los colaboradores del CEGESICTT*