



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero en
Contabilidad y Auditoría CPA.**

Tema:

“Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores”

Autor: Michelena Díaz, Pablo Andrés

Tutor: Dr. Salazar Mejía, César Augusto

Ambato-Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Dr. César Augusto Salazar Mejía , con cédula de identidad N°180259229-3, en mi calidad de tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“GESTIÓN DE COBROS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ACT CONSULTORES”**, desarrollado por Pablo Andrés Michelena Díaz de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Diciembre de 2016

EL TUTOR



Dr. César Augusto Salazar Mejía

C.I.: 180259229-3

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Pablo Andrés Michelena Díaz con cédula de identidad N° 110519043-1, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el trabajo investigativo, bajo el tema **“GESTIÓN DE COBROS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ACT CONSULTORES.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos; conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este Proyecto de Investigación.

Ambato, Diciembre de 2016

AUTOR



Pablo Andrés Michelena Díaz

C.I.: 110519043-1

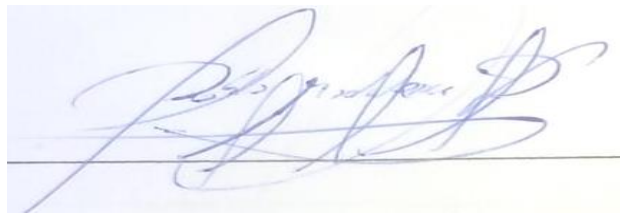
CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Diciembre de 2016

AUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pablo Andrés Michelena Díaz', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

Pablo Andrés Michelena Díaz

C.I.: 110519043-1

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“GESTIÓN DE COBROS Y LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA ACT CONSULTORES”**, elaborado por Pablo Andrés Michelena Díaz, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Diciembre de 2016



Eco. Mg. Diego Proaño

PRESIDENTE



Ing. María del Carmen Gómez Romo

MIEMBRO CALIFICADOR



Dra. Mayra Patricia Bedoya Jara

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Para ustedes con especial aprecio: papá y mamá, Diego, Tatiana, Ían y Paola.
Sobre todo al Señor Supremo de mi vida.

AGRADECIMIENTO

Gracias a mis padres, por su esfuerzo con el que han contribuido a la consecución de esta meta. Diego y Tatiana, Sandra y Napoleón, a mi tía Rosario y familia, quienes me acogieron en sus hogares durante estos años de estudio universitario. Mi gratitud a la Ing. Maritza Mejía y colaboradores, quienes amablemente me dieron apertura para la realización del presente trabajo investigativo. Lic. Sonia Naranjo y colaboradores quienes flexiblemente me han concedido la oportunidad de poder trabajar y cumplir este objetivo a la vez. A mi tutor Dr. César Salazar y su cordial apoyo durante todo este proceso de investigación. A mi universidad, maestros, amigos, compañeros y a quienes me han ayudado a crecer durante estos inolvidables años de formación profesional.

“En Dios haremos proezas (...)”

(Salmos: 60,12 R.V.)

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA: “GESTIÓN DE COBROS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA ACT CONSULTORES”

AUTOR: Pablo Andrés Michelena Díaz

TUTOR: Dr. César Augusto Salazar Mejía

FECHA: Diciembre, 2016

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación está realizada a la Gestión de Cobros y la Liquidez en la Empresa ACT Consultores ubicada en la ciudad de Ambato, cuyo objetivo principal es analizar la gestión de cobros y su impacto en la liquidez buscando establecer mecanismos que mejoren a la situación económica actual de la empresa. Se debe considerar que ACT Consultores ha tenido problemas de liquidez esto como consecuencia de una deficiente gestión de cobros que ha generado la problemática actual impidiendo y restringiendo el normal crecimiento empresarial que la administración espera de la misma. Para la consecución de los objetivos planteados se ha utilizado el modelo de investigación crítico propositivo el cual permite encontrar y proponer soluciones prácticas y oportunas que ayuden al mejoramiento de la situación actual. Cabe recalcar que la investigación analiza las causas del problema principal a través de información recopilada tanto del personal que trabaja en la empresa como de la información contable, de gestión, procesos de control, etc. que ésta genera internamente permitiendo una mejor comprensión del problema investigado y por consiguiente facilitando la toma de decisiones que ayudarán a mejorar la gestión de cobros. Después de un minucioso análisis se ha podido llegar a varias conclusiones entre las principales tenemos: la inexistencia de políticas claras y definidas con respecto al otorgamiento de crédito a clientes ocasionando incertidumbre en el procedimiento adecuado que deba seguirse por parte de las

personas encargadas de estas funciones; otra de las conclusiones tiene que ver con las metas mensuales para reducción de cartera vencida las cuales no se han establecido las cuales contribuirían a minimizar al máximo este rubro contable. Como se mencionó anteriormente el propósito de la investigación ha sido buscar una solución al problema por lo que en el último capítulo se detalla la propuesta recomendada para que la administración de ACT Consultores considere implementar en apoyo al mejoramiento de la empresa, la cual consta de políticas y procedimientos tanto para la concesión de crédito como para la gestión de cobros, además se ha hecho un cuadro comparativo en el cual se detalla y comparan las políticas existentes con aquellas que se pretende implementar.

PALABRAS DESCRIPTORAS: GESTIÓN DE COBROS, LIQUIDEZ Y LAS CUENTAS POR COBRAR, ILIQUIDEZ Y LAS CUENTAS POR COBRAR, GESTIÓN FINANCIERA Y LIQUIDEZ DE ACT CONSULTORES, FLUIDEZ Y EFECTIVO

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT
ACCOUNTING AND AUDIT CAREER

TOPIC: “COLLECTION MANAGEMENT AND LIQUIDITY IN THE COMPANY ACT CONSULTORES”

AUTHOR: Pablo Andrés Michelena Díaz

TUTOR: Dr. César Augusto Salazar Mejía

DATE: December, 2016

ABSTRACT

This research is conducted to the Collection Management and Liquidity in the company ACT Consultores (located in Ambato city Ecuador) in order to analyze the collection management and their impact on liquidity seeking to establish mechanisms to improve the actual economic situation of the company. It is necessary to consider that ACT Consultores has had liquidity difficulties as a result of poor management fees generating the current problems preventing and restricting the normal business growth that management expects it. To achieve the objectives, has been used the propositional model which critical research to find and propose a practical and timely solution that will help to improve the current situation. It should be noted that this research analyzes the causes of the problem through information gathered from both the staff working in the company and accounting information, management, control processes, etc. internally generated allowing a better understanding of the research problem and thus facilitating decision-making that will help improve the collection management. After a thorough analysis has been reached several conclusions among the main are: the lack of clear and defined policies with respect to the lending to the customers causing uncertainty in the proper procedure that must be followed by the responsible of these functions; Another conclusion is about the monthly targets for reducing nonperforming loans which have not been established which would help to minimize the most of this accounting line. As the purpose of the research mentioned

above has been seeking a solution to the problem so in the last chapter recommended for management of ACT Consultores it is considered the implementation of a proposal in order to support the improving of the company, which consists of detailed policies and procedures for granting credit both to debt collection also has made a comparative table which is detailed and compared with existing policies and the new ones to implement.

KEYWORDS: ACCOUNT MANAGEMENT, LIQUIDITY AND ACCOUNTS RECEIVABLE, ILLIQUIDITY AND THE ACCOUNTS RECEIVABLE, FINANCIAL MANAGEMENT AND LIQUIDITY OF ACT CONSULTANTS, FLUIDITY AND CASH

ÍNDICE GENERAL

| CONTENIDO | PÁGINA |
|---------------------------------------|---------------|
| PÁGINAS PRELIMINARES | |
| PORTADA..... | i |
| APROBACIÓN DEL TUTOR..... | ii |
| DECLARACIÓN DE AUTORÍA..... | iii |
| CESIÓN DE DERECHOS..... | iv |
| APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO..... | v |
| DEDICATORIA..... | vi |
| AGRADECIMIENTO..... | vii |
| RESUMEN EJECUTIVO..... | viii |
| ABSTRACT..... | x |
| ÍNDICE GENERAL..... | xii |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | xvi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xvii |
| INTRODUCCIÓN..... | 1 |

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

| | |
|-------------------------------------|----|
| 1.1.TEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 2 |
| 1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.2.1.CONTEXTUALIZACIÓN..... | 2 |
| 1.2.2.ANÁLISIS CRÍTICO..... | 6 |
| 1.2.3.PROGNOSIS..... | 8 |
| 1.2.4.FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 9 |
| 1.2.5.PREGUNTAS DIRECTRICES..... | 9 |
| 1.2.6.DELIMITACIÓN..... | 9 |
| 1.2.6.1.CONTENIDO..... | 9 |
| 1.2.6.2.TIEMPO..... | 10 |
| 1.2.6.3.ESPACIO..... | 10 |
| 1.3.JUSTIFICACIÓN..... | 10 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 1.4.OBJETIVOS..... | 12 |
| 1.4.1.OBJETIVO GENERAL. | 12 |
| 1.4.2.OBJETIVOS ESPECÍFICOS. | 12 |

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

| | |
|--|----|
| 2.1.ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS..... | 13 |
| 2.2.FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA..... | 17 |
| 2.3.FUNDAMENTACIÓN LEGAL. | 18 |
| 2.4.CATEGORÍAS FUNDAMENTALES. | 27 |
| 2.4.1.SUPRAORDINACIÓN. | 27 |
| 2.4.2.SUBORDINACIÓN DE VARIABLES DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE | |
| 2.4.3.MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE..... | 29 |
| 2.4.3.1.GESTIÓN DE COBROS. | 29 |
| 2.4.3.4.CITACIONES. | 32 |
| 2.4.3.5.COBRANZA COACTIVA. | 33 |
| 2.4.3.6.POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBROS..... | 34 |
| 2.4.3.7.POLÍTICAS DE CRÉDITO | 36 |
| 2.4.3.8.POLÍTICAS DE COBRO | 38 |
| 2.4.3.9.INDICADORES DE MOROSIDAD..... | 39 |
| 2.4.3.9.1.CARTERA DE CRÉDITO BRUTA. | 40 |
| 2.4.3.9.2.CARTERA IMPRODUCTIVA. | 40 |
| 2.4.3.9.4.MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL..... | 41 |
| 2.4.3.10.INDICADORES DE GESTIÓN DE CARTERA..... | 42 |
| 2.4.3.11.ESTÁNDARES DE CRÉDITO. | 43 |
| 2.4.4.MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE. | 45 |
| 2.4.4.1.INDICADORES FINANCIEROS. | 45 |
| 2.4.4.2.LIQUIDEZ. | 46 |
| 2.4.4.3.INDICADORES DE LIQUIDEZ..... | 47 |
| 2.4.4.4.RAZÓN CIRCULANTE..... | 47 |
| 2.4.4.5.PRUEBA ÁCIDA | 48 |
| 2.4.4.6.CAPITAL DE TRABAJO | 49 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 2.4.4.8.DECISIONES GERENCIALES. | 50 |
| 2.4.4.9.GESTIÓN DEL EFECTIVO | 51 |
| 2.5.HIPÓTESIS. | 54 |
| 2.6.SEÑALAMIENTO DE VARIABLES. | 54 |

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

| | |
|--|----|
| 3.1. ENFOQUE. | 55 |
| 3.2. MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 55 |
| 3.3. NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN..... | 56 |
| 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 57 |
| 3.4.1. Población. | 57 |
| 3.4.2. Muestra. | 58 |
| 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES..... | 60 |
| 3.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBROS. | 60 |
| 3.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ. | 61 |
| 3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN..... | 62 |
| 3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. | 64 |

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

| | |
|---|-----|
| 4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS..... | 66 |
| 4.2. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS | 85 |
| 4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS | 85 |
| 4.4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 90 |
| 4.4.1. CONCLUSIONES | 90 |
| 4.4.2. RECOMENDACIONES | 92 |
| 4.5. PROPUESTA..... | 94 |
| BIBLIOGRAFÍA. | 113 |
| ANEXOS | 121 |

| | |
|--|-----|
| PERSONAL DE ACT CONSULTORES | 122 |
| MODELO DE CONTRATO SUGERIDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES | 123 |
| FOMATO SUGERIDO DE PAGARÉ A LA ORDEN | 125 |
| CRONOGRAMA..... | 126 |
| CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD | 127 |
| CUESTIONARIO DIRIGIDO A GERENCIA | 129 |
| CROQUIS DE ACT CONSULTORES | 131 |
| RUC ACT CONSULTORES | 132 |
| TABLA DE CLIENTES MOROSOS | 134 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|--------|
| Gráfico N° 1.1. Árbol de problemas | 6 |
| Gráfico N° 1.2. SUPRAORDINACIÓN..... | 27 |
| Gráfico N° 1.3.: Subordinación De Variables Dependiente e Independiente | 28 |
| Gráfico N° 4.1.: Existencia de políticas para el otorgamiento de crédito a clientes | 67 |
| Gráfico N° 4.2. : Requisitos previos para otorgar crédito al cliente | 69 |
| GráficoN° 4.3.: Envíos de comunicados por escrito. | 70 |
| Gráfico N° 4.4.: Persona designada para gestionar la cobranza a los clientes..... | 72 |
| GráficoN° 4.5.: Descuento por pronto pago a los clientes | 73 |
| GráficoN° 4.6.: Cobranza y liquidez de la empresa..... | 74 |
| Gráfico N° 4.7.: Categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad..... | 75 |
| GráficoN° 4.8.: Insatisfacción en el servicio recibido | 77 |
| Gráfico N° 4.9.: Metas mensuales de liquidez..... | 78 |
| GráficoN° 4.10.: Metas mensuales de cartera vencida | 79 |
| Gráfico N° 4.11.: Metas mensuales para reducir la morosidad de clientes..... | 81 |
| Gráfico N° 4.12.: Préstamos con terceros para cubrir las obligaciones | 82 |
| GráficoN° 4.13.: Obligaciones de la empresa y plazos establecidos | 83 |

ÍNDICE DE TABLAS

| CONTENIDO | PÁGINA |
|--|--------|
| Tabla N° 2.1. Clasificación de las cuentas por cobrar. | 30 |
| Tabla N° 2.2. Endeudamiento en el Ecuador | 36 |
| Tabla N° 3.1. Población y muestra..... | 58 |
| Tabla N° 3.2. Operacionalización de la variable independiente. | 60 |
| Tabla N° 3.3. Operacionalización de la variable dependiente. | 61 |
| Tabla N°3.4. Cuadro plan de recolección de la información. | 64 |
| Tabla N° 4.1.: Existencia de políticas previas al otorgamiento de crédito..... | 66 |
| Tabla N° 4. 2.: Requisitos previos para otorgar crédito al cliente..... | 68 |
| Tabla N° 4.3.: Envíos de comunicados por escrito. | 70 |
| Tabla N° 4.4.: Persona designada para gestionar la cobranza a los clientes | 72 |
| Tabla N° 4.5.: Descuento por pronto pago a los clientes | 73 |
| Tabla N° 4.6.: Cobranza y liquidez de la empresa | 74 |
| Tabla N° 4.7.: Categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad..... | 75 |
| Tabla N° 4.8.: Insatisfacción en el servicio recibido..... | 76 |
| Tabla N° 4.9.: Metas mensuales de liquidez. | 78 |
| Tabla N° 4.10.: Metas mensuales de cartera vencida..... | 79 |
| Tabla N° 4.11.: Metas mensuales para reducir la morosidad de clientes | 80 |
| Tabla N° 4.12.: Préstamos con terceros para cubrir las obligaciones de la empresa | 82 |
| Tabla N° 4.13.: Obligaciones de la empresa y plazos establecidos..... | 83 |
| Tabla N°4.14.: Liquidez ACT Consultores..... | 86 |
| Tabla N° 4.15.: Cálculo de frecuencias observadas | 86 |
| Tabla N° 4.16.: Cálculo de frecuencias esperadas | 87 |
| Tabla N° 4.17.: Frecuencias observadas y esperadas..... | 87 |
| Tabla N°4.18. : Modelo Operativo..... | 96 |
| Tabla N°4.19. : Modelo Operativo..... | 97 |
| Tabla N°4.20.: Modelo Operativo..... | 98 |
| Tabla N°4.21.: Cuadro comparativo de políticas y procedimientos | 105 |
| Tabla N°4.22.: Cuadro procedimientos de crédito..... | 107 |
| Tabla N°4.23.: Cuadro políticas de cobro..... | 109 |
| Tabla N°4.24.: Cuadro procedimientos de cobro..... | 112 |

INTRODUCCIÓN

La importancia que tiene la eficiente gestión de cobros en toda empresa determina en gran medida el éxito que esta tenga tanto interna como externamente, ya que al tratarse del manejo de los flujos de efectivo, se está poniendo en consideración la capacidad que la organización tiene para solventar los valores adeudado tanto al corto como a largo plazo y depende de este principal rubro la liquidez adecuada con la que se contará para las actividades empresariales presentes y futuras.

El tema de investigación “Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores” de la ciudad de Ambato, cuyo periodo de estudio está comprendido en el segundo semestre del año 2014, está compuesta por los siguientes capítulos:

CAPÍTULO I. Encontraremos el planteamiento del problema de investigación. Se desarrolla el árbol de problema el cual sirve de apoyo para la elaboración de un análisis crítico con el cual se justifica la investigación del problema y se define los objetivos generales y específicos a los cuales se buscara dar una solución.

CAPÍTULO II. Referente al marco teórico, se hace referencia a los antecedentes investigativo, se fundamenta su investigación, al igual que se desarrolla un marco conceptual desglosando en la supra ordenación y subordinación de las variables a fin de presentar la hipótesis y el señalamiento de variables respectivo.

CAPÍTULO III. Establece la metodología utilizada, como la modalidad, el enfoque y los niveles de investigación, se define la población. Además de la operacionalización de las variables que permitan establecer los indicadores. También se desarrolla el plan de recolección de información y se define el plan de procesamiento de información.

CAPÍTULO IV. Los resultados de las encuestas son reflejados mediante la representación gráfica con su respectivo análisis; las limitaciones que se presentaron durante el estudio, las conclusiones y recomendaciones basadas en los resultados obtenidos.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores”

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1. CONTEXTUALIZACIÓN

CONTEXTO MACRO

Toda empresa en el momento de conceder crédito a un cliente establece una o más políticas que ayuden a recuperar el valor económico comprometido. El problema surge cuando las políticas establecidas no son óptimas y no contribuyen a una adecuada cobranza. Las políticas inadecuadas o la inexistencia formal de estas acrecientan aún más el problema de cobros. Las empresas en general conceden créditos a sus clientes como estrategia común para cumplir los objetivos empresariales. El crédito según (Córdova, 2007)”...es una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad (acreedor)”. El buen manejo de este rubro conlleva efectos que benefician a la organización y a sus colaboradores, sin embargo, la inadecuada gestión que los administradores aplican a este ámbito del activo empresarial conlleva a varios efectos negativos que restringen el desarrollo ocasionando entre otros problemas la iliquidez de la empresa.

El rubro cuentas por cobrar constituye una de las herramientas más importantes del activo de toda empresa debido a la influencia directa que esta tiene con el desenvolvimiento y dinámica propia de toda entidad comercial. Según (Zapata, 2011)“Es usual que las empresas trabajen con créditos concedidos a clientes,

trabajadores, accionistas e incluso a otras empresas relacionadas”. (p. 156). Por lo tanto es necesario tomar políticas adecuadas que permitan el manejo y control adecuado de esta parte fundamental del activo empresarial.

Para (García, 1999) las cuentas por cobrar y su manejo implican lo siguiente:

Las cuentas por cobrar continúan siendo hoy en día uno de los mayores problemas que enfrentan los administradores de las empresas. Dada a la complejidad que hoy tiene el entorno empresarial es de vital importancia que las empresas mejoren sus sistemas de cobros de una forma más oportuna, puesto que la demora excesiva de un cobro afecta la liquidez de la empresa y puede afectar su capacidad de pago. La cadena de impagos sigue aumentando a un nivel tan grande, comprometiendo de esta forma a las empresas de brindar productos y/o servicios con calidad a tiempo record. Siendo un tema bastante vigente se hace necesario hacer un estudio profundo con la finalidad de actuar sobre el mismo para el logro de mayor eficiencia y eficacia en el sistema empresarial.

Al constituir un problema con el cual se debe trabajar en el área de cartera la relevancia de este rubro es evidente por lo tanto los administradores y encargados directos del manejo de estas cuentas deben poseer conocimientos, métodos, planes, metas, etc. que permitan un manejo adecuado y eficiente en beneficio de la empresa y su constante desarrollo.

En nuestro país el nivel de endeudamiento entre empresas y clientes se reporta en niveles elevados, así lo publicó en su momento un diario de circulación nacional con respecto a las cuentas por cobrar que los clientes tienen con el sector comercial del país;

Mendieta, R. (31 de octubre de 2014). Altas cifras en las cuentas por cobrar. El Mercurio. Recuperado de <http://www.elmercurio.com.ec>:

Un reporte oficial emitido por la Superintendencia de Compañías revela que en el rubro “Comercio al por mayor y al por menor” de Cuenca, las deudas por cobrar de este sector (comercio) ascienden a un total de 2.960.299.629 dólares, cifra alta incluso mayor a la de Quito. Esto significaría que en la ciudad hay un nivel de endeudamiento alto. Considerando el valor de cuentas

por cobrar de parte de empresas en los sectores de ventas al por mayor y menor para el 2013, el referido cuadro de la Superintendencia además precisa que Cuenca se encuentra en un segundo lugar a nivel nacional después de Guayaquil.

Considerando que los datos antes mencionados hacen referencia a la economía ecuatoriana del año 2013 en la cual se vivía una época de bonanza petrolera con un precio de barril de \$97.70 entre enero y junio del mismo año, se puede comprender que la capacidad adquisitiva y por consecuencia el endeudamiento mostraba índices elevados para el sector comercial al por mayor y menor.

CONTEXTO MESO

En el sector empresarial de Ambato se puede identificar con frecuencia que existen problemas comunes con la recuperación de cartera vencida generando inconvenientes directos con el manejo del capital de trabajo de las empresas y su consecuente afectación a la liquidez de la organización. Las inadecuadas políticas y procedimientos son uno de los principales problemas con los que deben lidiar los administradores ya que de la buena gestión y manejo de este rubro complementado con políticas y procedimientos eficientes dependen el éxito y crecimiento progresivo que la empresa tenga a futuro y la obtención de los objetivos planteados por la misma.

La mayoría de empresas otorgan créditos a sus clientes con la finalidad de incrementar sus ingresos, captar un mayor volumen de mercado, encarar a la competencia, etc. Sin embargo la gestión de cobranzas a través de inadecuadas políticas y procedimientos siempre ha constituido uno de los puntos débiles de las organizaciones debido a la falta de claridad en los procedimientos a seguir para la recuperación de deudas pendientes de clientes, mecanismos inadecuados e ineficientes de cobros, entre otros.

Los controles básicos y medidas formalmente establecidas son vitales para el manejo adecuado de los créditos otorgados. Así lo ratifica con respecto a las cobranzas (Zapata, 2011) “Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes y satisfacer sus cuentas en el momento del vencimiento o antes si fuera posible” (p. 157). Estas acciones deben realizarse bajo parámetros medibles y prácticos ya que la evaluación permanente y rápida ayudará a que los administradores o responsables de la toma de decisiones cuenten con herramientas útiles y adecuadas para la gestión oportuna de las cuentas por cobrar.

CONTEXTO MICRO

ACT Consultores nace como respuesta a la gran demanda mundial de asesoría contable y tributaria especializada. Es un Estudio con profesionales especializados en servicios de asesoría contable integral bajo las más exigentes normas de atención personalizada y con el más alto nivel de excelencia. Los profesionales son eficientes consejeros con conocimiento y experiencia con lo que brindamos un servicio con calidad y eficiencia, que les permita obtener información contable y financiera en forma oportuna y confiable, el cual servirá de herramienta a la gerencia en la toma de decisiones.

En lo que respecta a la empresa ACT Consultores y las cuentas por cobrar evidenciados en los informes financieros durante los últimos años, han mostrado una tendencia progresiva de incremento, esto es preocupante para la gerencia de la empresa ya que la afectación principal que esto supone es directa con la liquidez de la misma.

En los últimos años la empresa ha empezado a tener una acumulación considerable en el rubro cuentas por cobrar a clientes, entre otras causas las principales que la administración ha podido determinar son: el escaso seguimiento de clientes morosos, el inadecuado proceso de gestión de cobros, políticas ineficientes para la recuperación de carteravencida entre otros, que han ocasionado un lento proceso de crecimiento organizacional.

1.2.2. ANÁLISIS CRÍTICO

1.2.2.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS

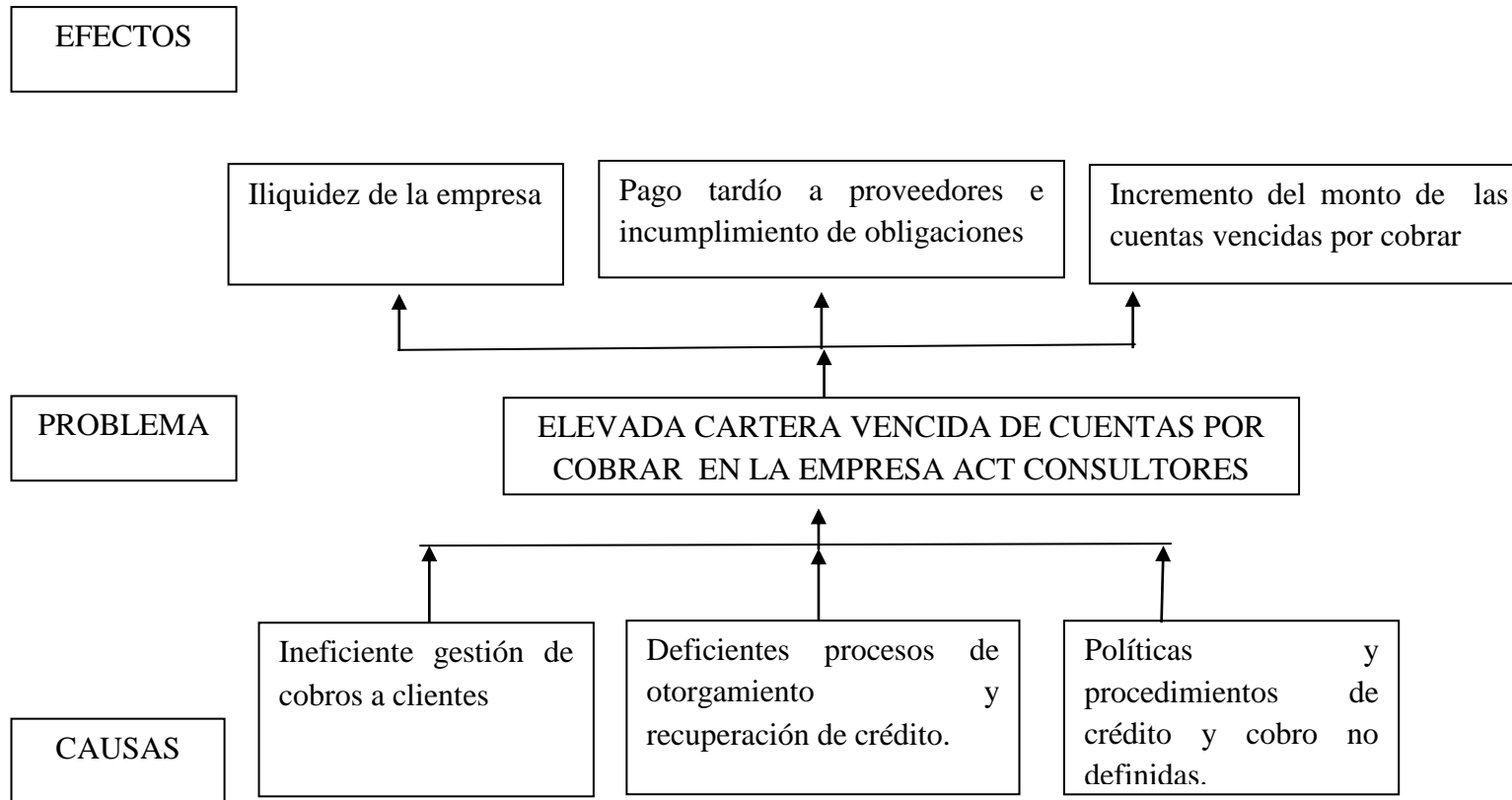


Grafico N°1: Árbol de problemas

Elaborado por: Pablo Michelena

La empresa consultora ACT muestra varias falencias con respecto a la gestión de cobros a clientes, siendo esta la principal causa que ocasiona iliquidez a la misma. La ineficiente gestión de cobranzas ocasiona la actual situación económica crítica por la que atraviesa la empresa, debido a los inadecuados procesos que no garantizan la recuperación de las deudas pendientes, esto ocasiona una disminución en la liquidez de ACT Consultores, lo cual trae como consecuencias problemas para solventar deudas a corto plazo e inclusive pone en riesgo la continuidad del negocio.

Los deficientes procesos de otorgamiento y recuperación de crédito de los clientes es otra de las causas encontradas, debido a estas falencias ACT Consultores actualmente cartera vencida muy elevada ya que no establece previos procesos que permitan garantizar en lo posible que los clientes a crédito cancelen sus obligaciones y que estos no constituyan un riesgo para la empresa; es así que el efecto directo es el pago tardío a proveedores e incumplimiento inclusive de obligaciones a los propios colaboradores de la empresa como externamente, estancando el progreso y avance esperado por la administración.

Por último las políticas y procedimientos de crédito y cobro no definidas son las causantes que exista confusión y a su vez incertidumbre de la recuperación del crédito otorgado ya que los colaboradores encargados de ACT Consultores no mantienen uniformidad de criterio para aprobar o denegar una solicitud de crédito por parte de los clientes lo cual ocasiona incremento del monto de las cuentas vencidas por cobrar lo que a su vez ocasiona un problema

1.2.3. PROGNOSIS

ACT Consultores requiere implementar un control adecuado para la gestión de las cuentas por cobrar a clientes para evitar una disminución de la liquidez la cual a corto plazo podría significar serios problemas con respecto a las cuentas por pagar tanto a empleados como a proveedores. La iliquidez de la empresa también significaría un retroceso en el avance y crecimiento, los clientes dejarían de poner su confianza en los servicios que se oferta para cubrir sus necesidades y expectativas, por lo que el nivel de la demanda se afectaría por estos acontecimientos.

Las medidas que se deban tomar serán enfocadas al mejoramiento continuo de ACT Consultores ya que si continúa con el actual problema en cuanto a la ineficiente gestión de cobros la empresa se encaminará por múltiples dificultades económicas, de control y crecimiento generando retrasos en los servicios que ésta presta a sus clientes.

La gerente propietaria de ACT Consultores deberá poner en ejecución los correctivos oportunos y necesarios para evitar un proceso de decadencia de la empresa que conlleve a diversos aspectos negativos que pongan en duda el prestigio de la empresa y por ende se vean afectados los ingresos los cuales son fundamentales para el normal funcionamiento de la misma. De igual manera las proyecciones de expansión y ampliación hacia nuevos clientes se verían afectadas, así como la inversión que se pretendiera ejecutar para el desarrollo y crecimiento de ACT Consultores,

Por último si no se toma en cuenta un nuevo sistema de procedimientos para gestionar las cobranzas la continuidad de la empresa estaría en grave riesgo por el incremento de las cuentas por cobrar y su afectación directa con la liquidez de la misma ocasionando una crítica situación económica que generaría desde despidos de trabajadores hasta el cierre definitivo de la empresa por no contar con los recursos económicos suficientes que garanticen su permanencia en el medio.

1.2.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo la gestión de cobros repercute en la liquidez de la empresa ACT Consultores?

1.2.5. PREGUNTAS DIRECTRICES

- ¿Por qué ACT Consultores tiene un elevado índice de cuentas por cobrar a clientes?
- ¿De cuánto fue la liquidez de la empresa ACT Consultores durante el año 2014?
- ¿Cuáles son los procedimientos adecuados que permitirán la disminución de cartera vencida en la empresa y mantengan su liquidez en porcentajes normales?

1.2.6. DELIMITACIÓN

El trabajo investigativo se realizará en la empresa ACT Consultores, en el área de Control Interno y por consiguiente la gestión de cobros. La empresa en mención está domiciliada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, parroquia la Matriz y el periodo de análisis está comprendido en el segundo semestre del año 2014

1.2.6.1. CONTENIDO

Campo: Auditoria

Área: Control Interno

Aspecto: Gestión de las cuentas por cobrar

1.2.6.2. TIEMPO

El tiempo estimado para el estudio es del 1 de enero al 31 de diciembre de 2014

1.2.6.3. ESPACIO

Empresa ACT Consultores, Ambato, Simón Bolívar y Lalama, Centro Comercial Colonial, Oficina N° 3

1.3. JUSTIFICACIÓN.

La presente investigación se basa en la necesidad evidente que tiene la gestión de cobros de ACT Consultores, por lo que es necesario introducir propuestas claras y necesarias a las políticas de gestión que ayuden a mejorar significativamente la administración de este rubro buscando así solucionar los problemas frecuentes que se presentan en la organización y así contribuir al aumento de los crecientes y satisfactorios resultados financieros de las entidades económicas del país.

Esta investigación es para ACT Consultores de gran interés, ya que no se ha realizado un análisis detallado de la gestión en las cuentas por cobrar y como esta afecta a la liquidez de la misma, por lo que la propietaria de mencionada empresa encuentra novedosa la investigación.

Esta investigación puede realizarse sin ningún inconveniente alguno, ya que se cuenta con los recursos humanos, financieros y materiales necesarios para su ejecución, así como la apertura de la gerente propietaria Ing. Maritza Mejía a la información confidencial de la organización.

Realizar la presente investigación será de gran utilidad e importancia para los interesados, ya que les permitirá realizar una gestión adecuada a sus necesidades, mejorando su administración y por ende evitando problemas de liquidez.

Los beneficiarios de la presente investigación son todos quienes conforman ACT Consultores, ya que no solo la propietaria verá una mejora en la liquidez de su empresa, sino quienes laboran ahí podrán realizar una mejor gestión y administración para su organización. De igual manera como autor de la presente investigación obtendré beneficio directo por cuanto el problema de estudio constituye una herramienta a través de la cual pondré en práctica los conocimientos adquiridos durante los años de formación profesional siendo este un escenario idóneo para la aplicación de los mismos

Finalmente el proyecto generará un impacto positivo en la organización, ya que al mejorar la liquidez de ACT Consultores y determinar una gestión adecuada para sus cuentas por cobrar, tendrá con facilidad recursos para inversiones, atender sus obligaciones y en general mejorar el manejo de la organización.

1.4. OBJETIVOS.

1.4.1. OBJETIVO GENERAL.

Analizar la gestión de cobros y su impacto en la liquidez de ACT Consultores para que mejore la situación económica actual de la empresa.

1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Determinar la actual gestión de cobros para la disminución de cartera vencida en ACT Consultores.
- Cuantificar la liquidez a través de indicadores financieros para el reconocimiento de la realidad económica de ACT Consultores.
- Proponer un manual de gestión de cobros con políticas y procedimientos adecuados que mejore la liquidez de ACT Consultores

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.

La gestión de cobros en las empresas que conceden créditos constituye uno de los aspectos más relevantes e importantes que debe considerar la administración, esta es la razón de múltiples e innumerables estudios, análisis, investigaciones que se han realizado con la finalidad de encontrar solución a la problemática constante que implica la concesión de crédito a clientes. A continuación se citan algunos trabajos investigativos relacionados al presente tema.

Según Aranda, K. & Sangolqui, E. (2010) La Administración Cuentas por Cobrar en la Empresa VIVAR, (Tesis de pregrado). Universidad del Azuay, Cuenca-Ecuador, los objetivos generales, específicos y conclusiones señalan lo siguiente:

Objetivo General: Estudio de la administración de cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar. Objetivos Específicos: a) Realizar un diagnóstico de la situación actual del departamento de crédito y su reestructuración. b) Establecer políticas, estándares y normas de crédito. c) Establecer un análisis de cuentas por cobrar. d) Establecer procedimientos para la recuperación de cartera. e) Determinar el costo, ingreso y resultado marginal en las políticas de crédito. Conclusiones a) La presente tesis a más de servir como una capacitación, sirve como una guía de estudio en cuanto a que se podrá encontrar información necesaria acerca de cómo establecer un departamento de Crédito, y que índices son importantes para la medición de Cuentas por cobrar. b) Es importante recalcar que no existe actualmente un departamento de crédito en la empresa, con el resultado de esta tesis vemos que es algo imprescindible el hecho de crear este departamento, debido a que mediante un adecuado análisis se daría crédito solo a las empresas que estén en la capacidad de cumplir el compromiso que esta actividad implica. c) Siguiendo el esquema de trabajo en función de los capítulos presentados en el plan, inicialmente se realizó un análisis del estado actual de la empresa, en relación a la administración de Cuentas por cobrar, identificando a los encargados de realizar la gestión de crédito y cobranza, además los métodos

y procedimientos utilizados.

A través de lo citado se observa la importancia de analizar los procesos de cobranzas a clientes y con esta información las autoras han podido establecer las falencias que en su momento presentaba la empresa Vivar. El aporte que genera el estudio es significativo ya que con las directrices establecidas y los múltiples procedimientos que aportan a la administración de la empresa ayudan a dar solución al problema que desde el inicio se plantearon en dar solución. De igual manera este antecedente conforma un aporte que respalda el trabajo investigativo en la empresa ACT Consultores para contribuir a la solución del problema que ha surgido con respecto a la gestión de cobranzas y su iliquidez.

Según Quimí, J, Ponce, C & Burgos, R (2007) Sistema para la Gestión de Cobranzas Utilizando Dispositivos Móviles, Universidad de Guayaquil, Guayaquil Ecuador, los objetivos generales, específicos y conclusiones señalan lo siguiente:

Objetivo general: Automatizar el proceso de Gestión de Cobranzas, mediante el cual vamos a obtener información veraz en el momento oportuno, y así realizar el respectivo cobro a los clientes, con la finalidad de ser altamente competitivos para que la empresa no sufra pérdidas económicas por la cartera vencida o incumplida. Objetivos específicos: a) Tener una información veraz de los clientes, con la finalidad de realizar un cobro más eficiente, dicha información podrá ser actualizada por el personal del departamento de cobranzas en el caso que lo amerite. b) En el equipo base el sistema generará varios listados de la cartera que se encuentre vencida y por vencer. c) Contar con información necesaria para el cobro: como factura y notas de crédito. d) Manejar horarios y forma de pago de los clientes, donde el recaudador tendrá en su dispositivo móvil la ruta a seguir por zonas de los clientes que deberá visitar. e) En el equipo base se va a poder emitir reportes de los cobros realizados a los clientes. Conclusiones a) Concluimos diciendo que nuestro Sistema de Gestión de Cobranza es una solución que permite aumentar significativamente el número de contactos efectivos con los clientes que aunado a una estrategia adecuada de cobranza se traduce en un mayor número de promesas de pago y por ello en un mejor resultado en recuperación de cobranza. b) Un sistema de cobranza es una

herramienta muy importante que debe estar dentro de toda organización, un sistema que cumpla con todas sus necesidades y seguridades, implementando nuevos mecanismos que estén acorde las nuevas tecnologías informáticas existentes en nuestro mercado. c) Ayudará a la Empresa a automatizar sus procesos de control de cobros al día de forma ágil y veraz, de ésta manera fortalecerla y hacerla altamente competitiva en el mercado.

La automatización de procesos en las cuentas por cobrar refuerza un sistema integral de recuperación de cartera vencida. Los investigadores en este trabajo resaltan la importancia de los medios tecnológicos como herramientas para una mejor y eficiente gestión de cobros. Además proponen un modelo de cobros a través de información generada a través de dispositivos tecnológicos que buscan optimizar recursos económicos y humanos. La informática al servicio de la empresa con expectativas de desarrollo y crecimiento competitivo en el medio es una de las directrices en cual está enfocada dicha investigación.

Según Moreno, J. (2014) “Gestión de cobros y la liquidez de la empresa FAMESA”, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador, los objetivos generales, específicos y conclusiones señalan lo siguiente:

Objetivo general: Estudiar la relación existente de la gestión de cobros y la liquidez para que nos permita mejorar la situación económica de la empresa FAMESA. Objetivos específicos: a) Analizar la gestión de cobros para la reducción del endeudamiento de la empresa FAMESA. b) Evaluar la liquidez para la toma de decisiones de la empresa FAMESA. c) Proponer un sistema de políticas y procedimientos de crédito y cobranzas para mejorar la gestión de cobros y aumentar la liquidez de la empresa FAMESA. Conclusiones a) La empresa aplica procedimiento de cobranzas empírica, y por ende existe clientes con un fuerte valor numérico en su deuda como por ejemplo la Señora Janneth Dávila que ha realizado un crédito de 1450 dólares no ha cancelado y el siguiente año le volvieron a dar otro crédito de 900 sin haber cancelado lo anterior, por tal motivo se encuentra en cartera tipo E que se registra como cartera vencida. b) No existe un límite de endeudamiento por parte de los clientes. c) La empresa no analiza la liquidez

de acuerdo a los índices establecidos, lo realizan de forma empírica y no comparan por medio de fórmulas la realidad de la empresa. d) Por el exceso de créditos no pueden cubrir los pagos dentro de FAMESA, debido a que la existencia de endeudamiento por parte de los clientes no le permite cumplir con sus obligaciones dentro de la empresa. e) La empresa FAMESA no posee un proceso de gestión de cobros adecuado para mejorar la liquidez y cumplir con el objetivo anual.

El autor en esta investigación analiza la relación existente entre gestión de cobros y la liquidez de la empresa en mención, con objetivos generales de mejoramiento en cuanto al manejo de los procedimientos para la recuperación de cartera vencida. En las conclusiones el investigador hace referencia a los procesos empíricos que la empresa ha venido ejecutando, formando parte de un cúmulo de desaciertos que no ayudan a la recuperación rápida de cartera vencida hacia los clientes morosos ocasionando una eminente disminución de liquidez en las actividades económicas de la organización.

Con estos antecedentes investigativos se busca una solución estructurada por las diversas conclusiones a las que llegaron los investigadores precedentes a los temas citados cada cual con un entorno particular pero con el mismo problema de fondo. ACT Consultores manifiesta la misma problemática en torno a la gestión de cobros con sus clientes morosos por lo que estas investigaciones previas son referencias importantes que ayudan a la formulación de soluciones prácticas para aplicarlas de acuerdo a las necesidades de este trabajo investigativo.

2.2. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

La investigación científica requiere de un proceso esquemático y detallado que fundamente los resultados y conclusiones que se deriven de ésta, por tal motivo es necesario un enfoque o paradigma en el cual se enmarque el objeto de estudio.

Paradigma según Khun, T., 1983 Herrera, Medina, Naranjo, & Proaño, (2002). "El paradigma es un esquema básico de interpretación de la realidad, que comprende supuestos teóricos generales, leyes, modelos, métodos y técnicas que son adoptados por una comunidad de científicos". En tal virtud el paradigma comprende un conjunto de nociones los cuales constituyen un modelo o reglas a seguir a través de la cual se busca la resolución de algún problema y para la obtención de un objetivo previamente planteado.

Hay diversidad de paradigmas, uno de ellos es el Crítico Propositivo. Para (Herrera, Medina, Naranjo, & Proaño, 2002) se trata de lo siguiente:

Critico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación que están comprometidas con la lógica instrumental del poder; porque impugna las explicaciones reducidas a causalidad lineal. Propositivo en cuanto la investigación no se detiene en la contemplación pasiva de los fenómenos, sino que además plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad. (p. 20)

Este trabajo se desarrollará con el enfoque Critico Propositivo de investigación ya que es el adecuado y el que mejor se ajusta al tema de estudio amás de abordar el problema desde una perspectiva crítica se busca dar una solución al problema en cuestión.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.

La contabilidad constituye una herramienta esencial en la rama empresarial, y esta a su vez se rige por varias normas, leyes, reglamentos, etc., que garantizan el cabal cumplimiento que se espera de esta. En nuestro país son varias las instituciones gubernamentales que intervienen en la fiscalización y emisión de normas para una eficiente aplicación de procedimientos que buscan la transparencia de la información emitida por las empresas. A continuación se enumera los artículos legales que fundamentan esta investigación.

LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO
Capítulo VI
CONTABILIDAD Y ESTADOS FINANCIEROS

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento (...)

(...) Art. 21.- Estados financieros.- Los estados financieros servirán de base para la presentación de las declaraciones de impuestos, así como también para su presentación a la Superintendencia de Compañías y a la Superintendencia de Bancos y Seguros, según el caso. Las entidades financieras así como las entidades y organismos del sector público que, para cualquier trámite, requieran conocer sobre la situación financiera de las empresas, exigirán la presentación de los mismos estados financieros que sirvieron para fines tributarios.

Lexis, A.A. (2015). Ley de Regimen Tributario Interno. Recuperado
de:file:///C:/Users/Biblio
PC16/Downloads/Ley%20de%20Regimen%20Tributario%20Interno%20(1)
.pdf

La obligatoriedad para la presentación de información contable que es de índole imprescindible la encontramos en la Ley de Régimen Tributario la cual vela por el cabal cumplimiento de las disposiciones emanadas por el Estado ecuatoriano. La obligatoriedad de la generación de información contable para quienes superen los límites establecidos de ingresos, gastos y capitales persigue fines sociales que ayuden a evitar especulaciones de solvencia, sobreestimaciones en valores accionarios, buenas prácticas económicas que no perjudican a la sociedad en general, entre otros.

Otra de las fuentes jurídicas referentes a la materia de estudio es la Ley de Compañías la cual hace referencia al tipo de información que deben entregar las empresas.

LEY DE COMPAÑÍAS

Art. 28.- Las compañías sujetas por ley al control de la Superintendencia de Compañías y que ejecuten actividades agrícolas, presentarán a ésta su balance anual y su estado de pérdidas y ganancias condensados, así como la información resumida que la Superintendencia determine en el respectivo reglamento.

A.A., Ley de Compañías. Bolsa de Valores de Quito. Recuperado de:
http://www.bolsadequito.info/uploads/normativa/normativa-relacionada/ley-de-companias/141027193407-b61798b4923c4f24dff12632e81c7ef5_leycompanias.pdf

La Ley de Compañías, marco jurídico en el cual todas las empresas del país deben constituirse y bajo sus artículos deben realizar sus actividades económicas. En el citado artículo 28, se establece una vez más la obligatoriedad de presentar un balance anual y su estado de pérdidas y ganancias persiguiendo al igual que la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno, la transparencia en la presentación de información contable de la empresa.

NIC 39
INSTRUMENTOS FINANCIEROS: RECONOCIMIENTO Y
MEDICIÓN

DEFINICIONES

PRÉSTAMOS Y CUENTAS POR COBRAR.

Cualquier activo financiero no derivado con pagos fijos o determinables (incluyendo activos por préstamos, cuentas comerciales por cobrar, inversiones en instrumentos de deuda y depósitos mantenidos en bancos) puede cumplir potencialmente la definición de préstamos y partidas por cobrar. (...)

INVERSIONES MANTENIDAS HASTA EL VENCIMIENTO

Una entidad no tiene intención efectiva de mantener hasta el vencimiento una inversión en un activo financiero con un vencimiento fijo si se cumple al menos una de las siguientes condiciones: (a) La entidad tiene la intención de mantener el activo financiero por un periodo indefinido.(b) La entidad está dispuesta a vender el activo financiero (por motivos distintos de una situación sobrevenida que no es recurrente ni ha podido razonablemente anticipada por la entidad) en respuesta a cambios en las tasas de interés de mercado o en los riesgos, necesidades de liquidez, cambios en la disponibilidad o en la rentabilidad de las inversiones

A.A., Norma Internacional de Contabilidad 39. FACPCE.Recuperado de
<http://www.facpce.org.ar:8080/miniportal/archivos/nic/NIC39.pdf>

ALCANCE DE LAS SECCIONES 11 Y 12

11.1 La Sección 11 Instrumentos Financieros Básicos y la Sección 12 Otros Temas relacionados con los Instrumentos Financieros tratan del reconocimiento, baja en cuentas, medición e información a revelar de los instrumentos financieros (activos financieros y pasivos financieros). La Sección 11 se aplica a los instrumentos financieros básicos y es relevante para todas las entidades. (...) 11.5 Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones: (a) Efectivo. (b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias. (c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas. (d) **Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagar.**

IFRS Foundation, NIIF Para Pymes..Recuperado de:
<http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/Pages/IFRS-for-SMEs-Update-Spanish.aspx>

LEY ORGÁNICA DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

Art. 10.- Deducciones.- En general, con el propósito de determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

(...)

11. Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones:

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta Bancaria establezca.

Si la Junta Bancaria estableciera que las provisiones han sido excesivas, podrá ordenar la reversión del excedente; este excedente no será deducible.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero;

Artículo 10, Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. Recuperado de:
<http://www.sri.gob.ec/web/guest/deducciones-2>

REGLAMENTO PARA APLICACION LEY DE
REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI

CAPÍTULO IV

DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

Art. 28.- Gastos generales deducibles.- Bajo las condiciones descritas en el artículo precedente y siempre que no hubieren sido aplicados al costo de producción, son deducibles los gastos previstos por la Ley de Régimen Tributario Interno, en los términos señalados en ella y en este reglamento, tales como:

(...)3. **Créditos incobrables.**

Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones: a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad; b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito; c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito; d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y, e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada.

Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la promulgación del presente reglamento. También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que

efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto. No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Tributaria Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso. No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva. Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro.

Artículo 28, Reglamento para la aplicación a ley de Régimen Tributario Interno. Recuperado de: <http://www.sri.gob.ec/web/guest/bases-legales>

La investigación realizada en ACT Consultores tiene fundamentación legal de varias fuentes que respaldan tanto la variable independiente (Gestión de Cobros) como de la variable dependiente (liquidez de la empresa). Por lo tanto se establece que la problemática está totalmente regida bajo artículos, leyes, normas y preceptos que velan por el cabal cumplimiento de estándares y procedimientos para garantizar adecuadas prácticas contables tanto interna como externamente de la empresa.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.

2.4.1. SUPRAORDINACIÓN.

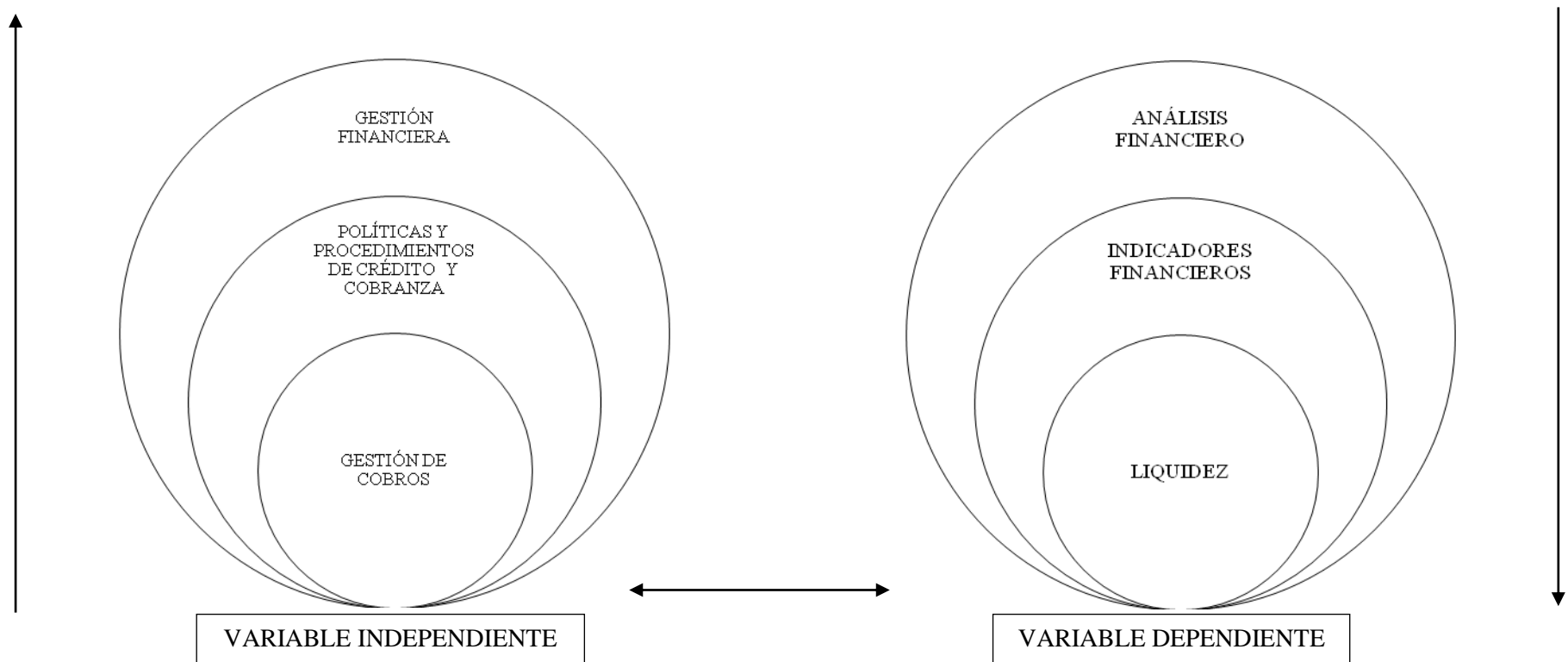


Grafico 2. Supraordinación de Variables.
Elaborador por: Michelena, Pablo

2.4.2. SUBORDINACIÓN DE VARIABLES DEPENDIENTE E INDEPENDIENTE

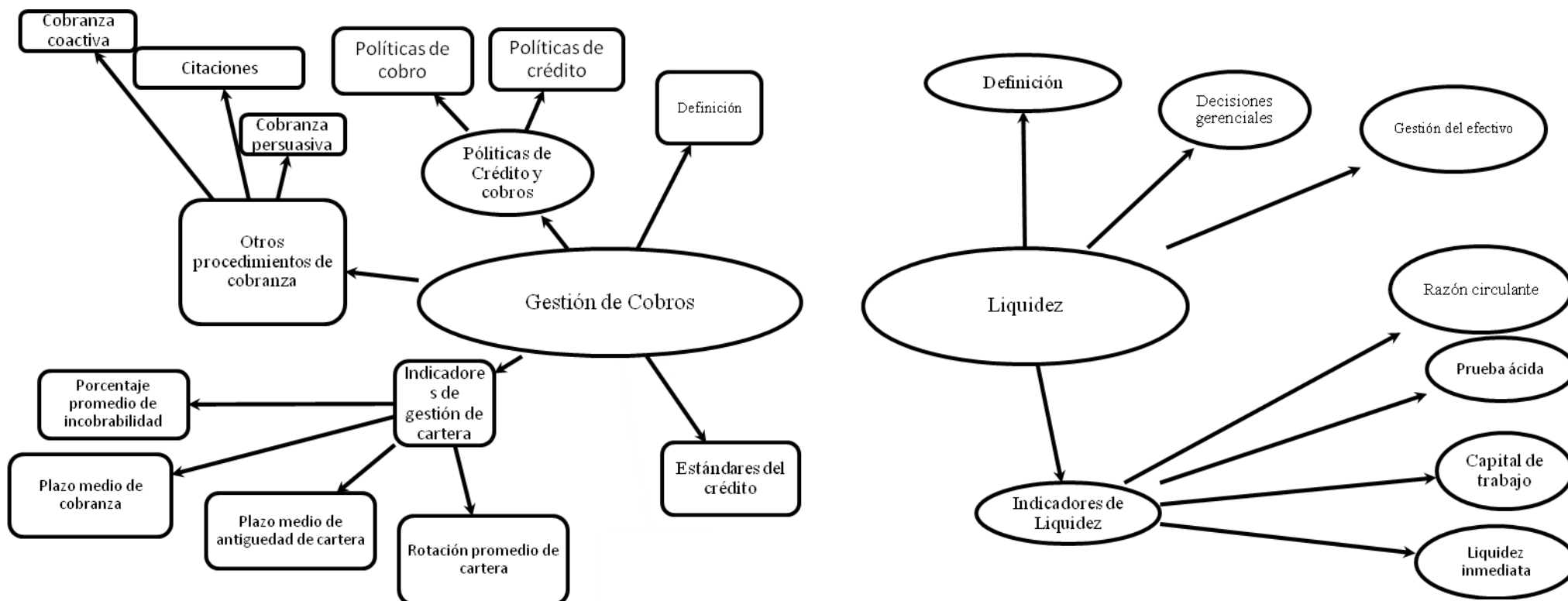


Grafico 3. Subordinación de Variables.
Elaborador por: Michelena, Pablo

2.4.3. MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.3.1. GESTIÓN DE COBROS.

DEFINICIÓN

Antes de establecer como se define la gestión de las cuentas por cobrar, debemos determinar que es gestión, misma que define (Barreiro Fernández & Diez de Castro, 2003, pág. 1) como “un proceso que consiste en planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinas los esfuerzos de una organización, así como utilizar los demás recursos con el fin de conseguir los objetivos”

Para (Pérez Fernández de Velasco, 2010, pág. 14) la gestión es “la consecución de objetivos; si a este propósito añadimos la búsqueda de la satisfacción del cliente, mismo que son aplicables por igual en las grandes y pequeñas empresas”

El (Diccionario de la Lengua Española, s/a) define a gestión como “Acción y efecto de gestionar o de administrar”, también lo define como “cuasicontrato que se origina por el cuidado de intereses ajenos sin mandato de su dueño”

Ahora es necesario definir las cuentas por cobrar, por lo que tomamos la definición de Calles Richard(2001) quien aborda este tema de la siguiente manera: “Cuentas por Cobrar. Son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios”.

De igual manera Calles Richard (2001) nos presenta la siguiente clasificación de las cuentas por cobrar, misma que resumimos en el siguiente cuadro:

| TIPO | CLASIFICACIÓN | CARACTERÍSTICAS |
|--------|--|--|
| Origen | Provenientes de ventas de bienes o servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Formado por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios. • Respaldadas por la aceptación de una "factura" por parte del cliente. • Conocidas como "cuentas por cobrar comerciales" o "cuentas por cobrar a clientes" |
| | No provenientes de venta de bienes o servicios | <ul style="list-style-type: none"> • Se refiere a derechos por cobrar que la empresa posee originados por transacciones diferentes a ventas de bienes y servicios a crédito. • Son clasificadas en el balance general en el grupo de activo circulante, siempre que se espere que vayan a ser cobradas dentro del ciclo normal de operaciones. |

Tabla 2.1. Clasificación de las cuentas por cobrar.
Fuente. Calles Richard (2001). Cuentas por Cobrar.
Elaborado por: Michelena, Pablo.

Para (Meza Vargas, 2007, pág. 63) las cuentas por cobrar “son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponde a las operaciones de la empresa”

Las cuentas por cobrar son definidas por (Barron Morales, 2003, pág. 66) aquellas cuentas que “representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente”

Finalmente definimos a gestión de cobros como controles que se deben dar a aquellos montos que terceras personas deben cancelar en un tiempo acordado con la organización, siendo generalmente su origen de actividades relacionadas con la actividad principal de la empresa, para que los mismos no se acumulen constantemente y la organización pueda mantener disponibilidad de efectivo cuando lo requiera.

2.4.3.2. **OTROS PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA.**

La organización debe tener lineamientos formales y establecidos por escrito para tener claridad en el momento de proceder a cobrar deudas que los clientes mantienen con la empresa. La planificación es de suma importancia previo a la ejecución de cobros, con esto se asegura un proceder adecuado en el momento de gestionar las cobranzas.

Existen tres tipos de cobranza que son: persuasiva, citaciones y a través de coactiva.

2.4.3.3. **COBRANZA PERSUASIVA**

La Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento, 2012 presenta un su manual de Prodecimientos para la gestion de cobranzas – persuasivas las siguientes definiciones: Cobro “accion de cobrar o recibir el pago por los servicios prestado o bienes entregados” y Persuasión “la persuacion es un tipo de comunicación social que se basa en el convecimiento que se ejerce desde un emisor a un receptor”.

ConstruData, 2011define a la cobranza persuasiva como “mediante argumentos tanto positivos como negativos busca primero que todo el pago de la deuda, y, si aún es posible, el regreso del deudor”.

Según Estévez, Bretón A., 2005, pág. 6 señala que la cobranza persuasiva “consiste en persuadir al deudor mediante argumentos positivos que demuestren los beneficios que le trae la cancelación oportuna de la deuda”.

En conclusión la cobranza persuasiva es un método de cobranza que busca amigablemente conseguir que el deudor cancele sus obligaciones, para no recurrir a procedimientos legales que resultarían tediosos, tanto para quien debe cumplir con dichas obligaciones, como para quien debe cobrarlas.

2.4.3.4. CITACIONES.

Según (Cabanellas, 1976, pág. 389) citación es la “Diligencia por la cual se hace saber a una persona el llamamiento hecho de orden del juez para que comparezca en juicio a estar a derecho”

Según el Código de Procedimiento Civil (H. Congreso Nacional, 2005) en el Art. 73 define “Citación es el acto por el cual se hace saber al demandado el contenido de la demanda o del acto preparatorio y las providencias recaídas en esos escritos”.

El Código Tributario (H. Congreso Nacional, 2005) en el Art. 163.- Citación y notificación señala:

La citación del auto de pago se efectuará en persona al co-activado o su representante, o por tres boletas dejadas en días distintos en el domicilio del deudor, en los términos del artículo 59 y siguientes, por el Secretario de la oficina recaudadora, o por el que designe como tal el funcionario ejecutor, y se cumplirán además, en lo que fueren aplicables, los requisitos de los artículos 108 y 109. Las citaciones son instrumentos que se emplean para notificar a quien tienen obligaciones pendientes con alguna organización, sobre el estado del juicio coactivo y como este será ejecutado.

La citación por escrito como podemos observar busca un acercamiento más personal con el cliente para inducirlo al pronto pago de la deuda contraída con la empresa. Es

una herramienta empleada para captar la atención y transmitir el mensaje que debe cancelar su cuenta pendiente de pago.

2.4.3.5. COBRANZA COACTIVA.

El Código Tributario (H. Congreso Nacional, 2005) en el Art. 157.- Acción Coactiva señala:

Para el cobro de créditos tributarios, comprendiéndose en ellos los intereses, multas y otros recargos accesorios, como costas de ejecución, las administraciones tributarias central y seccional, según los artículos 64 y 65, y, cuando la ley lo establezca expresamente, la administración tributaria de excepción, según el artículo 66, gozarán de la acción coactiva, que se fundamentará en título de crédito emitido legalmente, conforme a los artículos 149 y 150 o en las liquidaciones o determinaciones ejecutoriadas o firmes de obligación tributaria. Para la ejecución coactiva son hábiles todos los días, excepto los feriados señalados en la ley.

Otras de las formas efectivas que existen para recuperar una deuda es a través de instancias coactivas, como sabemos organismos del sector público se respaldan en estas medidas para cobrar deudas que los contribuyentes tienen con el estado, ejemplo de esto el SRI.

Según el (Servicio de Rentas Internas, s/a) la cobranza coactiva “es el cobro forzoso que efectúa la Administración Tributaria a un determinado contribuyente por la no cancelación de valores adeudados, mediante un juicio que conlleva a la posibilidad de embargar los bienes del deudor o sus representantes”.

Según el Código de Procedimiento Civil (H. Congreso Nacional, 2005) en el Art. 941 sobre la cobranza coactiva:

El procedimiento coactivo tiene por objeto hacer efectivo el pago de lo que, por cualquier concepto, se deba al Estado y a sus instituciones que por ley tienen este procedimiento; al Banco Central del Ecuador y a los bancos del

Sistema de Crédito de Fomento, por sus créditos; al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; y las demás que contemple la ley.

La cobranza coactiva, como método de cobranza, se lo emplea cuando la cobranza persuasiva no ha logrado ejecutarse efectivamente. Este método hace efectivo el pago de quien adeuda a una entidad, a través de procedimientos legales que pueden llegar a la confiscación de bienes o embargo de los mismos.

Tanto en el ámbito público como privado este tipo de cobranza es el más efectivo ya que es la última instancia legal por la cual el empresario puede recuperar su inversión la cual ha sido otorgada al cliente en forma de bien o servicio.

En conclusión debemos mencionar que los procedimientos de cobranza son instrumentos que nos permiten y ayudan significativamente a recuperar las cuentas por cobrar a sus clientes, sea por métodos fáciles como citaciones hasta aquellos extremos como la coactiva.

2.4.3.6. POLÍTICAS DE CRÉDITO Y COBROS.

Para (Gil Estallo, 2010) una política está definida como:

Una política define los fines generales cualitativos. Otros conceptos la conciben como una norma de conducta o como un enunciado general que guía la toma de decisiones e incluso como los límites entre los que pueden tomarse las decisiones y que dirigen a estas hacia los objetivos. (pág. 215)

Las políticas para (Abascal Rojas, 2000, pág. 297) “tienen un alcance enorme, proporcionan las tendencias de la orientación de la empresa, y refleja los objetivos básicos de la compañía”

Para Encinas, 2009, pág. 1 la política empresarial la define así: “es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal”.

En fin las políticas emanan de la necesidad de mejoramiento de procedimientos por lo cual siempre buscan avance y progreso de la organización, es así como una política bien formulada y estructurada garantiza un notable esfuerzo para la consecución de los objetivos planteados por la administración.

Hay varios aspectos que debemos tener en cuenta sobre las políticas de la organización, mismas que resumimos en el siguiente cuadro:

| ASPECTOS | CARACTERÍSTICAS |
|------------------------------------|--|
| Política de producto o de servicio | <ul style="list-style-type: none"> • Es el soporte económico. • Sometidas a evoluciones del mercado y tecnológicas. • Ajustes en la organización y en el personal. • Definida a largo plazo. |
| Política comercial | <ul style="list-style-type: none"> • Debe elaborarse a largo plazo. • Elige canales de distribución. • Marca del producto o servicios. • Tipos de publicidad. |
| Política de equipos | <ul style="list-style-type: none"> • Más crucial en empresas grandes. • Requieren recursos humanos especializados. |
| Política financiera | <ul style="list-style-type: none"> • Conocer las necesidades de medios financieros para llevar a cabo la planificación. |
| Política de personal | <ul style="list-style-type: none"> • Necesidades de personal en el futuro. • Se toma en cuenta: formación, sustitución, tareas y actividades. |

Tabla No. 2.2. Endeudamiento en el Ecuador

Fuente. Gestión de empresas: Política Empresarial. (Encinas, 2009)

Elaborado por: Michelena, Pablo

2.4.3.7. POLÍTICAS DE CRÉDITO

Las empresas adoptan como parte de su estrategia de ventas la concesión de créditos sin embargo esto no siempre genera los resultados esperados por lo que es necesario implementar políticas que ayuden en lo posible a asegurar el retorno de los bienes o servicios entregados a crédito.

Según (Shim & Siegel, 2004) menciona algunas de las políticas básicas que se deben considerar antes de conceder crédito a un cliente:

1. Antes de extender crédito a un cliente potencial se evaluará cuidadosamente su solidez. Comúnmente se emplean procedimientos tales como estudiar detenidamente los estados financieros del cliente y su calificación crediticia (...)

2. Conforme la situación financiera del cliente varíe, deberían revisarse sus límites de crédito
3. Hay que tener en cuenta las cuestiones referidas a la comercialización, ya que una política de crédito excesivamente estricta hará perder ventas.
4. Si la empresa usa sistemas promocionales de temporada, en los periodos de poco movimiento puede ofrecer condiciones de pago más liberales que las acostumbradas, a fin de estimular la actividad vendiendo a clientes que no podrán pagar sino hasta más avanzada la temporada (...)

Los procedimientos por los que opte la empresa serán aquellos que más se ajusten a su propia realidad. Analizar la solvencia del cliente no siempre es posible más aun cuando éste solicita crédito por primera vez, sin embargo con aquellos clientes que ya tienen un historial dentro de la empresa se puede analizar el comportamiento crediticio y con esta información la concesión se torna con mayores probabilidades de cobranza.

En el segundo punto vemos los límites del crédito, como es lógico jamás se puede dar crédito a clientes por encima de su capacidad de pago y a la vez se debe estipular una política que establezca límites concretos tanto de monto como de tiempo.

El equilibrio es crucial para no conseguir efectos adversos a los esperados. Como se menciona en el siguiente punto las medidas restrictivas en exceso tal vez cumplan el objetivo de disminuir la morosidad de clientes pero también se corre el riesgo de disminuir el volumen de ventas.

La economía, tanto de la empresa en particular y del país en general, debe ser considerada en el momento de elaborar una política de crédito, como otra estrategia de venta es común conocer empresas que ofertan comodidades de pago, promociones, etc. con la finalidad de ampliar y mejorar las ventas especialmente en ciertas temporadas que por lo general no son de apogeo económico.

En definitiva las políticas son herramientas que nos permiten definir parámetros necesarios para que la organización pueda desenvolverse adecuadamente tomando decisiones correctas y evitar así inconvenientes con el capital de trabajo invertido

2.4.3.8. POLÍTICAS DE COBRO

Una vez concedido el crédito al cliente también son necesarias e importantes las políticas para su pronto cobro. Continuando con el autor antes citado (Shim & Siegel, 2004) tenemos las siguientes políticas que contribuyen al cobro de deudas pendientes:

1. Las cuentas a cobrar deberían llevar un registro de antigüedad, a fin de identificar a los clientes incumplidores o de alto riesgo
2. A la primera señal de falta de solidez financiera de un cliente, deben iniciarse intentos de cobro.

El historial crediticio es una herramienta útil en el momento de decidir si se concede o no el crédito por lo que vemos que llevar un registro ordenado, clasificado y actualizado facilita la toma de decisiones y garantiza con altas probabilidades la recuperación de la deuda entregada al solicitante. Asimismo, la prontitud y celeridad con la que se actúe conforma un punto clave para la cobranza, puesto que mientras más tiempo pase menos probabilidades se tiene de cobrar dichas cuentas.

Según Córdoba, 2012, pág. 209 como procedimientos de cobro también tenemos los siguientes:

Cartas. Después de cierto número de días, contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado. Después del envío de la carta, se envía una carta más perentoria.

Llamadas telefónica. Si las cartas son inútiles, el gerente de Créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable se pueden hacer arreglos para prorrogar el período de pago.

Utilización de agencias de cobros. Una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastante altos y puede ser posible, que reciba un porcentaje menor del que se espera recibir.

Cobro judicial. Este es el paso más estricto en el proceso de cobro, donde las empresas pueden utilizar las empresas especializadas en cobranza, procedimiento que además de costoso puede implicar la pérdida del cliente, reduciendo así la posibilidad de futuros negocios.

La cobranza se debe respaldar en las políticas antes mencionadas, caso contrario su recuperación resultaría muy difícil e inefectiva. Entre los procedimientos más estrictos está el ámbito legal, a pesar de que esta es la última instancia a la cual se debe se debe considerar que es necesario respaldarse desde el inicio con documentación formal que permita fundamentar legalmente en derecho la deuda adquirida por el cliente.

2.4.3.9. INDICADORES DE MOROSIDAD.

Según el Observatorio de las Actividades Basadas en el Conocimiento ABACO, 2012“la tasa de morosidad se define como el cociente entre el valor de los créditos dudosos y el valor de la cartera de créditos totales”

De acuerdo al Banco de México, (2012)define el Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total, resaltando que:

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación. Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos revolventes, 60 días, y para el de los créditos a la vivienda, 90 días.

Tambien presenta la siguiente formula para el calculo del indice de morosidad:

$$IMOR = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

La (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2002, pág. 2) sobre el índice de morosidad indica que “miden el porcentaje de la cartera improductiva frente al total cartera. Los ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por línea de negocio”. De igual manera presenta los siguientes conceptos a tener en cuenta:

2.4.3.9.1. CARTERA DE CRÉDITO BRUTA.

“Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin deducir la provisión para créditos incobrables” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2002).

Cartera de Crédito Neta.- “Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2002).

2.4.3.9.2. CARTERA IMPRODUCTIVA.

“Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos” (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2002).

De igual manera nos presenta las siguientes fórmulas:

MOROSIDAD BRUTA TOTAL.

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Mide el número de veces que representan los créditos improductivos con respecto a la cartera de créditos menos provisiones. Un menor valor de este índice, reflejan una mejor situación de la entidad.

MOROSIDAD CARTERA COMERCIAL

$$\text{Morosidad Cartera Comercial} = \frac{\text{Cartera Improductiva Comercial}}{\text{Cartera Bruta Comercial}}$$

Como conclusiones podemos decir que el índice de morosidad nos permite conocer de manera práctica y eficaz cuan representativa es la cartera vencida en una organización, para tomar las acciones necesarias, en caso de que este índice fuese elevado, ya que ocasiona grandes pérdidas de ingresos a un organización.

Debemos recordar que este índice nos permitirá conocer en qué porcentaje las cuentas por cobrar se han acumulado y cuanto representan para la organización que la aplica.

2.4.3.10. INDICADORES DE GESTIÓN DE CARTERA

Continuando con (Córdoba, 2012, pág. 210) nos menciona cuatro indicadores que se pueden emplear con gran utilidad para diagnosticar la gestión de cobros.

Plazo medio de cobranza

Permite apreciar cuál fue el tiempo promedio de cobranza de los clientes de una compañía para un período determinado en días.

$$\textit{Promedio de Cobranza} = \frac{\textit{Saldo de cuentas por cobrar}}{\textit{Venta promedio diaria}}$$

Rotación promedio de cartera en veces

Determina el número de veces que rotó el saldo de la cartera de clientes de una empresa para un período.

$$\textit{Rotación promedio de la cartera} = \frac{\textit{Venta anual}}{\textit{Saldo promedio cuentas por cobrar}}$$

Plazo medio de la antigüedad de cartera

Indica el plazo promedio de la antigüedad de la cartera de una empresa en un periodo de tiempo dado.

Promedio de antigüedad

$$\textit{de la cartera} = \frac{\textit{Sumatoria de la cartera x días de antigüedad}}{\textit{Saldo total de la cartera}}$$

Porcentaje promedio de incobrabilidad de la cartera

Indica el porcentaje de incobrabilidad sobre la cartera de una empresa en un período determinado de tiempo

$$\text{Promedio de incobrabilidad de la cartera} = \frac{\text{Saldo de incobrables}}{\text{Saldo total cartera}}$$

Con estos indicadores se pueden tener una mejor visión de la situación actual del rubro cuentas por cobrar. Una vez aplicados correctamente nos brindan información valiosa para cualquier toma de decisión direccional que se tenga que considerar en el ámbito de cobranza.

2.4.3.11. ESTÁNDARES DE CRÉDITO.

Los estándares de crédito son definidos por (Turmeros Astros, 2011, pág. 5) como “el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito”.

Según (Gómez, 2012, pág. 1) la implementación de estándares de crédito “en la empresa son necesarios para la salida de sus productos o servicios. La correcta implementación de estos estándares puede convertirse en la barrera de obtener o no ingresos en el corto plazo”

Los estándares de crédito para (Universidad EAFIR, 2006) son explicados de la siguiente manera:

De la empresa definen el criterio mínimo para conceder crédito a un cliente. Asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros ofrecen una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares. Al realizar el análisis de los estándares se deben tener en cuenta una serie de variables fundamentales

como los gastos de oficina, inversión en cuentas por cobrar, la estimación de cuentas incobrables y el volumen de ventas de la empresa. (pág. 1)

En cualquier lugar y en toda empresa se realiza una evaluación al cliente antes de aprobar un crédito, esta evaluación o análisis puede ser muy rustico, empírico o en el otro extremo puede tratarse de procesos más avanzados, pero en definitiva siempre se realiza una evaluación previo a la aprobación del crédito. La consideración minuciosa de las variables para conceder créditos debe manejarse con total responsabilidad y seriedad debida del caso, ya que de esto depende un sistema óptimo de cobranzas que ayude a una mejor liquidez para las actividades propias de la empresa.

Utilidad Marginal. Para (Gordon J., Sharpe, & Bailey, 2003, pág. 122) la utilidad marginal “de la riqueza puede ser diferente entre inversionistas. Puede depender del nivel de riqueza que el inversionista posea antes de recibir el dólar extra”.

Para (Spencer, 1993, pág. 412) la utilidad marginal “mide la razón de cambio en dos variables. Esto queda destacado por el modo en que se recogen sus valores”

La utilidad marginal para (Gerencie.com, 2013) “es la utilidad que un consumidor le otorga a un bien consumido. Para un determinado consumidor, el utilizar un bien o un servicio, le genera cierta utilidad, la cual depende de las perspectivas de cada consumidor, lo que la hace subjetiva”.

En conclusión la utilidad marginal es la estimación personal que un individuo le da a un objeto en ciertas circunstancias, por eso se menciona que es de carácter subjetivo porque depende de la apreciación que el individuo tenga en torno a algo. Además establece la regla que entre más abundante sea un producto menos valía este tiene en el mercado y viceversa.

2.4.4. MARCO CONCEPTUAL DE LA VARIABLE DEPENDIENTE.

2.4.4.1. INDICADORES FINANCIEROS.

Los (Asesores Corporativos Integrales LTDA., 2005) sobre los indicadores financieros nos explican que:

El análisis financiero es el estudio efectuado a los estados contables de un ente económico con el propósito de evaluar el desempeño financiero y operacional del mismo, así como para contribuir a la acertada toma de decisiones por parte de los administradores, inversionistas, acreedores y demás terceros interesados en el ente.

Evaluar, paso crucial para el crecimiento empresarial, esta es una de las razones por la cuales los indicadores financieros tienen tanta importancia en la gestión financiera de toda empresa. Con estas herramientas financieras es mucho más fácil comprender el diagnóstico que arroja la entidad frente a la realidad que está atravesando esperando una mejor dirección en el momento de seguir un rumbo preestablecido.

Los indicadores financieros para (Galeon.com , s/a) en el artículo Introducción a los Indicadores financieros afirma que estos sirven para:

Mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; desde el punto de vista del inversionista le sirve para la predicción del futuro de la compañía, mientras que para la administración del negocio, es útil como una forma de anticipar las condiciones futuras y, como punto de partida para la planeación de aquellas operaciones que hayan de influir sobre el curso futuro de eventos.

Los indicadores financieros como relaciones existentes entre un rubro y otro tienen un sentido de comparabilidad que busca extraer la información relevante para la posterior toma eficiente de decisiones.

Según (Empresamía, 2013) en su artículo ¿Qué es un indicador financiero y para qué sirve?, señala que:

Los indicadores financieros son los datos que le permiten medir la estabilidad, la capacidad de endeudamiento, el rendimiento y las utilidades de su empresa. A través de esta herramienta es posible tener una interpretación de las cifras, resultados o información de su negocio para saber cómo actuar frente a las diversas circunstancias que pueden presentar.

Los indicadores podemos definirlos como instrumentos de medición que facilitan la interpretación de la información financiera, así como el análisis minucioso que se obtiene para el cumplimiento de objetivos de una empresa.

2.4.4.2. LIQUIDEZ.

Definición.

Para (González Urteaga, 2013, pág. 11) la liquidez es la “capacidad de negociar rápidamente cualquier cantidad de un activo sin afectar a su precio”

La liquidez de una empresa según (Gitman, 2003, pág. 61) la liquidez “se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venza. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, la facilidad con la que paga sus facturas”.

Según (Van Horne & Wachowicz, 2002, pág. 131) la liquidez es “la capacidad de un activo de convertirse en efectivo, sin una concesión importante de precio”

En conclusión podemos decir que la liquidez es la disponibilidad de efectivo con la que una organización cuenta y su capacidad de generar el mismo, para cubrir sus obligaciones inmediatas.

2.4.4.3. INDICADORES DE LIQUIDEZ.

Los ratios de liquidez (Medina Hernández & Correa Rodríguez, 2010, pág. 302) define “ratio de liquidez o de distancia a la suspensión de pagos se define como el cociente entre el activo corriente y el pasivo corriente”. De igual manera presenta la siguiente fórmula:

$$\text{Ratio de liquidez} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Fondos ajenos a corto plazo}}$$

Según (Aparicio, 2001, pág. 296) el ratio de liquidez “es la vista de la magnitud del capital circulantes, entendida como medida de la situación financiera de la empresa a corto plazo”.

Los ratios de liquidez para (Boal Velasco, 2013, pág. 1) “comprenden un conjunto de indicadores y medidas cuya finalidad es diagnosticar si una entidad es capaz de generar tesorería, o lo que es lo mismo, convertir sus activos en liquidez a través de su ciclo de explotación”.

2.4.4.4. RAZÓN CIRCULANTE

Según (Rodríguez, 2012, pág. 205) indica que la razón circulante entre otros aspectos se refiere a lo siguiente:

La relación que existe entre el activo circulante y el pasivo circulante y sirve para determinar si se tienen recursos suficientes para cumplir los compromisos de pago de los próximos 12 meses. Por otra parte el activo circulante consiste en recursos que pueden convertirse en dinero antes de que trascorra un año; principalmente lo componen el efectivo, sus equivalentes, cuentas por cobrar y los inventarios. El pasivo circulante representa los compromisos que deben cumplirse o liquidarse antes de que trascorra un

año, principalmente están aquí los proveedores y los créditos bancarios, además de otras cuentas por pagar. La razón financiera se expresa:

$$\text{Razón circulante} = \frac{\text{Activo circulante}}{\text{Pasivo circulante}}$$

El resultado deber mayor a uno, lo que significa que se tienen recursos suficientes; pero si es menor a uno entonces no se tendrán recursos y se deben ejercer acciones para no tener problemas al momento de pagar. (...)

Esta comparación de valores que debe hacer la administración ayuda a conocer en qué situación se encuentra la empresa y permite tomar decisiones tanto correctivas como preventivas. El manejo adecuado de estas cuentas es parte fundamental para la obtención de liquidez empresarial, y la adecuada canalización de estos recursos garantiza en gran medida un saludable manejo del efectivo empresarial.

2.4.4.5. PRUEBA ÁCIDA

De acuerdo a (Horne, 1997, pág. 763) la razón de la prueba ácida se refiere a:

Esta razón es la misma que la razón circulante, excepto que excluye los inventarios tal vez la parte menos líquida de los activos circulantes del numerador. Esta razón se concentra en el efectivo, los valores negociables y las cuentas por cobrar en relación con las obligaciones circulantes por lo que proporciona una medida más correcta de la liquidez que la razón circulante

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo circulante} - \text{inventarios}}{\text{Obligaciones actuales}}$$

La prueba ácida ayuda a determinar la capacidad de pago que la empresa tiene frente a sus acreedores, conociendo esto el administrador puede gestionar recursos suficientes para mantener sus pagos al día y evitar así los incómodos apuros financieros

2.4.4.6. CAPITAL DE TRABAJO

(Córdoba, 2012, pág. 101) señala que el Capital de trabajo

Se refiere a los activos circulantes, es la inversión que una empresa hace en activo a corto plazo (efectivo, valores negociables, inventarios y cuentas por cobrar). El capital de trabajo neto son los activos circulantes menos los pasivos circulantes. Mide la liquidez de una empresa, calculada así:

$$\textit{Capital de trabajo} = \textit{Activo Circulante} - \textit{Pasivo Circulante}$$

Toda organización necesita de valores económicos para poder realizar sus actividades, una herramienta práctica es este indicador a través del cual se conoce la disponibilidad de recursos económicos al corto plazo para cubrir sus necesidades en el momento que así se lo requiera.

Finalmente debemos indicar que los diferentes tipos de ratios o indicadores financieros nos permiten conocer cómo la organización está realizando sus actividades y si las mismas dirigen al cumplimiento de objetivos planteados por toda entidad y que es el eje principal de su sustento.

2.4.4.7. LIQUIDEZ INMEDIATA

Para Boal Velasco, N (2016) “Ratios de liquidez”. Recuperado de:

<http://www.expansion.com>

Este ratio mide la capacidad que tiene la entidad de atender sus compromisos a corto plazo con los activos líquidos que posee, es decir con su tesorería y aquellos activos que puedan ser considerados como cuasitesorería (normalmente se trata de cartera de valores temporal con un alto grado de conversión en liquidez en el mercado). Puede considerarse como un ratio de solvencia muy a corto plazo al que también se denomina ratio de disponibilidad.

Formula: $ILI = (\text{Activo Corriente} - \text{Existencia}) / \text{Pasivo Corriente}$

Es muy difícil estimar un valor adecuado para este indicador y más teniendo en cuenta que el disponible fluctúa mucho (de hecho suele tomarse en valores medios). Su valor no debe ser muy elevado, pues los recursos ajenos a los que hay que hacer frente no van a ser (en condiciones normales) exigidos en el momento presente. Además, un exceso de tesorería conlleva una pérdida de rentabilidad (o lo que es lo mismo un coste de oportunidad). Pero tampoco debe ser muy bajo, pues podría tener problemas para atender los pagos.

Algunos autores indican como adecuado un ratio cercano a 0.3, si bien es un valor a tomar con cautela, pues será diferente en función de la entidad, sector al que pertenece, dimensión, etc. Por ello, debe analizarse junto con otros ratios y si es posible con los presupuestos de tesorería de la entidad (y grado de su cumplimiento en otros períodos).

2.4.4.8. DECISIONES GERENCIALES.

Las decisiones gerenciales para (Cabañero & Rodríguez, 2000, pág. 8) son “las decisiones que toman los órganos directivos de las organizaciones. Se orientan a las relaciones entre la organización y el entorno, relaciones que vienen determinadas por el concepto de gap estratégico”

Las decisiones gerenciales son definidas por (Mercado, 2002, pág. 612) como “la característica principal que define a un ejecutivo. Es un arte que pocos ejecutivos de élite pueden realizar”.

Según (Rodríguez López, 2012) la toma de decisiones gerencias es:

Uno de los aspectos más significativos en una empresa, porque en ella se resume su cultura, su conjunto de creencias y practicas gerenciales. En las empresas la toma de decisiones se enfoca casi que exclusivamente a la perspectiva financiera (y la intuición del decisor), dejando a un lado factores relevantes asociados a la situación a resolver. Esto a nivel empresarial

disminuye drásticamente la capacidad para maniobrar con éxito y enfrentar adecuadamente los retos del mercado y la competencia. (pág. 1)

Las decisiones gerenciales son medios por los cuales quienes están en cargo se solucionan los problemas que toda organización enfrenta durante sus actividades normales del giro del negocio, siendo las mismas tomadas por personas con conocimientos previos y experiencia en el campo en el que se desenvuelven.

2.4.4.9. GESTIÓN DEL EFECTIVO

La gestión del efectivo se refiere al importe óptimo y necesario. La importancia que tiene el efectivo en la empresa es de total relevancia para sus actividades diarias, es por tal razón que se deben considerar estrategias y formas correctas para su manejo. De acuerdo a (Shim & Siegel, 2004, pág. 100) se menciona lo siguiente:

El objetivo de la gestión de efectivo es invertir los excedentes de efectivo a interés y, al mismo tiempo, conservar liquidez suficiente para satisfacer las necesidades futuras. El director financiero debe planificar en qué momento habrá fondos excedentes disponibles para invertir y cuándo habrá que pedir dinero prestado.

El saldo óptimo de efectivo depende de estos factores:

1. Las políticas de gestión de efectivo
2. La situación actual de liquidez
3. Las preferencias de la dirección en relación con el riesgo de liquidez
4. La agenda de vencimiento de deuda
5. El acceso de la empresa a préstamos
6. Los flujos de efectivo previstos en el corto y largo plazo
7. Las probabilidades asociadas con los diversos flujos de efectivo en diversas circunstancias.

Estos procedimientos o sugerencias a seguir para el manejo del efectivo ayudan a mantener una cantidad controlada y durante un tiempo estimado para conseguir

ganancias tanto en el caso de tener fondos ociosos o si estos están invertidos en un fin específico.

Según (Córdova, 2007, pág. 236) menciona cuatro principios básicos para la administración del efectivo:

Primer principio:

Siempre que sea posible se deben incrementar las entradas de efectivo

Ejemplo:

- Incrementar el volumen de ventas
- Incrementar el precio de ventas
- Mejorar la mezcla de ventas (impulsando las de mayor margen de contribución)
- Eliminar descuentos

Segundo principio:

Siempre que sea posible se deben acelerar las entradas de efectivo

Ejemplo:

- Incrementar las ventas al contado
- Pedir anticipos a clientes
- Reducir plazos de créditos

Tercer principio:

Siempre que sea posible se deben disminuir las salidas de dinero

Ejemplo:

- Negociar mejores condiciones (reducción de precios) con los proveedores
- Hacer bien las cosas desde la primera vez
- Reducir desperdicios en la producción y demás actividades de la empresa.

Cuarto principio:

Siempre que sea posible se deben demorar las salidas de dinero

Ejemplo:

- Negociar con los proveedores los mayores plazos posibles

- Adquirir los inventarios y otros activos en el momento próximo a utilizar

El efectivo empresarial por lo tanto se considera uno de los recursos más importantes en las actividades económico-financieras de la organización. Considerando que el primer principio hace referencia a la gestión que ayuda a incrementar el efectivo siempre que sea posible a través de decisiones como la de incrementar los niveles de venta o eliminar descuentos, claramente se comprende que la administración debe estar enfocada en incrementar este rubro que contribuye a la liquidez, rentabilidad, productividad, etc.; la aceleración de las entradas de efectivo es otro punto a considerar ya que en lo posible se debe gestionar múltiples opciones para que el efectivo fluya permanentemente. La disminución de las salidas de efectivo constituye el tercer de los principios recomendados porque de esta manera se aprovecha la tenencia de valores monetarios que pueden ser utilizados con mayor eficiencia; por último se deben considerar las prórrogas siempre que estas puedan ser concedidas por los proveedores se deben aprovechar los plazos en su totalidad así mismo las decisiones de adquisición de recursos para la empresa se deben realizar considerando la relevancia, urgencia y real necesidad.

2.5. HIPÓTESIS.

La gestión de cobros repercute en la liquidez de la empresa ACT Consultores.

2.6. SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.

2.6.1. Variable Independiente: Gestión de cobros.

2.6.2. Variable Dependiente: Liquidez.

2.6.3. Unidad de observación: ACT Consultores

2.6.4. Término de relación: repercute

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE.

La presente investigación tiene como enfoque cuali – cuantitativo, por las siguientes consideraciones:

Cualitativo: Se identificara las características más sobresalientes, tanto de la variable independiente, Cuentas por Cobrar, como de la variable dependiente, Liquidez.

Cuantitativo: Se llegará a medir numéricamente la relación entre la variable independiente, Cuentas por Cobrar, como de la variable dependiente, Liquidez y los diferentes resultados que arroje la investigación.

3.2. MODALIDADES BÁSICAS DE LA INVESTIGACIÓN.

Las modalidades básicas utilizadas para la realización de la presente investigación son las siguientes:

Investigación de campo. Para (Graterol Rafael, 2000) expresa lo siguiente a cerca de la investigación de campo:

La investigación de campo se presenta mediante la manipulación de una variable externa no comprobada, en condiciones rigurosamente controladas, con el fin de describir de qué modo o porque causas se produce una situación o acontecimiento particular.

Podríamos definirla diciendo que es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. (Investigación pura), o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines

prácticos (investigación aplicada). Este tipo de investigación es también conocida como investigación in situ ya que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio. (pág. 3)

Es decir la investigación de campo busca un mayor acercamiento entre el investigador y el objeto de estudio, valiéndose de herramientas, métodos, mecanismos propios de la indagación que facilitan su realización.

Investigación bibliográfica. En el libro Seminario sobre investigación y tesis (Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas O.E.A., 1974) sobre la investigación bibliográfica nos dice que:

En un sentido amplio, el método de investigación bibliográfica es el sistema que se sigue para obtener información contenida en documentos. En sentido más específico, el método de investigación bibliográfica es el conjunto de técnicas y estrategias que se emplean para localizar, identificar y acceder a aquellos documentos que contienen la información pertinente para la investigación. (pág. 40)

Por el contrario la investigación bibliográfica busca información documentada, valiéndose de libros, archivos, informes que ayuden a respaldar o encontrar la solución a un tema de estudio en cuestión.

3.3. NIVEL O TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

La investigación por su nivel de conocimiento mejora al siguiente nivel, mismos que se definen a continuación:

Investigación explorativa. El autor (Brouyere, 2014) define a la misma de la siguiente manera:

De acuerdo a la investigación Cuando no existen investigaciones previas sobre el objeto de estudio o cuando nuestro conocimiento del tema es tan vago e impreciso que nos impide sacar las más provisionales conclusiones

sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no, se requiere en primer término explorar e indagar, para lo que se utiliza la investigación exploratoria. (pág. 1)

Investigación descriptiva. Según (Landeau, 2007, pág. 57) este tipo de investigación “describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Aquí los investigadores recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados”.

Investigación correlacional para (Rodríguez Moguel, 2005, pág. 24) La investigación correlacional es un “tipo de investigación social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular”.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población.

Población es definida por (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 98) como “la totalidad de elementos a investigar respecto a ciertas características”. De igual manera (Lind, Marchal, & Wathen, 2006, pág. 7) indica que población es un “conjunto de todos los individuos, medidas u objetos de interés”, es por ello que se puede establecer como el universo constituido por todos los elementos, individuos, objetos, etc. que constituyen la población en una investigación de estudio.

La población finita que será tomada como objeto de estudio es de 6 personas, conformados por personal de ACT Consultores.

| Sujetos a ser investigados | Números |
|----------------------------|---------|
| Gerente-Contadora | 1 |
| Auxiliares contables | 6 |
| Total | 7 |

Tabla No. 3.1. Población y muestra

Fuente. ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

3.4.2. Muestra.

Según (Webster, 2001, pág. 9) define a la muestra como "...una parte representativa de la población que se selecciona para ser estudiada ya que la población es demasiado grande como para analizarla en su totalidad". Además se añade de acuerdo a (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 98) que "...en muchos casos, no se puede investigar a toda la población, sea por razones económicas, por falta de auxiliares de investigación o porque no se dispone del tiempo necesario, circunstancias en que se recurre a un método estadístico de muestreo...". Por lo tanto nos ayuda a optimizar recursos permitiendo realizar una investigación con toda la brevedad posible garantizando en una gran proporción que los resultados guardarán confiabilidad.

Para la presente investigación debido a que la población está constituida por 6 individuos, no será necesario extraer una muestra. De todas maneras se ilustra a continuación la fórmula que se emplearía si la situación fuese distinta.

Fórmula:

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

Simbología.

| | | |
|----|---|---|
| n | = | tamaño de la muestra. |
| N | = | tamaño de la población. |
| NC | = | nivel de confianza. |
| Z | = | valor obtenido mediante niveles de confianza. |
| p | = | probabilidad de ocurrencia. |
| q | = | probabilidad de no ocurrencia. |
| e | = | error muestral. |

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

3.5.1. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN DE COBROS.

| CONCEPTO | CATEGORÍA | INDICADORES | ITEM'S | TÉCNICAS /INSTRUMENTOS |
|--|---|--|--|--|
| Controles que se deben dar a aquellos montos que terceras personas deben cancelar en un tiempo acordado con la organización, siendo generalmente su origen de actividades relacionadas con la actividad principal de la empresa, para que los mismos no se acumulen constantemente y la organización pueda mantener disponibilidad de efectivo cuando lo requiera. | Políticas y procedimientos de crédito Políticas y procedimientos de cobro Estrategias de cobros | Políticas preventivas Persuasiva Citaciones Descuento pronto pago | ¿Existen políticas claras y definidas para otorgar crédito a un cliente? ¿Los clientes deben cumplir requisitos para otorgarles crédito? ¿Si un cliente mantiene una deuda de más de 90 días se envía un comunicado por escrito? ¿Hay alguna persona designada a visitar para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa? ¿Se ha establecido algún tipo de descuento por pronto pago a los clientes? | Encuesta, a través de cuestionarios en los departamentos de contabilidad y gerencia. |

Tabla No. 3.2. Operacionalización de la variable independiente.

Fuente. Investigación propia.

Elaborador por: Michelena, Pablo

3.5.2. OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: LIQUIDEZ.

| CONCEPTO | CATEGORÍA | INDICADORES | ITEM'S | TEMA/INSTRUMENTOS |
|--|--------------------------|---|---|---|
| La liquidez de una empresa según (Gitman, 2003, pág. 61) la liquidez “se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venza. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, la facilidad con la que paga sus facturas”. | Activos Corrientes | Prueba ácida | ¿Por cada dólar que adeuda cuánto dispone para cubrir dicha obligación? | Análisis a través de la aplicación de indicadores financieros |
| | | Razón circulante | | |
| | | Capital de trabajo | | |
| | | | Liquidez inmediata | ¿En alguna ocasión se ha visto en la necesidad de recurrir a préstamos con terceros para cubrir sus obligaciones? |
| Pasivos Corrientes | Control de la obligación | ¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa? | | |
| | Pagos a proveedores | ¿Las obligaciones de la empresa se cancelan dentro de los plazos establecidos? | | |

Tabla No. 3.3.Operacionalización de la variable dependiente.

Fuente. Investigación propia.

Elaborador por: Michelena, Pablo.

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.

En el proceso de recolección de información se utilizarán cuestionarios previamente estructurados con preguntas cerradas dirigidas a las personas involucradas tanto en la gestión de cobros como el manejo del efectivo quienes son los encargados de la administración de la liquidez en ACT Consultores.

Según (Bernal, 2002, pág. 222) manifiesta que el cuestionario “Es el conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del proyecto de investigación; es un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación”, es por ello que se ha seleccionado como una de las técnicas para recopilar la información requerida de la empresa ACT Consultores pretendiendo obtener aquella información relevante que permita cumplir los objetivos de estudio planteados al inicio de la investigación

Considerando que también es necesario analizar la liquidez de la empresa se recopilará información a través de los balances financieros para confirmar la problemática que actualmente ha generado inconvenientes a la propietaria de ACT Consultores mediante la aplicación de indicadores que permitan una mejor comprensión del tema investigado.

A continuación se muestra en el gráfico adjunto las preguntas básicas que forman parte de la investigación en general de la cual se extrae información necesaria para y elemental que ayuda a tener una mejor comprensión del tema de estudio.

| PREGUNTAS BÁSICAS | EXPLICACIÓN |
|--------------------------------|--|
| 1. ¿Para qué? | Comprobar la hipótesis: La Gestión de cobros repercute en la liquidez de la empresa ACT Consultores. |
| 2. ¿De qué personas u objetos? | Se realizara el estudio de la investigación en la empresa: ACT Consultores. |
| 3. ¿Sobre qué aspectos? | Los aspectos a analizarse son: Gestión de cobros y la liquidez. |
| 4. ¿Quién? ¿Quiénes? | Investigador: Pablo Andrés Michelena Diaz. |
| 5. ¿A quién? | Gerente propietaria y personal del departamento contable. |
| 6. ¿Cuándo? | De septiembre de 2014 a febrero de 2015. |
| 7. ¿Dónde? | En la oficina de gerencia y departamento contable de atención al cliente ubicado en el centro de Ambato, calles Simón Bolívar y Lalama |
| 8. ¿Cuántas veces? | Las veces que se requieran para obtener información necesaria para la investigación. |
| 9. ¿Cómo? | Mediante la aplicación de: encuestas y cuestionarios estructurados, aplicación de indicadores a los estados |

| | |
|-----------------------------------|---|
| | financieros |
| ¿Con que técnicas de recolección? | Se obtendrá la información necesaria para realizar el presente proyecto de investigación, mediante la aplicación de: cuestionarios. |
| 10. ¿Con qué? | Se realizará lo antes expuesto con recursos propios de quien desarrolla la investigación. |

Tabla No. 3.4. Cuadro plan de recolección de la información.

Fuente. Investigación propia.

Elaborador por: Michelena, Pablo.

3.7. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

Según (Herrera, Medina, Naranjo, & Proaño, 2002, pág. 183) señalan los siguientes aspectos que deben considerarse previamente a realizarse la planificación para el debido procesamiento de la información:

Procesamiento

- Revisión crítica de la información recogida; es decir limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente, etc.
- Repetición de la recolección, en ciertos casos individuales, para corregir fallas de contestación.
- Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: cuadros de una sola variable, cuadro con cruce de variables, etc.
- Manejo de información (reajuste de cuadros con casillas vacías o con datos tan reducidos cuantitativamente, que no influyen significativamente en los análisis)
- Estudio estadístico de datos para presentación de resultados.
- Representaciones gráficas.

Estos procedimientos son necesarios para la recolección de la información ya que además de facilitar el manejo de los datos recopilados permite una mejor comprensión de toda la información obtenida para su posterior manejo y análisis

Para el presente proyecto investigativo, una vez que se ha recolectado la información para su procesamiento se van a considerar los siguientes lineamientos:

1. Elaboración de los instrumentos de la recolección de la información.
2. Validación de los instrumentos de recolección de la información.
3. Revisión de los instrumentos de recolección de la información.
4. Aplicación de una prueba piloto a un grupo de elementos diferentes a la población.
5. Revisión y ajuste de los instrumentos de recolección de la información.
6. Corrido de los instrumentos de recolección de la información en la población objeto de estudio.
7. Análisis e interpretación de los resultados.
8. Comprobación de la hipótesis a través de un modelo estadísticos.
9. Conclusiones y recomendaciones considerando los resultados obtenidos.

CAPÍTULO IV

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se detalla la información recopilada en la empresa ACT Consultores, la cual se obtuvo a través de la aplicación de encuestas, utilizando cuestionarios como herramienta de recolección de datos, los mismos que están estructurados con preguntas de carácter cerrado, aplicados al personal interviniente en el proceso de gestión de cobros. Con dicha información posteriormente se procedió a la tabulación, organización y análisis con la finalidad de interpretar los resultados que ayudarán a comprender con mayor detalle la problemática del presente trabajo investigativo.

PREGUNTA N° 1

¿Existen políticas claras y definidas previas al otorgamiento de crédito a un cliente?

TABLA N° 1: Existencia de políticas claras y definidas previas al otorgamiento de crédito a un cliente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 2 | 29% |
| NO | 5 | 71% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 1

Existencia de políticas claras y definidas previas al otorgamiento de crédito a un cliente



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

De un total de 7 trabajadores encuestados el 29% indican que si existen políticas claras y definidas previas al otorgamiento de crédito a un cliente, mientras que el 71% manifiestan lo contrario.

INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal encuestado asegura que no existen políticas claras y definidas previas al otorgamiento de crédito a un cliente, mientras que la minoría indica todo lo contrario. Al no existir políticas concretas la concesión de crédito no sigue un lineamiento formal sino que se lo realiza de forma empírica generando riesgo de recuperación de cartera a futuro.

PREGUNTA N° 2

¿Los clientes deben cumplir requisitos previos ej.: historial crediticio, solvencia, recomendaciones externas, etc., para otorgarles crédito?

TABLA N° 2: Requisitos previos para otorgar crédito al cliente

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SIEMPRE | 3 | 43% |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| NUNCA | 3 | 43% |
| DESCONOCE | 1 | 14% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 2

Requisitos previos para otorgar crédito al cliente



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 43% del personal encuestado indica que los clientes siempre deben cumplir requisitos previos como por ejemplo: historial crediticio, solvencia, recomendaciones externas, etc., para otorgarles crédito, mientras que el otro 43% manifiesta que nunca deben cumplir dichos requisitos, y un 14% desconoce de lo encuestado.

INTERPRETACIÓN

Existen paridad en el resultado de esta pregunta ya que porcentajes similares manifiestan tanto que deben y que no deben cumplir requisitos previos, esto se puede interpretar por el desconocimiento de qué requisitos deben cumplir los clientes específicamente antes de otorgarles crédito, por eso se obtienen criterios divididos y no se observa que hay uniformidad en este tipo de procedimientos.

PREGUNTA N° 3

¿Si un cliente sobrepasa el límite de tiempo acordado se envía un comunicado por escrito?

TABLA N° 3: Envío de comunicados por escrito.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 43% |
| NO | 4 | 57% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 3: Envíos de comunicados por escrito.



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 43% indica que si un cliente sobrepasa el límite de tiempo acordado no se envía un comunicado por escrito mientras que el 57% afirman que no se envía dicho comunicado.

INTERPRETACIÓN

La mayoría del personal encuestado indica que no se envían comunicados por escrito cuando un cliente sobrepasa el tiempo acordado de crédito, esto nos indica a cerca de este procedimiento que no está al 100% socializado con el personal encargado de

presionar a los clientes para que se acerquen a cancelar sus deudas pendientes con la empresa.

PREGUNTA N° 4:

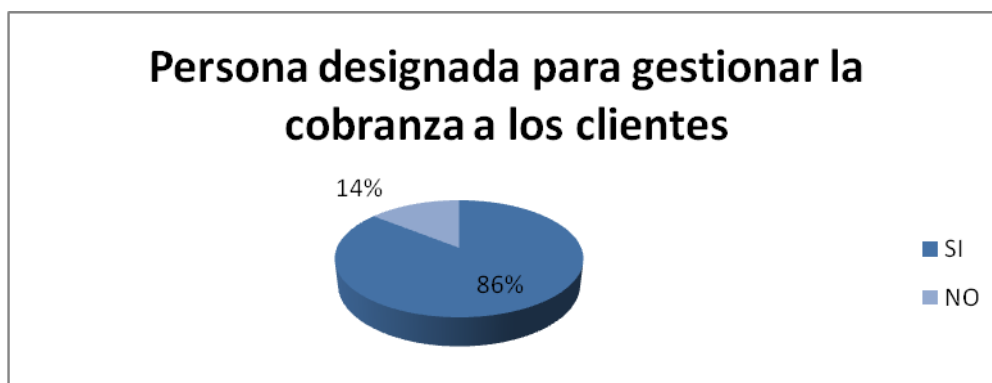
¿Hay alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa?

TABLA N° 4: Persona designada para gestionar la cobranza a los clientes

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 6 | 86% |
| NO | 1 | 14% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 4:Persona designada para gestionar la cobranza a los clientes



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

EL 14% encuestado señala que no hay alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa, y el 86% manifiestan que si hay una persona designada para aquella gestión.

INTERPRETACIÓN.

Si existe una persona encargada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa así lo ratifica la mayoría de personas encuestadas.

PREGUNTA N° 5

¿Se ha establecido algún tipo de descuento por pronto pago a los clientes?

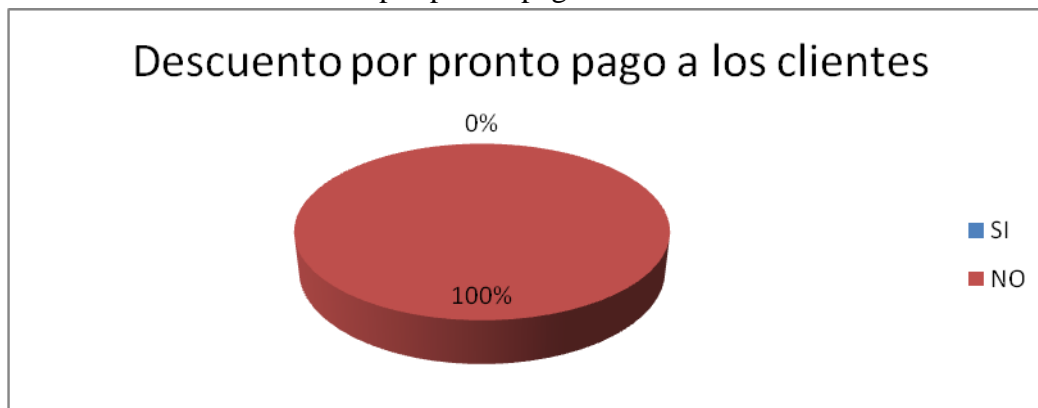
TABLA N° 5: Descuento por pronto pago a los clientes

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 7 | 100% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 5: Descuento por pronto pago a los clientes



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 100% afirma que no se ha establecido algún tipo de descuento por pronto pago a los clientes para gestionar las cobranzas.

INTERPRETACIÓN

Se evidencia que la mayoría de los encuestados afirman que no se aplican descuentos por pronto pago a los clientes, dicha acción no es considerada como herramienta de prevención para cartera vencida.

PREGUNTA N° 6

¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa?

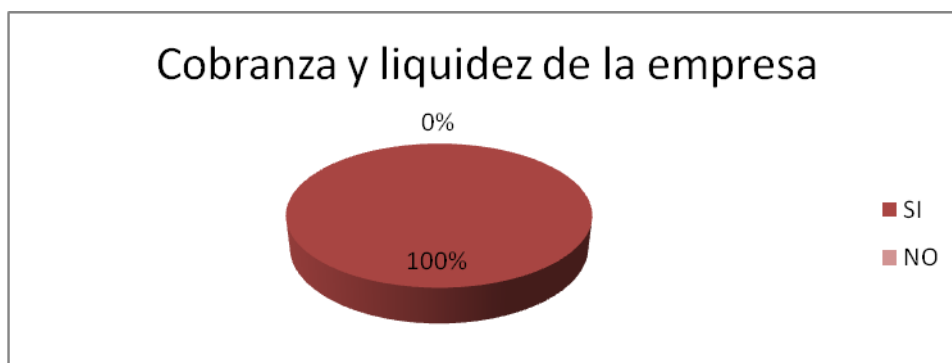
TABLA N° 6: Cobranza y liquidez de la empresa

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 7 | 100% |
| NO | 0 | 0% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 6: Cobranza y liquidez de la empresa



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 100% del personal encuestado considera que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa

INTERPRETACIÓN

La total mayoría asegura que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa, constituyendo a la gestión de cobros como parte fundamental para que la empresa adopte medidas necesarias y oportunas que ayuden a prevenir problemas futuros de liquidez

PREGUNTA N° 7

¿Existe categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad?

TABLA N° 7: Categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 43% |
| NO | 4 | 57% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 7: Categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 43% de encuestados señalan que si existe categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad, mientras que el 57% manifiestan lo contrario en la empresa ACT Consultores.

INTERPRETACIÓN

Como se evidencia en los resultados la mayoría de encuestados indican que no existe categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad, sin embargo existe un amplio porcentaje de encuestados que manifiestan todo lo contrario esto se debe a que dicho procedimiento no ha sido socializado totalmente con las personas encargadas del manejo de cartera vencida.

PREGUNTA N° 8

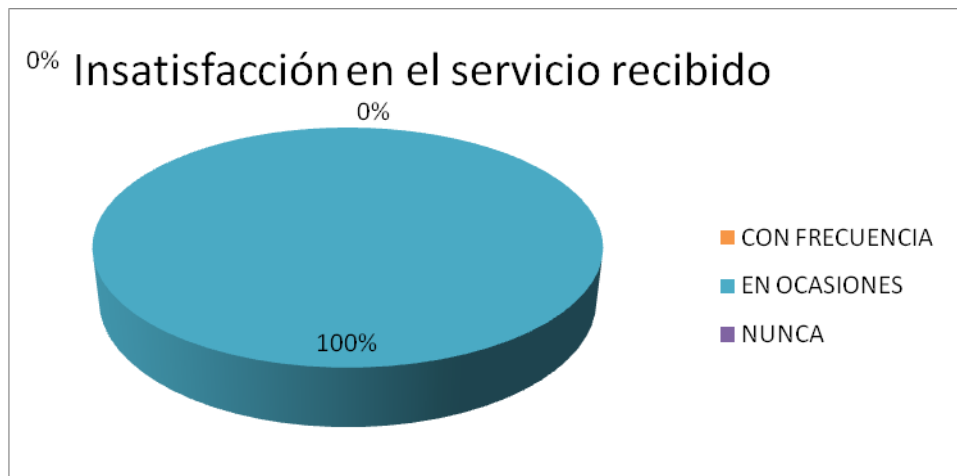
¿En alguna ocasión los clientes se han negado en cancelar sus cuentas pendientes porque argumentan insatisfacción en el servicio recibido?

TABLA N° 8: Insatisfacción en el servicio recibido

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| CON FRECUENCIA | 0 | 0% |
| EN OCASIONES | 7 | 100% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 8: Insatisfacción en el servicio recibido



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

De las personas encuestadas el 100% señalan que en ocasiones clientes se han negado en cancelar sus cuentas pendientes porque argumentan insatisfacción en el servicio recibido, por lo que las otras alternativas no cuentan con ninguna respuesta

INTERPRETACIÓN

La absoluta mayoría de personas encuestadas indican que en alguna ocasión los clientes se han negado en cancelar sus cuentas pendientes porque argumentan insatisfacción en el servicio recibido, esta es una de las razones por las cuales se tiene una elevada cartera vencida.

PREGUNTA N° 9

¿Existen metas medibles y cuantificables que se deben alcanzar cada mes con respecto a la liquidez?

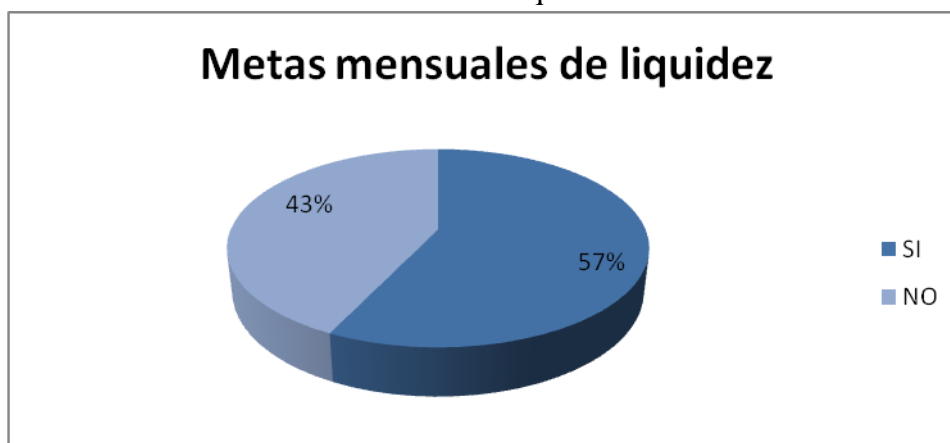
TABLA N° 9: Metas mensuales de liquidez.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 4 | 57% |
| NO | 3 | 43% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 9: Metas mensuales de liquidez.



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 43% de encuestados indican que no existen metas mensuales que se deben cumplir con respecto a la liquidez mientras que el 57% señalan que si existen dichas metas a cumplir.

INTERPRETACIÓN

La mayoría de encuestados indican que si existen metas mensuales con respecto a la liquidez, sin embargo la totalidad del personal como se puede observar en los resultados no están al tanto de estas metas de liquidez.

PREGUNTA N° 10

¿Existen metas medibles y cuantificables que se deben alcanzar cada mes con respecto a cartera vencida?

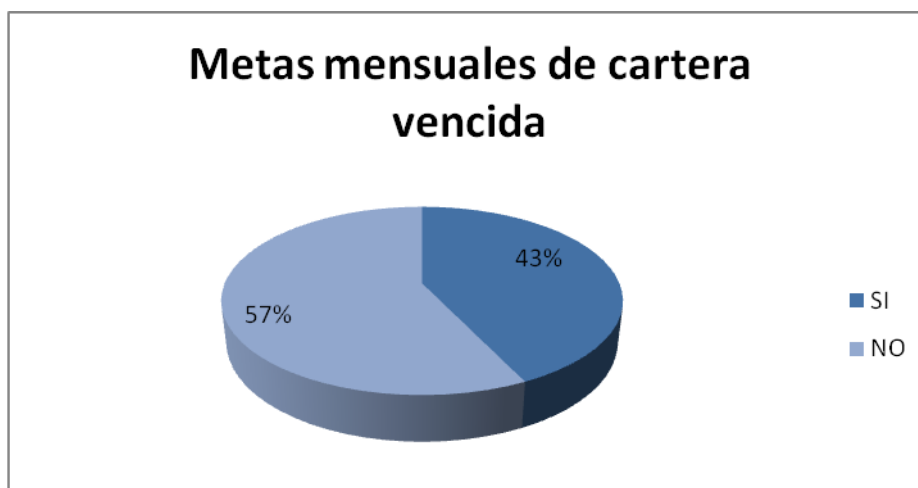
TABLA N° 10: Metas mensuales de cartera vencida

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 3 | 43% |
| NO | 4 | 57% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 10: Metas mensuales de cartera vencida



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 57% de encuestados indican que no existen metas medibles y cuantificables que se deban alcanzar cada mes con respecto a cartera vencida. Por otra parte el 43% de entrevistados aseveran que si existen dichas metas.

INTERPRETACIÓN

Existen opiniones divididas con respecto a esta pregunta realizada al personal de ACT Consultores por lo que se considera que estas metas con respecto a la cartera vencida no es de conocimiento absoluto en el personal de la empresa.

PREGUNTA N° 11

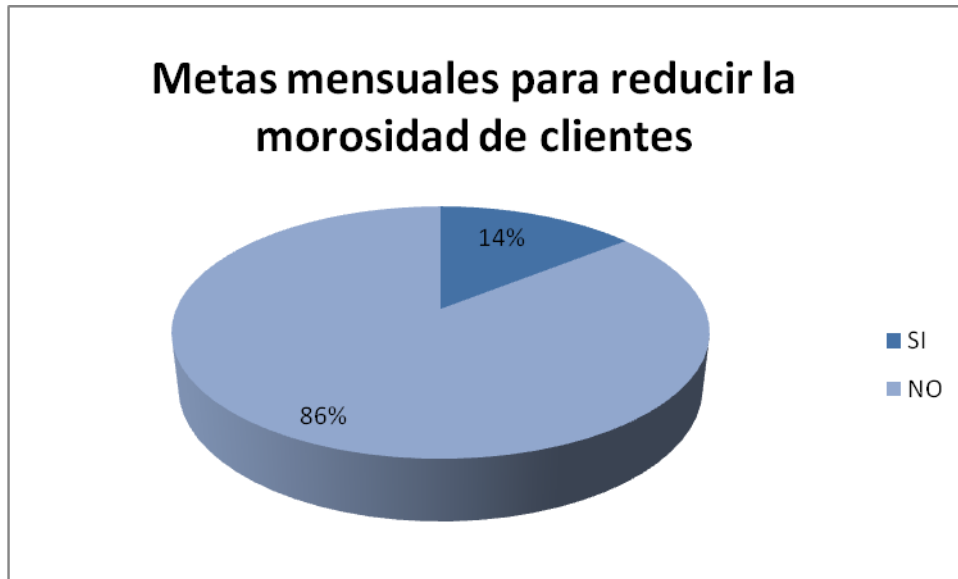
¿La persona o personas encargadas de la gestión de cartera vencida tienen metas mensuales para reducir la morosidad de clientes?

TABLA N° 11: Metas mensuales para reducir la morosidad de clientes

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 1 | 14% |
| NO | 6 | 86% |
| TOTAL | 7 | 100% |

Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 11:Metas mensuales para reducir la morosidad de clientes



Fuente: Personal encuestado, ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

El 86% de los encuestados aseguran que como encargados de la gestión de cartera vencida no tienen metas mensuales para reducir la morosidad de clientes, mientras que tan solo el 14% manifiesta que si hay metas mensuales al respecto.

INTERPRETACIÓN

La gran mayoría de encuestados indican claramente que no tienen metas mensuales para reducir la morosidad de clientes, por tal razón no se ha obtenido una reducción en este rubro ya que al no establecerse metas el problema se mantiene vigente y en el peor de los casos asciende conforme pasa el tiempo.

Además de haber realizado esta encuesta al personal de ACT Consultores se pudo realizar una encuesta dirigida a la Ing. Maritza Mejía, gerente propietaria de la empresa a quien se le realizaron preguntas adicionales a las anteriores que se mencionan a continuación:

PREGUNTA N° 12

¿Ha tenido la necesidad de recurrir a préstamos con terceros para cubrir las obligaciones de la empresa?

TABLA N° 12: Préstamos con terceros para cubrir las obligaciones de la empresa

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SI | 0 | 0% |
| NO | 1 | 100% |
| TOTAL | 1 | 100% |

Fuente: Mejía, Maritza; ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 12: Préstamos con terceros para cubrir las obligaciones de la empresa



Fuente: Mejía, Maritza; ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

Como resultado absoluto del 100% se obtuvo que no ha tenido la necesidad de recurrir a préstamos con terceros para cubrir las obligaciones de la empresa mientras que el no obtuvo 0% en la encuesta realizada

INTERPRETACIÓN

A pesar de los problemas de liquidez que se han presentado en la empresa no se ha tenido que recurrir a fuentes externas para solventar los gastos corrientes así lo manifiesta la encuesta dirigida a la Gerente propietaria de ACT Consultores

PREGUNTA N° 13

¿Las obligaciones de la empresa se cancelan dentro de los plazos establecidos?

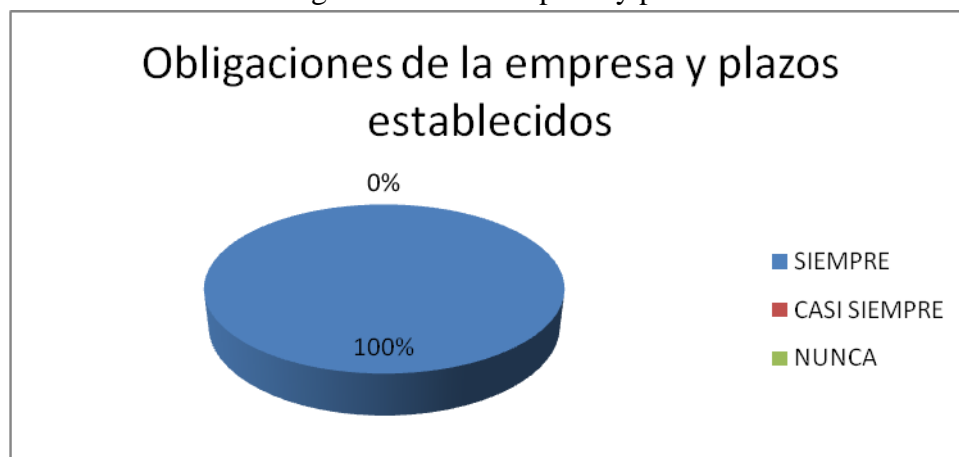
TABLA N° 13: Obligaciones de la empresa y plazos establecidos

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| SIEMPRE | 1 | 100% |
| CASI SIEMPRE | 0 | 0% |
| NUNCA | 0 | 0% |
| TOTAL | 1 | 100% |

Fuente: Mejía, Maritza; ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

GRÁFICO N° 13: Obligaciones de la empresa y plazos establecidos



Fuente: Mejía, Maritza; ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

ANÁLISIS

Con un 100% se afirma que las obligaciones de la empresa se cancelan dentro de los plazos establecidos mientras que las alternativas de respuesta a la pregunta planteada de casi siempre y nunca obtuvieron un 0% respectivamente.

INTERPRETACIÓN

A pesar de los inconvenientes que se ha tenido con la liquidez se han cancelado las obligaciones de la empresa dentro de los plazos establecidos según asegura la Ing. Maritza Mejía gerente propietaria de la empresa.

ANÁLISIS DE LIQUIDEZ ACT CONSULTORES

¿Por cada dólar que adeuda cuánto dispone para cubrir dicha obligación?

A través del análisis realizado al balance general con fecha de corte 31 de julio del 2015 la empresa ACT Consultores refleja el siguiente resultado aplicando el indicador de liquidez corriente:

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\$46\,291.87}{\$56\,654.94}$$

$$\text{Liquidez corriente} = 0.81708444$$

$$\text{Liquidez corriente} = \$0.82$$

INTERPRETACIÓN

Por cada dólar que la empresa ACT Consultores adeuda al corto plazo, es decir pasivos con plazos menores a un año, se cuenta con \$0.82 para cubrir dichas obligaciones. Esto evidencia que la liquidez de la empresa no es la óptima ya que los activos corrientes disponibles no son suficientes para hacer frente a las deudas próximas a vencerse.

4.2. PRUEBA DE LA HIPÓTESIS

Según (Herrera, Medina, & Naranjo, 2010, pág. 215) señala que “una hipótesis es una respuesta tentativa al problema planteado, es una afirmación sobre algo que se va a demostrar por medio de investigación”. Es por lo tanto una herramienta de verificación estadística que nos permite sustentar el trabajo investigativo realizado.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

4.3.1. MODELO LÓGICO

Ho = Hipótesis Nula

H1 = Hipótesis Alternativa

Ho = La gestión de cobros NO repercute en la liquidez de la empresa ACT Consultores.

H1 = La gestión de cobros SI repercute en la liquidez de la empresa ACT Consultores.

4.3.2. MODELO ESTADÍSTICO

Para el presente trabajo investigativo se aplicará como estimador de la hipótesis Chi-Cuadrado. Según (Bernal C. A., 2002, pág. 200) indica que “la prueba de chi cuadrado (X^2) permite determinar si el patrón de frecuencia observado corresponde o se ajusta al patrón esperado; también sirve para evaluar hipótesis acerca de la relación entre dos variables categóricas”

La fórmula a utilizar es la siguiente:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Donde:

O= Frecuencia observada

E= Frecuencia esperada

X^2 = Chi cuadrado

Pregunta N° 4: Gestión de Cobros

| PREGUNTA | RESPUESTAS | |
|--|------------|----|
| | SI | NO |
| 3 ¿Hay alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa? | 6 | 1 |

Fuente: Cálculos y fórmulas información tabulada

Elaborado por: Michelena, Pablo

Pregunta N° 6: Liquidez de ACT Consultores

| PREGUNTA | RESPUESTAS | |
|---|------------|----|
| | SI | NO |
| 4 ¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa? | 7 | 0 |

Tabla N°4.14. Liquidez ACT Consultores

Fuente: Cálculos y fórmulas información tabulada

Elaborado por: Michelena, Pablo

4.3.3. CÁLCULO DE FRECUENCIAS OBSERVADAS

| GESTIÓN DE COBROS | RESPUESTAS | | TOTAL |
|--|------------|----|-------|
| | SI | NO | |
| LIQUIDEZ DE LA EMPRESA | | | |
| ¿Hay alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa? | 6 | 1 | 7 |
| ¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa? | 7 | 0 | 7 |
| TOTAL | 13 | 1 | 14 |

Tabla N° 4.15. Cálculo de frecuencias observadas

Fuente: Cálculos y fórmulas información tabulada

Elaborado por: Michelena, Pablo

CÁLCULO DE FRECUENCIAS ESPERADAS

| GESTIÓN DE COBROS | RESPUESTA S | | TOTAL |
|--|----------------|-----|-------|
| | SI | NO | |
| LIQUIDEZ DE LA EMPRESA | | | |
| ¿Hay alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa? | 6,5 | 0,5 | 7 |
| ¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa? | 6,5 | 0,5 | 7 |
| TOTAL | 13 | 1 | 14 |

Tabla N° 3.16. Cálculo de frecuencias esperadas

Fuente: Cálculos y fórmulas información tabulada

Elaborado por: Michelena, Pablo

4.3.4. FRECUENCIAS OBSERVADAS Y ESPERADAS

| F. OBSERVADAS | F. ESPERADAS | (O-E) | (O-E) ² | (O-E) ² /E |
|------------------|-----------------|-------|--------------------|-----------------------|
| 6 | 6,5 | -0,5 | | 0,03846154 |
| 1 | 0,5 | 0,5 | | 0,5 |
| 7 | 6,5 | 0,5 | | 0,03846154 |
| 0 | 0,5 | -0,5 | | 0,5 |
| | | | χ^2 | 1,07692308 |

Tabla N° 3.17. Frecuencias observadas y esperadas

Fuente: Cálculos y fórmulas información tabulada

Elaborado por: Michelena, Pablo

GRADOS DE LIBERTAD

$$gl= (C-1) (F-1)$$

Donde:

gl= Grados de libertad

C= Columnas

F= Filas

$$gl= (C-1) (F-1)$$

$$gl= (2-1) (2-1)$$

$$gl= 1$$

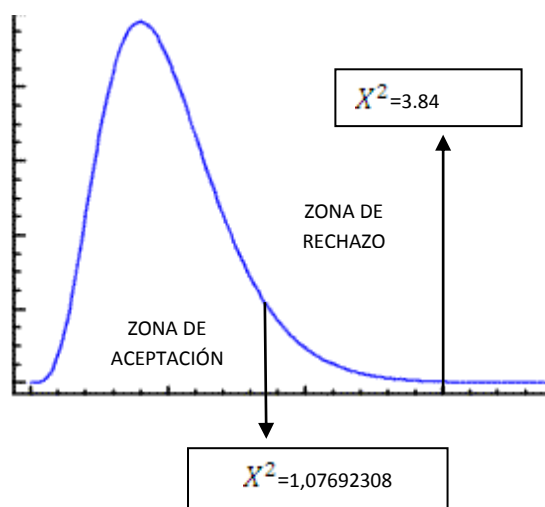
Considerando el Nivel de Significancia de 0,05 y de acuerdo al grado de libertad que es de 1 se establece que Chi-cuadrado es 3,84, según la tabla adjunta:

TABLA 3-Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, V = Grados de Libertad

| v/p | 0,001 | 0,0025 | 0,005 | 0,01 | 0,025 | 0,05 | 0,1 | 0,15 | 0,2 | 0,25 | 0,3 |
|-----|---------|---------|---------|---------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1 | 10,8274 | 9,1404 | 7,8794 | 6,6349 | 5,0239 | 3,8415 | 2,7055 | 2,0722 | 1,6424 | 1,3233 | 1,0742 |
| 2 | 13,8150 | 11,9827 | 10,5965 | 9,2104 | 7,3778 | 5,9915 | 4,6052 | 3,7942 | 3,2189 | 2,7726 | 2,4079 |
| 3 | 16,2660 | 14,3202 | 12,8381 | 11,3449 | 9,3484 | 7,8147 | 6,2514 | 5,3170 | 4,6416 | 4,1083 | 3,6649 |
| 4 | 18,4662 | 16,4238 | 14,8602 | 13,2767 | 11,1433 | 9,4877 | 7,7794 | 6,7449 | 5,9886 | 5,3853 | 4,8784 |

4.3.5. GRÁFICO CHI-CUADRADO



Fuente: Cálculos y fórmulas información tabulada
Elaborado por: Michelena, Pablo

REGLA DE DECISIÓN

Se acepta la hipótesis alternativa si el valor de chi-cuadrado a calcularse es igual o menor a 3.84 de chi-cuadrado caso contrario se rechaza y se acepta la hipótesis nula.

DECISIÓN

Con un nivel de confianza del 95% y 1 grado de libertad se obtuvo el valor de 1,07692308 calculado de chi-cuadrado el cual se encuentra fuera de la zona de rechazo que es de 3.84, por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa que establece: La gestión de cobrossi repercute en la liquidez de la empresa ACT Consultores, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.4.1. CONCLUSIONES

- La actual gestión de cobros presenta varias falencias que no permiten una eficiente recuperación de cartera vencida, esto se ha podido determinar a través de la investigación realizada al personal de ACT Consultores
- No existen políticas claras y definidas con respecto al otorgamiento de crédito a los clientes que requieren servicios esto ocasiona que los encargados de brindar el servicio no tengan delimitado un procedimiento adecuado que ayude a garantizar una correcta gestión del crédito.
- Actualmente no se ha socializado con todo el personal encargado de la concesión de crédito a los clientes los requisitos previos que éstos deben cumplir para obtener dicho beneficio por parte de la empresa
- En cuanto los procedimientos que deben realizarse cuando los clientes incurren en atrasos continuos y prolongados de los pagos, según los datos recopilados no se toman otras medidas como por ejemplo comunicados por escrito dando a conocer al cliente que se encuentra adeudando a la empresa.
- No existen estrategias de cobro para estimular en los clientes el pronto y puntual pago de las deudas que mantienen con ACT Consultores
- Se ha podido establecer que la gestión de cobros tiene repercusión directa en la liquidez de la empresa.
- La información que se tiene de los clientes no cuenta con una categorización que ayude a diferenciar los tipos de clientes morosos de acuerdo al vencimiento de plazos o montos adeudados.
- Otra de las causas por las cuales se tienen problemas con la recuperación de cartera vencida es el servicio prestado por la empresa, ya que los clientes

argumentan que no cancelan sus deudas pendientes porque hay insatisfacción en los servicios recibidos

- Se ha podido evidenciar que en la actualidad no hay metas medibles y cuantificables que los encargados del manejo de gestión de crédito a los clientes deban cumplir de manera mensual en cuanto a la liquidez optima , reducción de cartera vencida y de morosidad
- La liquidez de la empresa con fecha de corte 31 de julio del 2015 es 0.82, es decir por cada dólar que ACT Consultores adeuda al corto plazo se cuenta con \$0.82 para cubrir dichas obligaciones. Esto evidencia que la liquidez de la empresa no es la óptima ya que los activos corrientes disponibles no son suficientes para hacer frente a las deudas próximas a vencerse.

4.4.2. RECOMENDACIONES

- Implementar políticas y procedimientos eficientes, que sean específicas y que permitan una adecuada gestión del crédito así como del cobro que se deba realizar a los clientes de la empresa
- Realizar un análisis previamente a la concesión de crédito a clientes que permita garantizar que éstos cancelen sus obligaciones adeudadas generando de esta manera riesgos mínimos en recuperación de cartera vencida.
- Socializar con el personal a cargo de la gestión de cobros las políticas y procedimientos que se decidan implementar para obtener uniformidad de criterios y conocimiento cabal de los procedimientos a seguir tanto de crédito como de cobranzas.
- Hacer un estudio y seguimiento a las quejas presentadas por los clientes impidiendo de esta manera que la insatisfacción en los diversos servicios otorgados sea una de las causas por las cuales los mismos se nieguen a cancelar sus cuentas pendientes.
- Analizar la posibilidad de implementar estrategias que ayuden a la recuperación de cartera vencida como por ejemplo el incentivo a los clientes que cancelen sus deudas pendientes con ciertos porcentajes de descuento por pronto pago.
- Gestionar la cobranza de clientes morosos a través de las técnicas de cobranza según sea el caso, empezando por procedimientos persuasivos, citaciones y en los casos más críticos acudir a instancias legales que permitan efectivizar las deudas que mantienen con la empresa.
- Asignar a una persona encargada que disponga del tiempo y recursos necesarios para dar seguimiento continuo al manejo de cartera vencida

obteniendo de esta manera la información necesaria para la formulación de metas mensuales que se deban cumplir en cuanto a cartera vencida, recuperación y liquidez de la empresa

4.4. PROPUESTA

DATOS INFORMATIVOS

TEMA:

Manual de políticas y procedimientos para la gestión de cobros en la empresa ACT Consultores

INSTITUCIÓN EJECUTORA:

ACT Consultores

BENEFICIARIOS

Los beneficiarios de la presente investigación son todos quienes conforman ACT Consultores, ya que no solo la propietaria vera una mejora en la liquidez de su empresa, sino quienes laboran ahí podrán realizar una mejor gestión y administración para su organización.

UBICACIÓN:

Ambato, Parroquia la Matriz, Simón Bolívar y Lalama

TIEMPO ESTIMADO PARA LA EJECUCIÓN:

3 meses

ANTECEDENTES

En la actualidad muchas empresas en el sector empresarial de prestación de servicios especialmente tienen que enfrentar problemas relacionados con la gestión de cobros a clientes, realidad que no es ajena en la que ACT Consultores se encuentra hoy en día.

Anteriormente no se han realizado estudios relacionados al presente tema en la empresa por lo que con la investigación realizada se han obtenido resultados que han ayudado a determinar las causas por las cuales la empresa actualmente tiene problemas de liquidez ocasionados especialmente por la inapropiada gestión de cobros.

JUSTIFICACIÓN

La empresa ACT Consultores durante los últimos años ha tenido una problemática constante en cuanto al incremento paulatino del rubro contable cuentas por cobrar, ocasionando problemas de liquidez a la administración de la misma por tal razón es necesario un manual de políticas y procedimientos que servirán de herramientas prácticas en el mejoramiento de la gestión de cobros que a su vez generará un impacto positivo en la disminución de cartera vencida y el incremento en la liquidez de la empresa beneficiando tanto al área departamental como a la parte administrativa ya que así se contribuirá al crecimiento integral de la organización.

OBJETIVO GENERAL

Mejorar la liquidez de la empresa ACT Consultores a través de políticas y procedimientos adecuados para el mejoramiento en la gestión de cobros.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Establecer procedimientos claros y precisos previos a la concesión de créditos hacia los clientes de la empresa
- Definir procedimientos claros y precisos para la gestión de cobros de clientes morosos
- Prevenir la acumulación excesiva de cartera vencida por parte de los clientes

| FASE | OBJETIVOS | ACTIVIDADES | RECURSOS | TIEMPO | RESPONSABLE |
|------|-----------|-------------|----------|--------|-------------|
|------|-----------|-------------|----------|--------|-------------|

MODELO OPERATIVO

| FASE | OBJETIVOS | ACTIVIDADES | RECURSOS | TIEMPO | RESPONSABLE |
|------|--|---|---|--------|---|
| I | Establecer procedimientos claros y precisos previos a la concesión de créditos hacia los clientes de la empresa para que el personal encargado tenga una guía preestablecida en la concesión de crédito. | <p>Recopilar información actual a cerca del procedimiento para la concesión de crédito a clientes</p> <p>Diagnóstico de efectividad de políticas y procedimientos para la concesión de crédito a clientes</p> <p>Estructuración de políticas y procedimientos adecuados a la situación actual de la empresa ACT</p> <p>Consultores</p> <p>Propuesta de un manual de políticas y procedimientos para la concesión de créditos a clientes</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Papel bond • Libros de referencia • Trabajos investigativos previos • Instalaciones ACT • Consultores | 3días | <p>Gerencia</p> <p>Jefe de crédito y cobranza</p> <p>Auxiliar de crédito y cobranza</p> |

Tabla N°4.18. Modelo Operativo
Elaborado por: Michelena, Pablo

| FASE | OBJETIVOS | ACTIVIDADES | RECURSOS | TIEMPO | RESPONSABLE |
|------|---|---|--|--------|--|
| II | Definir procedimientos claros y precisos para la gestión de cobros de clientes morosos con la finalidad de que la recuperación de cartera vencida sea efectiva. | <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información actual a cerca del procedimiento para la recuperación de cartera vencida a clientes • Diagnóstico de efectividad de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera vencida a clientes. • Estructuración de políticas y procedimientos adecuados a la situación actual de la empresa ACT Consultores para la recuperación de cartera vencida. • Propuesta de un manual de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera vencida a clientes | <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Papel bond • Libros de referencia • Trabajos investigativos previos • Instalaciones ACT Consultores | 3 días | Gerencia Jefe de crédito y cobranza Auxiliar de crédito y cobranza |

Tabla N°4.19. Modelo Operativo
Elaborado por: Michelena, Pablo

| | | | | | |
|---|--|--|---|---------------|-------------------------------------|
| <p style="text-align: center;">III</p> | <p>Elaborar cuadros comparativos de políticas y procedimientos de la gestión de cobros existentes y propuestos</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Recopilar información actual a cerca de las políticas y procedimientos de la concesión de crédito y gestión de cobros a los clientes de la empresa ACT Consultores • Estructurar cuadros comparativos de las políticas y procedimientos de la concesión de crédito y recuperación de los mismos a clientes • Analizar las concordancias y diferencias entre lo propuesto y lo actual en cuanto a políticas y procedimientos de concesión y recuperación del crédito. | <ul style="list-style-type: none"> • Computador • Papel bond • Libros de referencia • Trabajos investigativos previos | <p>7 días</p> | <p>Gerencia El investigador</p> |
|---|--|--|---|---------------|-------------------------------------|

Tabla N°4.20. Modelo Operativo
Elaborado por: Michelena, Pablo

FASE I:

**PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA LA CONCESIÓN DE CRÉDITOS A CLIENTES.**

POLÍTICAS

1. Análisis previo a la concesión de crédito el cual se realizará al solicitante del crédito para garantizar en lo posible la futura recuperación de lo adeudado.
2. Realización de contratos por escrito, o pagarés a la orden a toda prestación de servicio a crédito que superen los montos establecidos por gerencia a fin de tener documentos que sustenten ante un conflicto de morosidad.
3. Abono inicial del 30% del monto total adquirido por parte del cliente que solicite un servicio a crédito a la empresa
4. Actualización y verificación periódica de cartera de clientes morosos que permita garantizar una herramienta útil y efectiva para respaldar la decisión de concesión de servicios a crédito.
5. La fijación del monto mínimo para la prestación de servicios será de \$50.00, es decir, servicios cuyos montos sean menores a este valor serán sin excepción alguna totalmente al contado.
6. Puntualidad como requisito en pagos de créditos anteriores en caso de clientes con historial crediticio, los cuales deberán estar al día en sus obligaciones adquiridas caso contrario se negará el crédito.

7. Explicación clara y a su debido tiempo a los clientes que en el caso de incurrir en morosidad estarán sujetos a recargos extras por incumplimiento de plazos previamente pactados.
8. Todo servicio a crédito tendrá un plazo máximo de 60 días.

PROCEDIMIENTOS

1. Solicitar, por parte de la persona encargada de la concesión de crédito, documentos que sustenten números telefónicos, direcciones, etc. como por ejemplo planillas de luz, agua o teléfono.
2. Analizar el historial crediticio de los clientes que solicitan cancelar sus obligaciones a futuro esto permitirá determinar si el cliente es factible de crédito o no.
3. Pedir referencias comerciales para ayudar a garantizar el pronto pago de la deuda de acuerdo al monto de crédito solicitado y que se considere pertinente
4. Evaluar exhaustiva y permanente los niveles de morosidad de clientes esto lo hará la persona encargada del crédito
5. Registrar categorizadamente a los clientes por nivel de montos, plazos vencidos y acumulación de deudas para ayudar a decidir si se concede o no el crédito, en caso de clientes antiguos.
6. Autorizar o negar el crédito al cliente siempre y cuando el jefe de crédito de la empresa o en su defecto la persona delegada a esta responsabilidad tenga el suficiente conocimiento e información necesaria para dicha decisión.

Se otorgarán servicios a crédito siempre y cuando se hayan cumplido los requisitos antes mencionados caso contrario la persona que concedió el crédito será absolutamente responsable de los montos adeudados.

Se debe considerar las siguientes disposiciones para negar el crédito a un cliente:

- Si la documentación solicitada es incompleta, incorrecta o ilegible
- Existe alteración, omisión o errores en los datos
- Falsedad de los documentos e información proporcionada, cuyo haya sido obtener
- No hay concordancia de las firmas de responsabilidad con las cédulas de identidad entregadas.
- Malos antecedentes crediticios.
- Se deben establecer montos mínimos en los cuales jamás se concederá servicios a crédito.

FASE II:

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.

POLÍTICAS

1. Control periódico de las cuotas vencidas de los créditos otorgados.
2. Llamadas telefónicas de 2 a 3 días antes de finalizar cada mes o según los plazos establecidos por gerencia para recordarles que deben acercarse a cancelar lo adeudado.
3. Presión e intensificación del cobro mediante contactos telefónicos en caso de ser necesario.
4. Actualización periódica de datos con la finalidad de tener información útil en el caso de tener que acudir a notificaciones por escrito
5. Emisión de comunicados por escrito, esto después de haber llamado más de 3 veces en días diferentes al cliente y no obtener ninguna respuesta favorable
6. Adición de un cargo por interés de mora a los saldos vencidos en que incurrieren los clientes
7. Recaudación del pago de haberes atrasados solo se mediante dinero en efectivo o cheque al día en el que conste el nombre del cliente, bajo ningún concepto se receptorán cheques a nombre de otras personas y tampoco cheques post fechados
8. Evaluación constantedel desempeño del personal del departamento de crédito y cobranzas.
9. Gestión de capacitaciones continuas sobre metodología en recuperación de cartera vencida
10. Análisis y establecimiento de los límites tolerables de crédito mensual a través de indicadores financieros para tomar nuevas medidas con respecto a la cartera vencida.

PROCEDIMIENTOS

1. Elaborar y presentar informes semanales o conformes lo establezca gerencia a cerca de recuperación de cartera para mejorar las estrategias de cobro si la situación de cartera así lo ameritase.
2. Llamar por teléfono para indicar a los clientes que se acerquen a cancelar lo adeudado, esto cuando hayan sobrepasado el plazo fijado de 60 días máximo de morosidad
3. Avisar por medio telefónico después de 5 días de la primera llamada en caso de no haber recibido respuesta favorable del cliente
4. **Redactar el primer aviso por escrito** el cual contendrá principalmente la notificación a cerca de la morosidad en la cual está incurriendo siempre y cuando el cliente no se acerque a cancelar después del segundo aviso telefónico
5. Redactar la segunda notificación la cual resaltará el riesgo en que están las relaciones entre empresa y cliente por lo cual se prevendrá de futuros inconvenientes en ambas partes siempre y cuando el cliente haya hecho caso omiso del primer aviso por escrito
6. Redactar el último aviso por escrito el cual claramente advertirá al cliente que el siguiente paso a seguir serán las instancias legales cuyos costos serán agregados a la deuda actual. En este paso se habrá agotado todos los medios persuasivos para recuperar cartera vencida y las relaciones comerciales futuras con el cliente serán definitivamente terminadas inclusive si se llegara a recuperar lo adeudado; esto cuando no se haya recibido ninguna respuesta favorable previa del cliente

FASE III:

CUADRO COMPARATIVO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA GESTIÓN DE COBROS EXISTENTES Y PROPUESTOS

POLÍTICAS DE CRÉDITO

| EXISTENTES | PROPUESTAS |
|--|---|
| 1. No se realiza un análisis profundo al cliente | 1. Análisis previo a la concesión de crédito el cual se realizará al solicitante del crédito para garantizar en lo posible la futura recuperación de lo adeudado. |
| 2. Inexistencia de suscripción de contratos o utilización de pagarés que sustenten la deuda | 2. Se realizarán contratos por escrito, o pagarés a la orden a toda prestación de servicio a crédito que superen los montos establecidos por gerencia a fin de tener documentos que sustenten ante un conflicto de morosidad. |
| 3. Se solicitan anticipos conforme la disponibilidad del cliente | 3. Abono inicial del 30% del monto total adquirido por parte del cliente que solicite un servicio a crédito a la empresa |
| 4. Debido a que no hay una persona directamente encargada y con el suficiente tiempo disponible, no se cuenta con información verificada y actualizada | 4. Actualización y verificación periódica de cartera de clientes morosos que permita garantizar una herramienta útil y efectiva para respaldar la decisión de concesión de servicios a crédito. |

| | |
|--|---|
| <p>5. No existe un monto fijo mínimo para la prestación de servicios a crédito</p> | <p>5. El monto mínimo para la prestación de servicios será de \$50.00, es decir, servicios cuyos montos sean menores a este valor serán sin excepción alguna totalmente al contado.</p> |
| <p>6. No se cuenta con un historial crediticio al día e inmediato</p> | <p>6. Puntualidad en pagos de créditos anteriores en caso de clientes con historial crediticio, los cuales deberán estar al día en sus obligaciones adquiridas caso contrario se negará el crédito.</p> |
| <p>7. No se ha establecido montos extras por morosidad</p> | <p>7. Explicación clara y a su debido tiempo a los clientes que en el caso de incurrir en morosidad estarán sujetos a recargos extras por incumplimiento de plazos previamente pactados.</p> |
| <p>8. No se ha fijado un plazo máximo</p> | <p>8. Todo servicio a crédito tendrá un plazo máximo de 60 días.</p> |

Tabla N°4.21. Cuadro comparativo de políticas y procedimientos de la Gestión de cobros existentes y propuestos

Fuente: ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO

| EXISTENTES | PROPUESTAS |
|---|--|
| 1. No existente | 1. Solicitar, por parte de la persona encargada de la concesión de crédito, documentos que sustenten números telefónicos, direcciones, etc. como por ejemplo planillas de luz, agua o teléfono. |
| 2. No existente | 2. Analizar el historial crediticio de los clientes que solicitan cancelar sus obligaciones a futuro esto permitirá determinar si el cliente es factible de crédito o no. |
| 3. No se piden referencias comerciales de acuerdo a los montos de crédito en que incurrirá el cliente | 3. Pedir referencias comerciales para ayudar a garantizar el pronto pago de la deuda de acuerdo al monto de crédito solicitado y que se considere pertinente |
| 4. Existe una persona encargada de gestionar los cobros de manera empírica | 4. Evaluar exhaustiva y permanente los niveles de morosidad de clientes esto lo hará la persona encargada del crédito |
| 5. Se lleva registros de los clientes morosos de manera general | 5. Registrar categorizadamente a los clientes por nivel de montos, plazos vencidos y acumulación de deudas para ayudar a decidir si se concede o no el crédito, en caso de clientes antiguos. |
| 6. La autorización del crédito al cliente está directamente a cargo de gerencia | 6. Autorizar o negar el crédito al cliente siempre y cuando el jefe de crédito de la empresa o en su defecto la persona delegada a esta responsabilidad tenga el suficiente conocimiento e información necesaria para dicha decisión |

Tabla N°4.22. Cuadro procedimientos de crédito

Fuente: ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

Actualmente no se solicita documentos que sustenten números telefónicos, direcciones, etc. como por ejemplo planillas de luz, agua o teléfono, por lo que se propone implementar estos requerimientos como parte de la solicitud del cliente.

Se propone analizar el historial crediticio en caso de clientes anteriores para garantizar en lo posible la recuperación de lo solicitado a crédito

Cuando se trata de clientes nuevos actualmente no se pide referencias comerciales como garantía de pagos futuros, por lo que se propone implementar este procedimiento

Se deben hacer evaluaciones constantes de cartera con indicadores de recuperación para conocer la situación actual de estos rubros, esto lo debe hacer una persona encargada específicamente a al gestión de cobros.

Otra de los procedimientos propuestos en la categorización de clientes con esta información se puede tomar mejores decisiones y eliminar en lo posible la incertidumbre de recuperación de lo adeudado.

Debe existir una persona encargada de aprobar o denegar el crédito a un cliente esto con la finalidad de generar conciencia de trabajo y responsabilidad en el caso de cuentas incobrables

POLÍTICAS DE COBRO

| EXISTENTES | PROPUESTAS |
|--|---|
| 1. Controlar de acuerdo a la disponibilidad de tiempo o requerimientos específicos las cuentas por cobrar | 1. Control periódico de las cuentas vencidas de los créditos otorgados. |
| 2. Se realizan llamadas telefónicas pero no de 2 a 3 días antes de finalizar cada mes para gestionar la cobranza de deudas | 2. Llamadas telefónicas de 2 a 3 días antes de finalizar cada mes o según los plazos establecidos por gerencia para recordarles que deben acercarse a cancelar lo adeudado. |
| 3. Se llama por teléfono de acuerdo a la disponibilidad de la persona encargada | 3. Presión e intensificación del cobro mediante contactos telefónicos en caso de ser necesario. |
| 4. Se actualizan datos conforme se lo requiera | 4. Actualización periódica de datos con la finalidad de tener información útil en el caso de tener que acudir a notificaciones por escrito |
| 5. No se notifica a través de comunicados por escrito | 5. Emisión de comunicados por escrito, esto después de haber llamado más de 3 veces en días diferentes al cliente y no obtener ninguna respuesta favorable |
| 6. No existe | 6. Adición de un cargo por interés de mora a los saldos vencidos en que incurrieren los clientes |
| 7. El pago de haberes atrasados se receipta en efectivo o cheques | 7. Recaudación del pago de haberes atrasados solo se mediante dinero en efectivo o cheque al día en el que conste el nombre del cliente, bajo |

| | |
|--|--|
| | ningún concepto se receptorán cheques a nombre de otras personas y tampoco cheques post fechados |
| 8. Solicitud de resultados a la persona encargada de gestionar los cobros | 8. Evaluación constante del desempeño del personal del departamento de crédito y cobranzas. |
| 9. Inexistencia de capacitaciones continuas | 9. Gestión de capacitaciones continuas sobre metodología en recuperación de cartera vencida |
| 10.No se fijan metas mensuales basadas en los resultados de cartera vencida. | 10. Análisis y establecimiento de los límites tolerables de crédito mensual a través de indicadores financieros para tomar nuevas medidas con respecto a la cartera vencida. |

Tabla N°4.23. Cuadro políticas de cobro

Fuente: ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

Se deben tener tiempos específicos para el control de cuentas vencidas, es decir análisis y emisiones de informes periódicos para estar al tanto de los niveles de morosidad que los clientes mantienen con la empresa

Se debe estipular como política de cobro las llamadas previas de aviso para que los clientes recuerden que deben cancelar sus deudas a la empresa.

ACT Consultores en la actualidad no mantiene periodos específicos de actualización de información de los clientes, lo cual es de suma importancia para una adecuada gestión de cobros cuando se lo requiera

Una de las formas de persuadir a los clientes morosos para que cancelen sus deudas es a través de los comunicados por escrito lo cual hoy en día no se lo realiza como política de cobro

No se ha establecido ningún interés por mora a los clientes de la empresa ACT Consultores por lo que se propone que se analice un porcentaje razonable que ayude a garantizar el cobro montos pendientes de los clientes.

Se debe adoptar la política que establece que los clientes morosos deben cancelar sus cuentas únicamente en efectivo o cheques al día

La persona encargada de la gestión del crédito debe emitir informes continuos y hacer los seguimientos pertinentes para disminuir los altos índices de morosidad

Los colaboradores de ACT Consultores, en especial la persona encargada de la gestión de cobros debe recibir capacitaciones continuas que le ayuden a tener conocimientos avanzados en esta actividad.

Cada mes la empresa debe emitir de forma interna indicadores y metas de cartera vencida con la finalidad de conocer la situación actual y proyectarse a la futura reducción de cuentas por cobrar morosas.

PROCEDIMIENTOS DE COBRO

| EXISTENTES | PROPUESTAS |
|--|---|
| 1. Elaboración de informes verbales de los clientes que adeudan a la empresa o si lo requiere gerencia se presentan informes físicos | 1. Elaborar y presentar informes semanales o conformes lo establezca gerencia a cerca de recuperación de cartera para mejorar las estrategias de cobro si la situación de cartera así lo ameritase. |
| 2. No existe | 2. Llamar por teléfono para indicar a los clientes que se acerquen a cancelar lo adeudado, esto cuando hayan sobrepasado el plazo fijado de 60 días máximo de morosidad |
| 3. No existe | 3. Avisar por medio telefónico después de 5 días de la primera llamada en caso de no haber recibido respuesta favorable del cliente |
| 4. No existe | 4. Redactar el primer aviso por escrito el cual contendrá principalmente la notificación a cerca de la morosidad en la cual está incurriendo siempre y cuando el cliente no se acerque a cancelar después del segundo aviso telefónico |
| 5. No existe | 5. Redactar la segunda notificación la cual resaltará el riesgo en que están las relaciones entre empresa y cliente por lo cual se prevendrá de futuros inconvenientes en ambas partes siempre y cuando el cliente haya hecho caso omiso del primer aviso por escrito |

| | |
|--------------|--|
| | |
| 6. No existe | 6. Redactar el último aviso por escrito el cual claramente advertirá al cliente que el siguiente paso a seguir serán las instancias legales cuyos costos serán agregados a la deuda actual. En este paso se habrá agotado todos los medios persuasivos para recuperar cartera vencida y las relaciones comerciales futuras con el cliente serán definitivamente terminadas inclusive si se llegara a recuperar lo adeudado; esto cuando no se haya recibido ninguna respuesta favorable previa del cliente |

Tabla N°4.24. Cuadro procedimientos de cobro

Fuente: ACT Consultores

Elaborado por: Michelena, Pablo

El encargado de la gestión de cobros debe emitir informes semanales o conforme lo requiera gerencia para tener información continua y actualizada de la morosidad de clientes

Las llamadas telefónicas se deben realizar de manera periódica y permanente para persuadir a los clientes morosos

Actualmente no existen los avisos por medio telefónico por lo que se propone notificar por medio telefónico después de 5 días de la primera llamada en caso de no haber recibido respuesta favorable del cliente para que se acerque a cancelar lo adeudado

No está en vigencia la redacción del primero, segundo y último aviso por escrito el cual contendrá principalmente la notificación a cerca de la morosidad en la cual está incurriendo siempre y cuando el cliente no se acerque a cancelar después del segundo aviso telefónico

BIBLIOGRAFÍA

ABACO. (s/d de s/m de 2012). *Observatorio de las Actividades Basadas en el Conocimiento*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de http://www.observatorioabaco.es/post_observatorio/tasa-de-morosidad-2

Abascal Rojas, F. (2000). *Cómo se hace un plan estratégico: modelo de desarrollo en una empresa*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Aparicio, J. (2001). *Las cuentas anuales: definición, lectura e interpretación*. Valencia, 2001, España: Editorial Universidad Politécnica de Valencia.

Asesores Corporativos Integrales LTDA. (10 de Marzo de 2005). *AseCorp*. Obtenido de Indicadores Financieros.: <http://www.epm.net.co/~asecorp/documentos/indfin.pdf>

Banco de México. (s/d de s/m de 2012). *Banco de México*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEB4-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf>

Barreiro Fernández, J., & Diez de Castro, J. (2003). *Gestión Científica Empresarial. Temas de Investigación Actuales*. España: NETBIBLO S.L.

Barron Morales, A. (2003). *Estudio práctico de la ley del impuesto al activo 2003* (Décima ed.). México D.F.: Ediciones Fiscales ISEF.

Boal Velasco, N. (34 de Abril de 2013). *Diccionario económico*. Obtenido de Ratios de liquidez: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/ratios-de-liquidez.html>

- Bravo, M. (2005). *Contabilidad General* (6ta ed.). Quito, Ecuador: Nuevo Dia.
- Brouyere, J. D. (4 de FEBRERO de 2014). *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Obtenido de Lección 6: Investigación Exploratoria, Descriptiva, Correlacional y Explicativa: http://datateca.unad.edu.co/contenidos/100104/100104_EXE/leccin_6_investigacin__exploratoria_descriptiva_correlacional_y_explicativa.html
- Cabanellas, G. (1976). *Diccionario de Derecho Usual*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Heliasta.
- Cabañero, C., & Rodríguez, I. (2000). *Toma de decisiones estratégicas*. Catalunya, España: Editorial UOC.
- ConstruData. (2 de Septiembre de 2011). *Cómo cobrar con éxito*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de www.construdata.com/.../sem-admon-prpoiedad-horizontal.ppt?Id
- Contraloría General de la Republica del Perú. (s/d de s/m de s/a). *Contraloría General de la Republica*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de https://apps.contraloria.gob.pe/packanticorrupcion/control_interno.html
- Diccionario de la Lengua Española. (S/d de s/m de s/a). *Real Academia Española*. Recuperado el 18 de 01 de 2015, de <http://lema.rae.es/drae/?val=ordenanza>
- Duarte, C. (26 de Agosto de 2012). *Gerencie.Com*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de <http://www.gerencie.com/auditoria-de-gestion-empresarial.html>
- EcuRed. (s/d de s/m de s/a). *EcuRed. Conocimiento con todos y para todos*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de http://www.ecured.cu/index.php/Auditor%C3%ADa_de_Gesti%C3%B3n

Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento. (8 de Octubre de 2012). *Empresa Pública Metropolitana de Agua Potable y Saneamiento Quito*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de http://www.aguaquito.gob.ec/RespaldoJoomla/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2202&Itemid=197

Ena Ventura, B., & Delgado Gonzáles, S. (2010). *Contabilidad General y Tesorería* (Cuarta ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo S.A.

Encinas, V. (31 de Enero de 2009). *Política Empresarial*. Obtenido de Gestión de empresas: Política Empresarial: <http://politicaempresarialfaca.blogspot.com/>

Espinosa Salas, D. (5 de Julio de 2011). *Portal docente de David Espinosa Salas*. Obtenido de Ratios de Endeudamiento: http://davidespinosas.es/joomla/index.php?option=com_content&view=article&id=309:ratios-de-endeudamiento&catid=143:analisis-economico-financiero-de-una-empresa

Estévez-Bretón A., M. (7 de 4 de 2005). *Técnicas para la Recuperación de la Cartera*.

Fundación IFRS. (1 de Enero de 2012). *Resumen técnico. NIC 1 Presentación de los Estados Financieros*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de <http://www.normasinternacionalesdecontabilidad.es/nic/pdf/NIC01.pdf>

Galeon.com . (s/a). Recuperado el 18 de 01 de 2015, de <http://aindicaadoresf.galeon.com/intro.htm>

Gerencie.com. (10 de Septiembre de 2013). *Utilidad marginal*. Obtenido de Economía y finanzas: <http://www.gerencie.com/utilidad-marginal.html>

- Gil Estallo, M. (2010). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Gómez, G. (4 de Enero de 2012). *GestioPolis*. Obtenido de La fijación de estándares en las políticas de crédito empresarial: <http://www.gestipolis.com/canales/financiera/articulos/27/policre.htm>
- González Urteaga, A. (2013). *Liquidez, volatilidad estocástica y saltos*. Cantabria: Editorial de la Universidad de Cantabria.
- Gordon J., A., Sharpe, W., & Bailey, J. (2003). *Fundamentals of Investments/ Fundamentos de Inversiones*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- H. Congreso Nacional. (12 de 7 de 2005). *Código de Prodecimiento Civil* (Vol. Registro Oficial 58). Quito, Ecuador: Editora Nacional.
- H. Congreso Nacional. (14 de 06 de 2005). *Código Tributario*. Qutio, Ecuador: Edición Nacional.
- Hidalgo, J. (2001). *Economía política y educación superior*. Santa Fe., Argentina: Editorial Universidad Nacional del Litoral.
- Hitt, M., & Pérez de Lara Choy, M. I. (2006). *Administración*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). (15 de febrero de 2000). *Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)*.

Obtenido de <http://www.aicpa.org/press/pressreleases/2013/pages/aicpa-offers-guidance-on-business-opportunities-abroad.aspx>

Instituto de Investigaciones Contables de la Federación Nacional de Contadores Públicos del Ecuador. (1999). *Normas Ecuatorianas de Auditoría. Asuntos Introductorios*. Guayaquil: s/e.

Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas O.E.A. (1974). *Seminario sobre Investigación y tesis*. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia.

Instituto Mexicano de Contadores Públicos. (2002). NIA 6: Evaluación de Riesgos y Control Interno. Sección 400. En *Actualización Contable* (pág. 1). Ecuador: Corporación Edi-Ábaco Cía. Ltda.

Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación*. Caracas, Venezuela: Editorial Alfa.

Madariaga Gorocica, J. M. (2004). *Manual Práctico de Auditoría*. Barcelona, España: Ediciones Deusto.

Malica, D. O., & Abdelnur, G. D. (s/d de s/m de 2013). *Imagen Profesional Online*. (D. O. Malica, & G. D. Abdelnur, Edits.) Recuperado el 18 de 01 de 2015, de http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/wp-content/uploads/2013/05/control_interno_importancia_auditoria.pdf

Medina Hernández, U., & Correa Rodríguez, A. (2010). *Cómo evaluar un proyecto empresarial: Una visión práctica*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.

Mercado, S. (2002). *Administración aplicada/ Applied Management*. México D.F., México: Editorial Limusa S.A.

- Meza Vargas, C. (2007). *Contabilidad: análisis de cuentas*. San José, Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.
- Montesinos Julve, V., & Velas Pastor, M. (1991). *La auditoría en España : situación actual y perspectivas : homenaje al profesor Manuel Vela Pastor*. Valencia, España: Valencia Departament d'Economía Financiera D.L.
- Olvera, J. (2005). *La reforma del estado para un nuevo proyecto nacional*. México D.F., México: Editorial Universidad Nacional Autónoma de México.
- Parra, M., & Jordà Lloret, J. (2004). *Dirección financiera*. Barcelona, España: Ediciones de la Universidad Politècnica de Catalunya.
- Pascual, M. (02 de 01 de 2008). *ONO*. Recuperado el 18 de 01 de 2015, de http://webs.ono.com/martinpascual/pv70601_tresconceptos.pdf
- Pérez Fernández de Velasco, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid, España: ESIC EDITORIAL.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración* (Octava ed., Vol. Octava). Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administración* (Tercera ed.). Naucalpan de Juárez, México: Person Educación.
- Rodríguez López, E. (9 de Agosto de 2012). *Portafolio.co*. Obtenido de ¿A tomar mejores decisiones gerenciales!: <http://www.portafolio.co/opinion/blogs/%C2%A1-tomar-mejores-decisiones-gerenciales/toma-decisiones-gerenciales>

- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. Villahermosa, México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.
- Sánchez, C., de Llano Monelos, P., & Álvarez García, B. (2007). *Dirección financiera: modelos avanzados de decisión con excel*. Madrid, España: Delta Publicaciones Universitarias.
- Sepúlveda L., C. (2004). *Diccionario de términos económicos*. Santiago de Chile, Chile: Imprenta Salesianos S.A.
- Servicio de Rentas Internas. (s/d de s/m de s/a). *Servicio de Rentas Internas*. Recuperado el 18 de Enero de 2015, de <http://www.sri.gob.ec/de/remates-y-coactivas>
- Soy Aumatell, C. (2003). *Auditoría de la Información*. Barcelona, España: Editorial UOC.
- Spencer, M. H. (1993). *Economía contemporánea*. Barcelona, España: Reverté S.A.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2002). *Nota Técnica 5. Boletines Financieros*. Quito: s/e.
- Turmeros Astros, I. (17 de Junio de 2011). *Crédito público, generalidades*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos94/el-credito-publico-generalidades/el-credito-publico-generalidades.shtml>
- Tutoring. (05 de febrero de 2010). *Análisis Contable y Financiero*. Obtenido de Pasivo http://www.sistematutoring.es/demo/MF0498_3/UF0333/unidad1/a6_p2n2.html Corriente:

Universidad EAFIR. (6 de Octubre de 2006). *Consultorio Contable*. Obtenido de FACTORING: <http://www.eafit.edu.co/escuelas/administracion/consultorio-contable/Documents/boletines/contabilidad-finanzas/boletin8.pdf>

Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Naucalpan de Juárez, México: Perason Educación.

Zapata, P. (2008). *Contabilidad General* (6ta ed.). Mexico: Mc Graw-Hill Americana.

ANEXOS

PERSONAL DE ACT CONSULTORES



MODELO DE CONTRATO SUGERIDO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES

En la ciudad de....., a los.....del mes de del año , comparecen por una parte en calidad de Representante legal de la Compañía; y, por otra el señor Ingeniero por sus propios derechos, a quienes en adelante se denominarán "LA COMPAÑÍA" y "EL PROFESIONAL", quienes en forma libre y voluntaria convienen en celebrar el presente contrato de PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES, contenido en las siguientes cláusulas:

PRIMERA: OBJETO.- La compañía contrata al señor el mismo que prestará sus servicios de manera autónoma e independiente a la encargándose de así como de brindar asesoría. El profesional declara que está en capacidad de celebrar el contrato, en virtud de que está familiarizado con la materia indicada en el mismo, en los términos y condiciones que precisa la Compañía.

SEGUNDA: PLAZO.- El plazo del presente contrato es de un año, contados a partir de la suscripción del presente contrato, y solo podrá extinguirse una vez que las labores materia del mismo hayan sido recibidas a entera satisfacción, y/o acuerdo entre las partes. Es obligación del profesional realizar el trabajo contratado, los alcances y aclaraciones que la Compañía solicite, previo al pago de sus honorarios.

TERCERA: OBLIGACIONES DEL CONTRATO.- El profesional está obligado y sin perjuicio de lo previsto por las leyes y reglamentos vigentes en el Ecuador a:

Desarrollar con total transparencia, prolijidad y honestidad las tareas a él encomendadas.

Mantener la confidencialidad de la información y los datos proporcionados por la Compañía. Será responsable del manejo, uso y mantenimiento de los equipos y mobiliario a él entregados, así como de la calidad técnica de las tareas e investigaciones a él encomendadas. La compañía se reserva el derecho a intervenir, evaluar y analizar el trabajo realizado por el profesional, en lo referente a técnicas y calidad de desempeño. Además, deberá presentar un informe sobre las actividades, consultas, gestiones realizadas etc. en cualquier instante que se solicite, con miras a una mejor marcha y cumplimiento del contrato, el mismo que será analizado y discutido por la empresa y a la finalización del presente contrato el profesional deberá presentar un informe final con todos los detalles de las actividades a él encargadas.

CUARTA: HONORARIOS Y FORMA DE PAGO.- Las partes acuerdan determinar los honorarios profesionales que la Compañía, pagará al Profesional por la gestión que él asume en el presente Contrato la suma de..... Dólares mensuales (.....), más el impuesto al Valor

QUINTA: DEDUCCIONES.- La Compañía deducirá de los honorarios del profesional, las cantidades que correspondan por concepto de impuesto a la Renta e impuesto al Valor Agregado.

SEXTA: DERECHOS DE AUTOR.- De común acuerdo entre las partes, conforme lo faculta la Ley de Propiedad Intelectual vigente, los descubrimientos e invenciones, las mejoras en los procedimientos, así como, los trabajos y resultados de las actividades que desarrolle el Profesional para quedará a beneficio exclusiva de esta última, lo cual podrá

patentar o registrar a su nombre tales trabajos, inventos descubrimientos o mejoras; sin perjuicio de lo cual, reconocerá el nombre del profesional como autor, descubridor o inventor de los mismos.

SÉPTIMA: RESPONSABILIDAD Y PROHIBICIONES.- El profesional se obliga a ejecutar el trabajo con la diligencia, prolijidad y cuidados necesarios. En caso de causar algún daño, pérdida o deterioro en los bienes de la Compañía, por cualquier causa que fuere, el Profesional se obliga a reponerlos o repararlos en forma inmediata y a su costa.

Durante el transcurso del presente contrato, llegará a conocimiento del Profesional Información confidencial, que comprende, sin limitar a la relacionada con Propiedad Intelectual e Industrial en general, secretos industriales, software de computación, recetas, fórmulas, patentes, signos distintivos, planes de mercado, publicidad o producción, finanzas, operaciones o asuntos de negocios, estrategias, fusiones, adquisiciones y/o cualquier operación o asunto de negocios, que por motivo de la prestación de los servicios lleguen a conocimiento del profesional ya sea de manera verbal, escrita, magnética, o por cualquier otro medio, el Profesional se halla prohibido de hacer uso de la información confidencial en asuntos que no sean los relacionados por la prestación de sus servicios a la Compañía, mientras duren éstos y después de ellos, o divulgar dicha información por ninguna situación a terceras personas naturales o jurídicas, si no cuenta previamente con la autorización escrita de la Compañía, así como tampoco podrá revelar el contenido de los documentos que llegare a elaborar o los trámites que llegare a realizar como parte de su trabajo.

OCTAVA: RELACIÓN CIVIL ENTRE LAS PARTES.- El presente Contrato es de naturaleza civil, sujeto al derecho común y singularmente a las reglas del Mandato. Por tanto entre la Compañía y el Profesional no existe relación laboral o de dependencia alguna, ni, consecuentemente sometimiento al Código del Trabajo y Leyes del Seguro Social Obligatorio. No hay subordinación jurídica ni de ninguna otra especie que pudiera significar relación laboral entre las partes o sus dependientes, puesto que el profesional prestará sus servicios a la Compañía de manera libre, independiente y autónoma.

NOVENA: CONTROVERSIAS.- Las partes contratantes Ambas partes contratantes declaran que respecto a las obligaciones y derechos que mutuamente les corresponde en sus respectivas calidades de Patrón y de Trabajadora y que no hayan sido motivo de cláusula expresa en el presente contrato, se sujetarán a las disposiciones de la Ley Federal del Trabajo.

Leído que fue por ambas partes este documento ante los testigos que también firman e Impuestos de su contenido y sabedores de las obligaciones que contraen, lo firman por duplicado en la Ciudad de....., a los días del mes de.....del año.....

EL EMPLEADOR

EL TRABAJADOR

C.C. 1105190431

FOMATO SUGERIDO DE PAGARÉ A LA ORDEN

| | | |
|---|---------------------------|-----------------------------------|
| PAGARÉ | Num. <input type="text"/> | Bueno por \$ <input type="text"/> |
| En _____ | | a _____ de 20__ |
| <small>Lugar y fecha</small> | | |
| Debe(mos) y pagare(mos) en forma incondicional este Pagaré a la orden de _____ | | |
| <small>Nombre de la persona</small> | | |
| _____ | en _____ | el _____ |
| <small>Lugar del pago</small> | | <small>Fecha de pago</small> |
| La cantidad de: | | |
| <input type="text"/> | | |
| <small>Valor recibido en mi (nuestra) satisfacción. El presente forma parte de una serie numerada del 1 al _____ quedando sujetos a que se agregue un interez moratorio de ____% mensual en caso de no pagarse en el término establecido (el interes se pagará junto al principal) y se adjuntarán todos los gastos que por su cobro se adjunten.</small> | | |
| Nombre del deudor: _____ | | ACEPTO |
| Dirección: _____ | | |
| Población: _____ Teléfono: _____ | | _____ |
| | | FIRMAS |

CRONOGRAMA.

| No. | ACTIVIDADES | MES 1 | | | | MES 2 | | | | MES 3 | | | |
|-----|--|-------|---|---|---|-------|---|---|---|-------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Análisis de la propuesta y Asignación de actividades | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| 2 | Aplicación de políticas y procedimientos propuestos para la gestión de cobros | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | |
| 3 | Evaluación y comparación de los avances obtenidos | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| 4 | Mejoramiento de las políticas actuales a través de reajustes o implementación de nuevas políticas y procedimientos para la gestión de cobros | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | |

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO DIRIGIDO AL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Encuestado: _____

Encuestador: _____

Fecha: _____

Tema: Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores.

Objetivo. Recolección de información relacionada al control de la cartera vencida, así como los aspectos más relevantes al tema.

Indicaciones.

Por favor lea detenidamente el contenido de cada una de las preguntas, marque con una X la respuesta y elija únicamente una opción. En caso de ser necesario consulte sus inquietudes con el encuestador. La información recolectada es exclusivamente para fines académicos.

Cuestionario.

1. ¿Existen políticas claras y definidas previas al otorgamiento de crédito a un cliente?

Si___ No___

2. ¿Los clientes deben cumplir requisitos previos ejm: historial crediticio, solvencia, recomendaciones externas, etc., para otorgarles crédito?

Siempre___
Casi siempre ___
Nunca__

3. ¿Si un cliente sobrepasa el límite de tiempo acordado se envía un comunicado por escrito?

Si___ No___

4. ¿Hay alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa?

Si___ No___

5. ¿Se ha establecido algún tipo de descuento por pronto pago a los clientes?

Si___ No___

6. ¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa?

Si___ No___

7. Existe categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad?

Si___ No___

8. ¿En alguna ocasión los clientes se han negado en cancelar sus cuentas pendientes porque argumentan insatisfacción en el servicio recibido?

Con frecuencia ___

En ocasiones ___

Nunca ___

9. ¿Existen metas medibles y cuantificables que se deben alcanzar cada mes con respecto a la liquidez?

Si___ No___

10. ¿Existen metas medibles y cuantificables que se deben alcanzar cada mes con respecto a cartera vencida?

Si___ No___

11. ¿La persona o personas encargadas de la gestión de cartera vencida tienen metas mensuales para reducir la morosidad de clientes?

Si___ No___

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CUESTIONARIO DIRIGIDO A GERENCIA

Encuestado: _____

Encuestador: _____

Fecha: _____

Tema: Gestión de cobros y la liquidez de la empresa ACT Consultores.

Objetivo. Recolección de información relacionada al control de la cartera vencida, así como los aspectos más relevantes al tema.

Indicaciones.

Por favor lea detenidamente el contenido de cada una de las preguntas, marque con una X la respuesta y elija únicamente una opción. En caso de ser necesario consulte sus inquietudes con el encuestador. La información recolectada es exclusivamente para fines académicos.

Cuestionario.

1. ¿Existen políticas claras y definidas previas al otorgamiento de crédito a un cliente?

Si___ No___

2. ¿Los clientes deben cumplir requisitos previos ejm: historial crediticio, solvencia, recomendaciones externas, etc., para otorgarles crédito?

Siempre___
Casi siempre ___
Nunca__

3. ¿Si un cliente sobrepasa el límite de tiempo acordado se envía un comunicado por escrito?

Si___ No___

4. ¿Hay alguna persona designada para gestionar la cobranza a los clientes que mantienen deudas con la empresa?

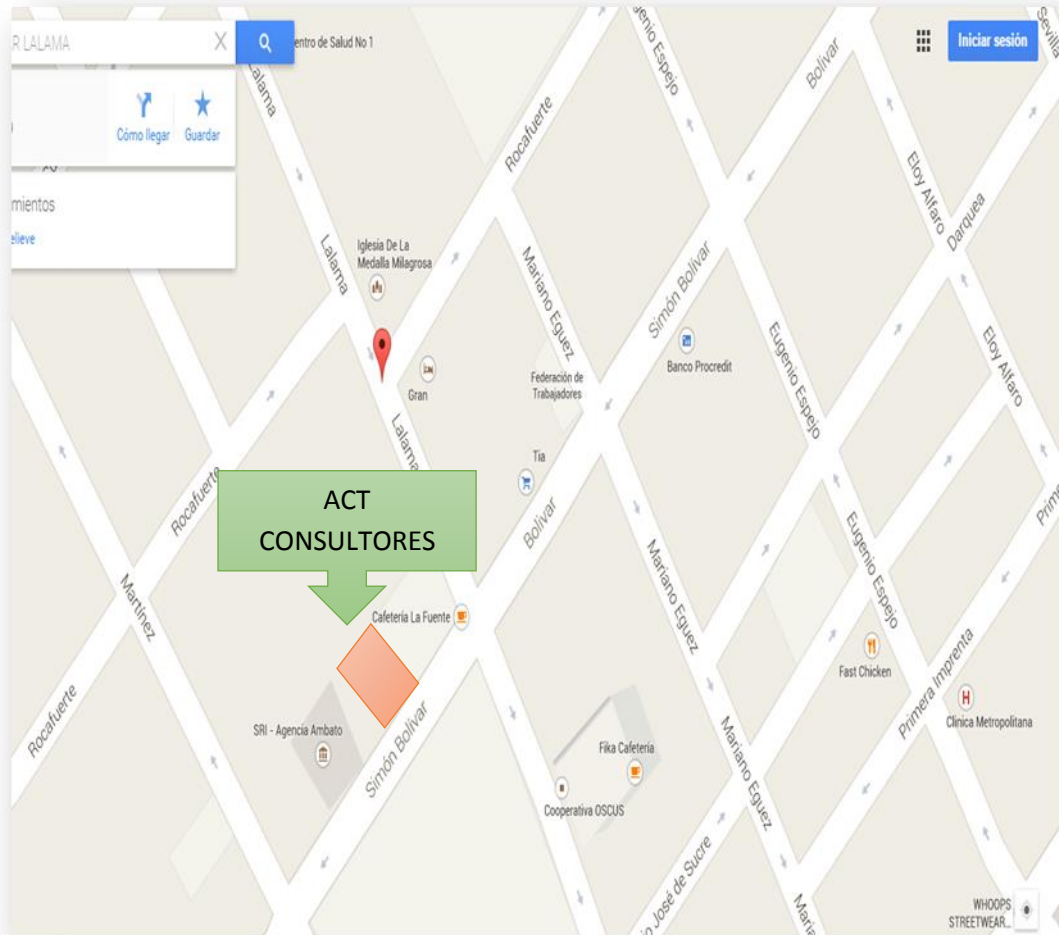
Si___ No___

5. ¿Se ha establecido algún tipo de descuento por pronto pago a los clientes?
Si___ No___
6. ¿Ha tenido la necesidad de recurrir a préstamos con terceros para cubrir las obligaciones de la empresa?
Con frecuencia ___
En ocasiones ___
Nunca ___
7. ¿Considera usted que el procedimiento de cobranza influye en la liquidez de la empresa?
Si___ No___
8. ¿Las obligaciones de la empresa se cancelan dentro de los plazos establecidos?
Siempre___
Casi siempre ___
Nunca___
9. Existe categorización de clientes de acuerdo al tipo de morosidad?
Si___ No___
10. ¿En alguna ocasión los clientes se han negado en cancelar sus cuentas pendientes porque argumentan insatisfacción en el servicio recibido?
Con frecuencia ___
En ocasiones ___
Nunca ___
11. ¿Existen metas medibles y cuantificables que se deben alcanzar cada mes con respecto a la liquidez?
Si___ No___
12. ¿Existen metas medibles y cuantificables que se deben alcanzar cada mes con respecto a cartera vencida?
Si___ No___
13. ¿La persona o personas encargadas de la gestión de cartera vencida tienen metas mensuales para reducir la morosidad de clientes?
Si___ No___



GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CROQUIS DE ACT CONSULTORES

Dirección: Simón Bolívar y Lalama , junto al SRI, Centro Comercial Colonial, 2°
Piso, oficina °16



RUC ACT CONSULTORES

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|
|  | REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES | |  |
| NÚMERO RUC: | 1903007752001 | | |
| APELLIDOS Y NOMBRES: | MEJA CARRASCO MARITZA ELIZABETH | | |
| NOMBRE COMERCIAL: | | | |
| CONTADOR: | MEJA CARRASCO MARITZA ELIZABETH | | |
| CLASE CONTRIBUYENTE: | OTROS | OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: | SI |
| CALIFICACIÓN ARTESANAL: | SI | NÚMERO: | SI |
| REC. NACIMIENTO: | 21/03/1978 | REC. INICIO ACTIVIDADES: | 14/11/2000 |
| REC. INSCRIPCIÓN: | 14/11/2000 | REC. ACTUALIZACIÓN: | 16/01/2014 |
| REC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: | | REC. FINICIO ACTIVIDADES: | |
| ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL | | | |
| ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES | | | |
| DOMICILIO TRIBUTARIO | | | |
| Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Calle: AV. LOS CHAGUIS Número: 18 Intersección: AV. CERVANTES Referencia: DIAGONAL A LA FERRETERIA MUSHUC RUNA, CASA DE TRES PISOS, COLOR BLANCO Email: mmeja@jackconsultores.com | | | |
| DOMICILIO ESPECIAL | | | |
| SI | | | |
| OBLIGACIONES TRIBUTARIAS | | | |
| * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA | | | |
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | | | |
| # DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS | 2 | ABIERTOS | 1 |
| JURISDICCIÓN | 1 ZONA 3 TUNGURAHUA | CERRADOS | 1 |

Fuente: ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 1853007962001
APELLIDOS Y NOMBRES: MEJIA CARRASCO MARITZA ELIZABETH

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

| | | | | | |
|----------------------|--------------------|-------------|------------------|-------------------|------------|
| Nº. ESTABLECIMIENTO: | 002 | Estado: | ABIERTO - MATRIZ | FEC. INICIO ACT.: | 15/12/2020 |
| NOMBRE COMERCIAL: | A.C.T. CONSULTORES | FEC. CERRE: | 15/05/2022 | FEC. FINICIO: | 05/05/2025 |

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDADES DE ASESORAMIENTO Y GESTION COMBINADOS
ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA CONTABILIDAD
ACTIVIDADES DE CAPACITACION
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE BIENES INMUEBLES PARA LOCALES COMERCIALES
EXPLOTACION DE MINAS Y CANTERAS

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: SAN FRANCISCO Calle: BOLIVAR Numero: 15-40 Interseccion: LALAMA Referencia: JUNTO AL SERVICIO DE RENTAS INTERNAS Edifio: CENTRO COMERCIAL COLONIAL Piso: 1 Oficina: 3 Telefono Trabajo: 032423395 Celular: 0998734426 Email: mejia@actconsultores.com

| | | | | | |
|----------------------|-----|-------------|-------------------|-------------------|------------|
| Nº. ESTABLECIMIENTO: | 001 | Estado: | CERRADO - OFICINA | FEC. INICIO ACT.: | 14/11/2020 |
| NOMBRE COMERCIAL: | | FEC. CERRE: | 30/04/2013 | FEC. FINICIO: | |

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MENOR DE PRENDAS DE VESTIR
VENTA AL POR MENOR DE ARTICULOS DE BAZAR
EXPLOTACION Y VENTA DE MATERIAL PETRO
CONSTRUCCION DE OBRAS CIVILES

DIRECCION ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Canton: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Ciudadela: NUEVO AMBATO Calle: AV. LOS CHASQUIS Numero: 18 Interseccion: AV. CERVANTES Referencia: DIAGONAL A LA FERRETERIA MUSHUC RUNA Celular: 0998734426 Email: mejia@actconsultores.com

Fuente: ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

TABLA DE CLIENTES MOROSOS

ACT CONSULTORES
SALDOS POR FECHA CLIENTES

Hasta: 16/10/2015

| CODIGO | CLIENTE | SALDO |
|---------------|--|--------------|
| 00000119 | TRANSEFVHI | \$ 7.280,90 |
| 00002626 | DEFENSORIA PUBLICA | \$ 6.768,00 |
| 00000121 | ANDALUZ AILLON JUDITH MARLENE | \$ 3.264,00 |
| 00001268 | URBINA SALAZAR ESMERALDA JEANETTE | \$ 3.202,79 |
| 00002655 | BANCO PROCREDIT S.A | \$ 3.136,00 |
| 00002346 | YANCHALIQUIN SINCHIGALO ROSA GAVINA | \$ 2.909,28 |
| 00000123 | VALLADARES JAIME (JAVTEX) | \$ 2.756,49 |
| 00000141 | SHICMA SISTEMAS DE GESTION CIA LTDA | \$ 2.406,17 |
| 00000125 | MARIÑO SANCHEZ ROCIO MARLENE | \$ 2.227,90 |
| 00001869 | INGENIEROS LARA NUÑEZ | \$ 2.100,00 |
| 00000208 | CUNALATA MASAQUIZA JORGE GONZALO | \$ 1.620,94 |
| 00000062 | ZAMORA GUERRERO JOSE VICENTE | \$ 1.603,73 |
| 00003070 | COOP DE TRANSPORTE AMAZONAS | \$ 1.550,00 |
| 00000151 | VARELA ACURIO GUILLERMO RODRIGO | \$ 1.538,35 |
| 00001294 | ECHEVERRIA CARRASCO ANA BELEN | \$ 1.455,70 |
| 00001728 | SILVA VARGAS LIGIA ISOLINA | \$ 1.395,00 |
| 00000213 | CONSTRUCCIONES AMANTA CIA LTDA | \$ 1.293,79 |
| 00000984 | GARCES PAREDES JOSE MOISES | \$ 1.195,20 |
| 00000164 | MEJIA CARRASCO HENRY ALEXANDER | \$ 1.158,00 |
| 00000218 | REYES SILVA EDWIN AUGUSTO | \$ 1.116,87 |
| 00000897 | MASAQUIZA BONILLA EDGAR BLADIMIR | \$ 1.110,00 |
| 00001260 | CRUZ MORALES ANA ISABEL | \$ 1.015,00 |
| 00000042 | ORTIZ HUGO VINICIO RODRIGO | \$ 946,40 |
| 00000126 | OPALO CONSTRUCTORA CIA. LTDA. | \$ 918,00 |
| 00001564 | D"GAMEN | \$ 914,90 |
| 00000337 | CARVAJAL FUENTES VERONIKA ALEJANDRA | \$ 836,98 |
| 00000147 | REPRESENTACIONES MORENO | \$ 830,00 |
| 00000091 | SENDERTUR TURISMO POR LOS SENDEROS DEL E | \$ 788,81 |
| 00000093 | CASTRO GOMEZ MILTON ESPERIDION | \$ 766,10 |
| 00002814 | SANCHEZ MORALES JENNY HORTENCIA | \$ 729,30 |
| 00000087 | COMPANIA CENTINELA DE LOS LLANGANATES | \$ 668,72 |
| 00000143 | DEMICGRAPHICS | \$ 652,00 |
| 00000047 | CLUB DEPORTIVO PELILEO SPORTING CLUB | \$ 616,90 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 00000730 | VARGAS SALMAN PEDRO JORGE | \$ 607,60 |
| 00001740 | MAIGUALEMA QUISIGUIÑA ANGEL VICENTE | \$ 605,00 |
| 00001188 | CALLEJAS BARONA JUAN JOSE (GUAIRAPATA) | \$ 565,60 |
| 00000045 | YANEZ TORRES PABLO RODRIGO | \$ 561,18 |
| 00000100 | MOYOLEMA SAILEMA WILSON RAMIRO | \$ 556,80 |
| 00001015 | CONSORCIO TRANS AMAZONAS | \$ 548,80 |
| 00001182 | COOPERATIVA DE TRANSPORTE YAVIRAC | \$ 504,00 |
| 00000160 | BARRIONUEVO PAREDES MILTON GIOVANNY | \$ 492,24 |
| 00000156 | INCODISEEC CIA. LTDA. | \$ 485,00 |
| 00000173 | MEJIA CONSTRUCCIONES LAENGCONSTRUC CIA. | \$ 467,56 |
| 00000086 | VILLACRESES CASTILLO REMIGIO JAVIER | \$ 464,40 |
| 00000072 | CORTEZ GUEVARA HUGO | \$ 464,00 |
| 00000036 | PULLUPAXI DIGNA MIRIAN | \$ 434,40 |
| 00000750 | LAVANDERIA INNOVACOLOR LAVINNCOL CIA LTA | \$ 427,45 |
| 00000079 | CONSTRUCTORA MARISCAL VILLACAL | \$ 413,60 |
| 00000140 | MEJIA FREIRE JUAN CARLOS | \$ 405,00 |
| 00000898 | ZUMBANA PUJOS MANUEL MESIAS | \$ 402,88 |
| 00000162 | BARONA MEJIA EDGAR ENRIQUE | \$ 400,20 |
| 00000078 | FUNDESCAVIDA | \$ 400,00 |
| 00000180 | FUNDACION INCLUSION Y VIDA | \$ 380,40 |
| 00001673 | MOYOLEMA SAILEMA HECTOR GUSTAVO | \$ 365,00 |
| 00002316 | ORTEGA AGUILAR ORLANDO RENATO | \$ 336,00 |
| 00000177 | MEJIA FREIRE ALVARO HUMBERTO | \$ 324,45 |
| 00001016 | INMOC | \$ 318,00 |
| 00000152 | MENA ARELLANO SILVANA PAULINA -BELLISIMA | \$ 315,00 |
| 00001089 | CARRILLO VASCO JUANA ALEJANDRA | \$ 308,44 |
| 00000290 | SHOPACCESS CIA LTDA | \$ 295,00 |
| 00000223 | URRUTIA GUEVARA ROBERT RENEE | \$ 287,50 |
| 00001438 | MEJIA CARRASCO MARITZA ELIZABETH | \$ 285,75 |
| 00000222 | ORTIZ MORENO JOSE ANTONIO | \$ 272,00 |
| 00000181 | MORENJI CIA. LTDA. | \$ 270,00 |
| 00001558 | FREIRE ARCOS GIOCONDA PAMELA | \$ 260,00 |
| 00000063 | RODRIGUEZ PROAÑO MYRIAM ELIZABETH | \$ 257,68 |
| 00000574 | SALTOS ALVARADO RICARDO AUGUSTO | \$ 254,20 |
| 00000142 | CASTRO NARVAEZ NATALIA - "TIERRA LINDA" | \$ 250,00 |
| 00001871 | TITE MOPOSITA SEGUNDO | \$ 250,00 |
| 00000041 | CUNALATA SILVA MAYRA MARISOL | \$ 239,70 |
| 00001612 | ECHEVERRIA CARRASCO JAIME EDUARDO | \$ 234,77 |
| 00000689 | BUILDPHONE CIA LTDA | \$ 228,00 |
| 00002090 | CHANGO TORRES JUAN FULGENCIO | \$ 218,56 |
| 00000364 | MEDINA PAREDES MARIA NATIVIDAD | \$ 200,00 |
| 00000124 | ECUAEXPLORER TRAVEL AGENCY CIA. LTDA. | \$ 189,33 |
| 00000090 | LIGA DEPORTIVA HUACHI CHICO | \$ 183,00 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 00000144 | MENA ARELLANO JOSE RICARDO -- BELLISIMA | \$ 175,00 |
| 00000221 | VILLAVICENCIO LOPEZ HECTOR LEONARDO | \$ 174,05 |
| 00000612 | DAVILA ESPIN WILSON GERMAN | \$ 168,00 |
| 00001372 | LINDO CARDENAS NELSON GEOVANNY | \$ 168,00 |
| 00002315 | PEÑALOZA LOZADA HENRY FABRICIO | \$ 168,00 |
| 00000172 | CARLOS ALBERTO SALAN CIA. LTDA. | \$ 165,00 |
| 00002126 | CUNALATA SILVA JORGE MANUEL | \$ 165,00 |
| 00000053 | ASOCIACIÓN DE PROD. Y DISTR CHOCHOS | \$ 160,20 |
| 00000675 | TORRES LOZA DANILO HERNAN | \$ 156,50 |
| 00000830 | ENRIQUEZ ZURITA FRANKLIN ROGELIO | \$ 155,38 |
| 00001446 | ARMENDARIZ ALARCON LUIS SILVIO | \$ 152,80 |
| 00002757 | ASOCIACION PRODUCCION TEXTIL ASOTEXJEAN | \$ 145,60 |
| 00000477 | VASCO FREIRE JOSE ELIAS | \$ 140,96 |
| 00000570 | MUÑOZ VILLACIS MERCI ELIZABETH | \$ 138,40 |
| 00000101 | MORETA MORETA JESUS EFRAIN | \$ 135,00 |
| 00000568 | COMPANIA DE TRANSPORTE ESVARCHI | \$ 135,00 |
| 00002094 | TIPAN JUNTA ALEXANDRA PATRICIA | \$ 127,82 |
| 00000048 | TRUJILLO LAYEDRA LAURA ELIZABETH | \$ 126,62 |
| 00001789 | GAVILANES VALLE ALEJANDRA VANESSA | \$ 119,16 |
| 00001813 | ORTIZ SANCHEZ ALEJANDRO ENRIQUE | \$ 118,00 |
| 00000276 | HOLGUIN CHOES DANIEL DANILO | \$ 115,67 |
| 00000217 | COMUNA SAN JOSE DE MOGATO | \$ 115,00 |
| 00002320 | IGLESIA GRAN CAMPAÑA DE FE | \$ 115,00 |
| 00003155 | NUÑEZ SANDOVAL ADRIANA ISABEL | \$ 112,00 |
| 00000533 | MUNDO EN CONCIENCIA ESPIRITUALIDAD | \$ 111,20 |
| 00000770 | HARO FIGUEROA VERONICA ALEXANDRA | \$ 105,69 |
| 00000044 | PICO SALAS ANGEL LIDER | \$ 100,00 |
| 00000130 | JEREZ PEREZ SEGUNDO JUAN | \$ 100,00 |
| 00001346 | SEVILLA PONCE FERNANDA LUCIA | \$ 99,25 |
| 00000176 | TEMZAURA C.A. | \$ 95,40 |
| 00000292 | CUENTAS DE PARTICIPACION SKYY | \$ 90,00 |
| 00001004 | LIGA DEPORTIVA BARRIAL HUACHI SAN FRANC | \$ 90,00 |
| 00001153 | ARTE&IDEAS | \$ 90,00 |
| 00000083 | GRANIZO VARGAS EDWIN MARCELO | \$ 89,35 |
| 00000070 | ASOCIACION SERAFIN MONTESDEOCA | \$ 80,00 |
| 00002328 | ALVAREZ LOPEZ FRANCISCO ROBERTO | \$ 80,00 |
| 00001174 | SELVAVIDA TRAVEL CIA. LTDA | \$ 78,40 |
| 00000094 | CUNALATA SILVA XIMENA DEL PILAR | \$ 75,00 |
| 00000219 | PICO LUIS JOSE ROMAN | \$ 75,00 |
| 00002777 | CONSTRUCTORA CAIZA & MEJIA | \$ 75,00 |
| 00001788 | MAZON LALALEO MARTHA CECILIA | \$ 74,26 |
| 00000738 | MASQUIZA YANZAPANTA ANGEL GUILLERMO | \$ 74,00 |
| 00000641 | PEREZ ORTIZ ELSA JEANETT | \$ 73,87 |

| | | |
|----------|---|----------|
| 00000030 | TIPANGUANO CHILLAGANA MARIA LUCIA | \$ 69,10 |
| 00001737 | CAJO SOLANO ANGEL ALONSO | \$ 67,20 |
| 00000060 | CHASI TOAPANTA EDISON ADOLFO | \$ 60,50 |
| 00000088 | COMITE EL CIELO EN LA TIERRA | \$ 60,00 |
| 00000171 | CONSTRUCTORA MOGATRAL S.A. | \$ 60,00 |
| 00000184 | DIEXPORTALO CIA. LTDA. CIA LOPEZ OCAMPO | \$ 60,00 |
| 00001860 | LLUMITASIG IZA SEGUNDO ABRAHAM | \$ 59,00 |
| 00000224 | ANDALUZ BONILLA ANGEL GIOVANNI | \$ 56,00 |
| 00001547 | LEON SANCHEZ FABIAN HUMBERTO | \$ 56,00 |
| 00001766 | GAVILANES MOLINA PRISCILA BETZABE | \$ 54,48 |
| 00000550 | PALACIOS PICO TITO RUPERTO | \$ 54,00 |
| 00000229 | CASTRO CASTRO SIMON VLADIMIR | \$ 53,00 |
| 00000803 | MAZABANDA NUNEZ JUAN MARIA | \$ 51,20 |
| 00001997 | TOAPANTA CUNALATA ESTROYEL HOLGUER | \$ 50,05 |
| 00001499 | ASOCIACION DE PRODUCTORES AGROPECUARIOS | \$ 50,00 |
| 00002932 | GOMEZ CHANGO ANGEL EDUARDO | \$ 49,00 |
| 00000668 | MORETA MOPOSITA LUIS EDUARDO | \$ 48,50 |
| 00000663 | PROAÑO MERA RUBEN RAMIRO | \$ 46,38 |
| 00000673 | LESANO VEGA DIANA PAULINA | \$ 46,00 |
| 00000294 | CORPORACION BALLE DE ARTE Y CULTURA I-A | \$ 45,00 |
| 00001133 | LOPEZ PAREDES MARIA ANGELITA | \$ 44,80 |
| 00000268 | ANDAGANA DURAN JOSE AMBLE | \$ 43,41 |
| 00000241 | ITURRALDE NARANJO LILIAN MAGDALENA | \$ 41,52 |
| 00002616 | ORTIZ GRANDA YOLANDA JACQUELINE | \$ 41,37 |
| 00000618 | ARIAS BARRIONUEVO ANTONIO JOSE | \$ 40,46 |
| 00002463 | FRANCO PEREZ ANIBAL FERNANDO | \$ 37,76 |
| 00000760 | CULQUI MOPOSITA WILSON TARQUINO | \$ 37,00 |
| 00001464 | BENALCAZAR CHICAIZA DANIELA | \$ 36,78 |
| 00000304 | CARDENAS PALMA MERCEDES IVONNE | \$ 36,49 |
| 00001647 | NUÑEZ QUIMIS SHALVATORE DU HOLGUER | \$ 36,05 |
| 00002229 | JARRIN LOPEZ GABRIEL EDUARDO | \$ 35,84 |
| 00001428 | LARA NUÑEZ MILTON RICARDO | \$ 35,84 |
| 00001909 | LOPEZ MOSQUERA BLANCA MARLENE | \$ 35,80 |
| 00000851 | CARRANZA MEDINA MARIA JOSE | \$ 35,60 |
| 00001571 | ROBALINO GARZON MARTHA CECILIA | \$ 34,83 |
| 00001613 | ANDALUZ AILLON EDGAR NAPOLEON | \$ 34,40 |
| 00001384 | VELASTEGUI NARANJO OLGAR EFRAIN | \$ 31,80 |
| 00000409 | MACHADO GALLARDO MARLENE ROCIO | \$ 31,36 |
| 00000043 | ARCOS CARVAJAL CARLOS ANDRES | \$ 30,60 |
| 00001286 | VALLEJO ALDAS PAULINA YOLANDA | \$ 30,50 |
| 00001228 | PORTERO BARRANTES HUGO GEOVANNY | \$ 30,50 |
| 00002375 | SILVA TIRADO MONICA PAULINA | \$ 30,40 |
| 00000341 | ASOC DE MUJERES DE CHIBULEO CURI CORAL | \$ 30,00 |

| | | |
|----------|--|----------|
| 00000589 | GARCIA CAMPERO ANGEL RUBEN | \$ 29,92 |
| 00000773 | YUMICEBA MOROCHO MANUEL | \$ 29,00 |
| 00002435 | PILLA SALAN SANDRA ISABEL | \$ 28,82 |
| 00000927 | JIMENEZ ROSERO PAULINA DEL ROCIO | \$ 28,61 |
| 00000553 | MENDOZA ZAMBRANO EDISON RAMON | \$ 28,38 |
| 00002225 | MEZA LLERENA FANNY YOLANDA | \$ 28,00 |
| 00000496 | SANCHEZ PINEDA PATRICIA CECILIA | \$ 26,88 |
| 00001498 | ALMEIDA ALICIA MARINA | \$ 26,72 |
| 00001465 | SANCHEZ HUILCA MARIA ALEXANDRA | \$ 26,50 |
| 00002300 | VELASTEGUI ORTIZ MERY CECILIA | \$ 26,00 |
| 00002706 | CAIZA CHANGOLUISA ALEX MAURICIO | \$ 25,68 |
| 00001888 | GARCIA ROMERO DIANA ARACELLY | \$ 25,00 |
| 00002668 | ROMERO MOREJON MARIA RITA | \$ 25,00 |
| 00003011 | CENTRO DE ACOPIO DE LECHE Y LACTEOS DE L | \$ 24,00 |
| 00000016 | MEZA LLERENA LAURA CECILIA | \$ 23,80 |
| 00001291 | COLLAY TALAGUA SEGUNDO MARCELO | \$ 23,60 |
| 00000114 | GAMBOA BONILLA MENTOR RODRIGO | \$ 23,52 |
| 00000289 | MONTERO RIOS KLEVER ANIBAL | \$ 23,52 |
| 00001774 | LOPEZ NUNEZ MARIA GABRIELA | \$ 22,88 |
| 00000424 | PALACIOS PEREZ JAIME BLADIMIR | \$ 22,40 |
| 00002332 | MOLINA CONSTANTE MARCIA JEANNETTE | \$ 22,40 |
| 00000625 | PAREDES VANEGAS FABIAN AMERICO | \$ 22,40 |
| 00002226 | LLERENA TAMAYO LAURA ESMERALDA | \$ 22,40 |
| 00001633 | VISCAINO NARANJO FAUSTO ALBERTO | \$ 21,92 |
| 00002072 | RUIZ MARTINEZ INES DEL CARMEN | \$ 21,36 |
| 00001666 | PEREZ ULLOA KARINA MARIBEL | \$ 20,92 |
| 00000339 | ALVARADO ONATE CROKS VINICIO | \$ 20,16 |
| 00000270 | PROAÑO CORDOVA JORGE SANDRINO | \$ 20,00 |
| 00002693 | ALVAREZ VASQUEZ DAVID JULIO | \$ 19,90 |
| 00002484 | ALVAREZ GOMEZ ELIAS HERNAN | \$ 18,60 |
| 00001777 | OROZCO CORDONEZ LUIS ABELARDO | \$ 18,12 |
| 00001447 | CHAGLLA SAILEMA SEGUNDO JUAN | \$ 17,92 |
| 00000129 | CAIZA TELENCHANA DIANA GUADALUPE | \$ 16,80 |
| 00002762 | MORETA TIGSE JONATHAN EDUARDO | \$ 16,80 |
| 00001229 | PAREDES LASCANO PATRICIA LORENA | \$ 16,80 |
| 00000498 | VILLAVICENCIO LOPEZ MANUEL OSWALDO | \$ 16,80 |
| 00001433 | NARANJO CHERREZ MAURICIO RAFAEL | \$ 16,51 |
| 00000627 | VACA SOLIS ENMA BEATRIZ | \$ 16,00 |
| 00002444 | PEREZ SANCHEZ BECKER EDU | \$ 16,00 |
| 00002511 | CABUCO TONATO JUAN CARLOS | \$ 16,00 |
| 00000191 | GAVILANES RIOS JOSE RAUL | \$ 15,68 |
| 00000638 | VILLEGAS MARROQUIN SILVIA ALEXANDRA | \$ 15,00 |
| 00000179 | ALIANZASUR CIA. LTDA. | \$ 15,00 |

| | | |
|----------|--|----------|
| 00000729 | HAROIL | \$ 15,00 |
| 00001209 | PALACIOS MIRANDA JOSE WILLAN | \$ 15,00 |
| 00001924 | PACHECO SALAZAR WILSON FABIAN | \$ 15,00 |
| 00002625 | LUIS TAYO CIA LTDA | \$ 15,00 |
| 00000765 | VILLEGAS AGUAS CARLOS EDUARDO | \$ 14,43 |
| 00000587 | ULLOA SALTOS JOEL GERMAN | \$ 14,00 |
| 00002585 | AMAN JIMENEZ ALEXANDRA ANDREA | \$ 13,61 |
| 00000540 | RODRIGUEZ ITURRALDE JUAN CARLOS | \$ 13,60 |
| 00001992 | MOLINA MONTESDEOCA MARIA ELIZA | \$ 13,59 |
| 00002634 | VELASTEGUI ALTAMIRANO ALVARO DANIEL | \$ 13,44 |
| 00001177 | GUERRERO SANCHEZ ALEX ROBINSON | \$ 13,44 |
| 00000161 | ALMEIDA PASTOR MAYRA ALEJANDRA | \$ 13,20 |
| 00000558 | TELENCHANA SALTOS LUIS ISRAEL | \$ 13,08 |
| 00001154 | ORTIZ HARO EVELIG MERCEDES | \$ 13,00 |
| 00000377 | GRANDES JACOME MARIA EUGENIA | \$ 12,84 |
| 00002453 | VIERA VILLAFUERTE CRISTINA FERNANDA | \$ 12,63 |
| 00001427 | SEVILLA QUISIMALIN LENER DAVID | \$ 12,56 |
| 00000209 | JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA HUAGRAHUASI | \$ 12,12 |
| 00000826 | BASTIDAS LOPEZ RODRIGO VIRGILIO | \$ 12,00 |
| 00001510 | HIDALGO CABRERA RITA | \$ 11,51 |
| 00000768 | CARRILLO MARTINEZ HENRY RICARDO | \$ 11,20 |
| 00000769 | CARRILLO MARTINEZ MAYRA TERESA | \$ 11,20 |
| 00000118 | PACHECO SALAZAR EDISSON PAUL | \$ 11,20 |
| 00001003 | CAMPAÑA MORENO GILBERT HOMERO | \$ 11,20 |
| 00000265 | CHIMBORAZO GUERRON IRMA CAROLINA | \$ 11,20 |
| 00000767 | CARRILLO ALVAREZ RICARDO HERIBERTO | \$ 11,20 |
| 00000774 | TORRES PALACIO MYRIAM ELENA | \$ 11,19 |
| 00001718 | POVEDA LUNA CHRISTIAN SEBASTIAN | \$ 11,04 |
| 00001106 | MEJIA MONTENEGRO CARLOS RAFAEL | \$ 10,48 |
| 00000661 | CHANGO TOAPANTA MARIA GRIMANESA | \$ 10,46 |
| 00001589 | ACOSTA ROBALINO NANCY CECILIA | \$ 10,38 |
| 00001695 | TEJADA CHILUISA SANDRA ELIZABETH | \$ 10,16 |
| 00000697 | GUEVARA GUEVARA LEVI PASCUAL | \$ 10,16 |
| 00001566 | CABRERA SANCHEZ JAVIER RODRIGO | \$ 10,08 |
| 00000081 | ZUMBA LÓPEZ VICTOR VINICIO | \$ 10,00 |
| 00000174 | ARBITROS DE FUTBOL SANTIAGO DE QUERO | \$ 10,00 |
| 00000683 | VILLACIS ALEAGA FRANCISCO JAVIER | \$ 10,00 |
| 00000688 | NUÑEZ VELASTEGUI DIANA CAROLINE | \$ 10,00 |
| 00001189 | HURTADO LOZADA SANDRA ELIZABETH | \$ 10,00 |
| 00002455 | CARRILLO ROSERO DIEGO ANDRES | \$ 10,00 |
| 00002977 | CONSORCIO VOLQUETAS Y EQUIPO PESADO TUNG | \$ 10,00 |
| 00002251 | ERAZO BRAVO MARIA INES | \$ 9,04 |
| 00000005 | SILVA PAREDES ANGELO PATRICIO | \$ 9,00 |

| | | |
|----------|---------------------------------------|---------|
| 00001643 | GUANANGA SUMBANA SEGUNDO LUCAS | \$ 8,96 |
| 00001922 | TIGSILEMA TELENCHANA MALKU PAUL | \$ 8,96 |
| 00002982 | TUQUERES CAIZA NANCY ELIZABETH | \$ 8,96 |
| 00001893 | PROANO GOMEZ YADIRA ALEXANDRA | \$ 8,96 |
| 00000267 | MIRANDA ZABALA HENRRY ORLANDO | \$ 8,96 |
| 00001677 | TIPANTASIG TIPANTASIG LUIS OSWALDO | \$ 8,96 |
| 00000372 | HURTADO PALATE KLEVER RAMIRO | \$ 8,72 |
| 00002615 | MONTERO ORTIZ RAFAEL ALFONSO | \$ 8,44 |
| 00001631 | MEDINA FAUSTO PATRICIO | \$ 8,40 |
| 00000953 | PAEZ ALDAZ MAYRA ALEJANDRA | \$ 7,90 |
| 00001342 | GUAILLA CRIOLLO MARIA JUANA | \$ 7,84 |
| 00002467 | SANCHEZ BARRENO JUAN CARLOS | \$ 7,53 |
| 00002481 | RUIZ FONSECA WILLIAN ARMANDO | \$ 6,72 |
| 00000239 | MENDOZA MOREIRA TERESA ROSAURA | \$ 6,72 |
| 00000402 | VILLAVICENCIO LOPEZ CECILIA MAGDALENA | \$ 6,72 |
| 00000443 | GUANANGA TIBAN LUIS ARMANDO | \$ 6,72 |
| 00000800 | TOAPANTA CHUNCHO NELLY PAULINA | \$ 6,72 |
| 00001144 | IMBAQUINGO ZAPATA PEDRO ALEXANDER | \$ 6,72 |
| 00000490 | GUANO ALVARADO NANCY YOLANDA | \$ 6,72 |
| 00001060 | PAZMINO VILLAFUERTE MARIA EUGENIA | \$ 6,72 |
| 00000399 | SUQUE GOMEZ NESTOR ABELARDO | \$ 6,35 |
| 00000232 | CORDOVA CARRASCO LAURA DEL CARMEN | \$ 6,22 |
| 00001424 | PAEZ ALDAZ LUIS DAVID | \$ 6,21 |
| 00001761 | COCA GARCES VICENTE MIGUEL | \$ 6,16 |
| 00000900 | MOYOLEMA SAILEMA SUSANA ALEXANDRA | \$ 6,00 |
| 00001839 | CERFLINSNAKS S.A. | \$ 6,00 |
| 00001091 | LOPEZ DE LA TORRE REYNALDO | \$ 5,60 |
| 00000077 | RESTREPO LALAMA FRANCISCO XAVIER | \$ 5,00 |
| 00000230 | MORALES SANCHEZ NORMA MARIA | \$ 5,00 |
| 00000523 | PARRA SANCHEZ JORGE VICENTE | \$ 5,00 |
| 00002219 | VELASTEGUI VARGAS MARCO ANTONIO | \$ 5,00 |
| 00002984 | PARRA BRONCANO JORGE RAUL | \$ 5,00 |
| 00000749 | OCAÑA ESCOBAR VALERIA ESTEFANIA | \$ 4,87 |
| 00000517 | SANCHEZ GUTIERREZ FREDDY JAVIER | \$ 4,48 |
| 00000008 | MENA PALACIOS LENIN VLADIMIR | \$ 4,48 |
| 00001491 | ESPIN ORTIZ ANA CECILIA | \$ 4,48 |
| 00002302 | VERA FLOR ALVARO FRANCISCO | \$ 4,48 |
| 00002593 | GAMBOA SILVA LUIS MAURICIO | \$ 4,48 |
| 00000484 | NATA RODRIGUEZ JENNY ALEXANDRA | \$ 4,40 |
| 00000511 | NACHIMBA SANCHEZ WELFOR BLADIMIR | \$ 4,00 |
| 00001627 | RIVERA ACOSTA IVONNE KARINA | \$ 4,00 |
| 00000588 | SANCHEZ ARANGO MARTHA CECILIA | \$ 3,96 |
| 00001126 | GAVILANES GUAMAN FAUSTO ENRIQUE | \$ 3,86 |

| | | |
|----------|------------------------------------|---------|
| 00000026 | LLERENA CANDO HENRY JAVIER | \$ 3,83 |
| 00000526 | SOLIS ACOSTA ALFONSO ENRIQUE | \$ 3,67 |
| 00000283 | LLIVISACA CHILA JUAN CARLOS | \$ 3,44 |
| 00000890 | CARRASCO HIDALGO MAURO PATRICIO | \$ 3,44 |
| 00002773 | BENITEZ NESTHARES DONNA ELIZABETH | \$ 3,36 |
| 00001394 | TAPIA RAMOS CARLOS ALBERTO | \$ 3,36 |
| 00000561 | CHANGO CHANGO EDGAR LIZANDRO | \$ 3,27 |
| 00000214 | GUERRERO GUATO MARCO VINICIO | \$ 3,00 |
| 00000315 | QUIROGA AILLON ANDRES PATRICIO | \$ 3,00 |
| 00001350 | ESPIN SANTOS JIMENA SARA | \$ 3,00 |
| 00000678 | GUAÑO ALVARADO EDUARDO FERMIN | \$ 2,80 |
| 00000604 | PAZMINO VILLAFUERTE GUILERMO ISAAC | \$ 2,55 |
| 00001746 | OÑATE PEREZ MANUEL ANTONIO | \$ 2,50 |
| 00001140 | COLLAGUAZO CALAPIÑA ROSA ELENA | \$ 2,49 |
| 00001548 | FREIRE ARMENDARIZ ROSA ELENA | \$ 2,26 |
| 00000990 | DAI SILIU | \$ 2,24 |
| 00000025 | TOLENTINO DIESTRA MARIA CONCEPCION | \$ 2,24 |
| 00000295 | AYSABUCHA FLORES ANA CRISTINA | \$ 2,07 |
| 00000007 | SAES TONATO SANDRA ELIZABETH | \$ 2,00 |
| 00001354 | GARCIA TORRES FABIAN RENEE | \$ 2,00 |
| 00001950 | OROZCO QUINGA ADOLFO MISAEL | \$ 2,00 |
| 00000314 | CARRASCO BARRIGA INES TERESA | \$ 1,92 |
| 00000636 | MARTINEZ SANTELLAN MAYRA PATRICIA | \$ 1,79 |
| 00000506 | CARGUA BONIFAZ EDUARDO MARIO | \$ 1,73 |
| 00001425 | PORTERO PEREZ LUIS ALBERTO | \$ 1,64 |
| 00002349 | SIMBAÑA TIPANTACI MONICA MARIELA | \$ 1,46 |
| 00000754 | QUINATOA VILLA JOSE MANUEL | \$ 1,44 |
| 00000092 | MALIZA CHARCO ANGEL ASDRUBAL | \$ 1,42 |
| 00000708 | ASES ANDAGANA SEGUNDO LORENZO | \$ 1,25 |
| 00000630 | QUINGA MANOBANDA JORGE HUMBERTO | \$ 1,20 |
| 00000785 | QUISPHE GOMEZ ANGEL ROBERTO | \$ 1,20 |
| 00001066 | QUIROGA REYES SANDRA IVONE | \$ 1,13 |
| 00001738 | TISALEMA YANZAPANTA GLORIA BEATRIZ | \$ 1,12 |
| 00000835 | AMANTA GUANANGA ANGEL LEONARDO | \$ 1,06 |
| 00002005 | CALUCHO SAILEMA KLEBER LEONARDO | \$ 1,00 |
| 00000310 | NATTES SALAS RENE ALBERTO | \$ 1,00 |
| 00001733 | MORETA CUJI JOSE GABRIEL | \$ 1,00 |
| 00000157 | SANCHEZ SALTOS ANA LORENA | \$ 0,88 |
| 00000860 | MANZANO NUÑEZ MARIA PATRICIA | \$ 0,78 |
| 00000610 | VALLEJO ORTEGA SEGUNDO ADRIANO | \$ 0,65 |
| 00000882 | TIXE MORETA ERIBERTO | \$ 0,62 |
| 00001361 | SILVA MEJIA DANNY ROBERTO | \$ 0,60 |
| 00000686 | ATACUSHI FONSECA ANGEL SEGUNDO | \$ 0,57 |

| | | |
|----------|-----------------------------------|---------------------|
| 00000343 | RAMOS ROSERO LEONELA MARITZA | \$ 0,50 |
| 00000468 | TELLO LARREA ALEXIS MARCELO | \$ 0,50 |
| 00000721 | MAYORGA BENAVIDES WALTER SANTIAGO | \$ 0,49 |
| 00000652 | ROBALINO ROBAYO FRANCISCO JAVIER | \$ 0,39 |
| 00001307 | VILLACIS MEDINA HERNAN ATAHULPA | \$ 0,32 |
| 00003092 | GARCIA VARGAS GLENDA MARVILA | \$ 0,32 |
| 00002612 | TIPAN ESCOBAR JOSE IGNACIO | \$ 0,32 |
| 00001265 | SANCHEZ VALDIVIEZO DINA CORINA | \$ 0,31 |
| 00001493 | VARGAS VILLENA BELGICA MARGARITA | \$ 0,29 |
| 00000401 | LEON ULLOA RAUL | \$ 0,25 |
| 00000853 | PUJOS ANDAGANA LORENZO | \$ 0,17 |
| 00002795 | VILLACIS CAICEDO JUAN FRANCISCO | \$ 0,16 |
| | TOTAL | \$ 85.337,15 |

CLASES: 00003

| | | |
|----------|---------------------------------------|-----------|
| 00001046 | GALARZA SANTAMARIA KLEVER DANILO | \$ 295,53 |
| 00000122 | MANOBANDA CAHUANA VICENTE RODRIGO | \$ 212,00 |
| 00000362 | PUNINA CAJAS MARIA CECILIA | \$ 148,00 |
| 00002062 | LARA GUERRERO EDWIN MARCELO | \$ 80,64 |
| 00001168 | SALAN CHICAIZA CARLOS ALBERTO | \$ 66,13 |
| 00001483 | VELASTEGUI ALTAMIRANO MARIA ALEJANDRA | \$ 51,92 |
| 00000806 | LOPEZ LOPEZ YOLANDA MARGOTH | \$ 44,80 |
| 00001717 | CAISAGUANO TIPAN MARTHA CECILIA | \$ 40,00 |
| 00000670 | ROMERO VILLARROEL WILBER ORLANDO | \$ 39,50 |
| 00001269 | MOROCHO CHUQUI SEGUNDO MANUEL | \$ 33,60 |
| 00000810 | CAISA RODRIGUEZ SEGUNDOP EDLER | \$ 33,46 |
| 00001163 | VARGAS TUQUERES SEGUNDO CARLOS | \$ 30,00 |
| 00001170 | LAGOS ACOSTA JUAN RODRIGO | \$ 30,00 |
| 00001431 | PEREZ TORRES JOSE TEODOMIRO | \$ 30,00 |
| 00001044 | TORRES AGUILAR EDDY FAVIAN | \$ 30,00 |
| 00001450 | GUAMAN CHULCO NELSI ESPERANZA | \$ 26,00 |
| 00000676 | MORENO JIMENEZ MILTON GUSTAVO | \$ 25,84 |
| 00001267 | GUERRERO GAVILANES MANUEL MARIA | \$ 24,64 |
| 00001576 | URBINA SALAZAR ESTEBAN OCTAVIO | \$ 23,95 |
| 00002817 | ALVAREZ MARTINEZ PACO FERNANDO | \$ 18,60 |
| 00001416 | MASQUIZA LALALEO MARIA CARMELINA | \$ 18,60 |
| 00001203 | GARCIA PAZOS CLEMENTE MACARIO | \$ 18,00 |
| 00001109 | VELASTEGUI MARTINEZ JORGE RODRIGO | \$ 17,80 |
| 00000866 | PINTO LAICA BLANCA HERLINDA | \$ 16,03 |
| 00002382 | MUÑOZ SANDOVAL TANDELAYO AMINA | \$ 16,00 |
| 00000519 | GRANDA RAMOS FABIOLA YOLANDA | \$ 15,00 |
| 00001171 | GUEVARA VILLAVICENCIO GUILLERMO | \$ 15,00 |
| 00001017 | SORIA VILLARROEL LIBO EDUARDO | \$ 15,00 |

| | | |
|----------|---------------------------------|--------------------|
| 00000837 | QUINGA AMAN MARIA MARGOT | \$ 10,40 |
| 00001200 | CONTRERAS OYASA JUAN PATRICIO | \$ 10,00 |
| 00000369 | LOPEZ SANCHEZ LIDA SUSANA | \$ 9,28 |
| 00000028 | COLOMA BARRAGAN WILSON HIPOLITO | \$ 8,96 |
| 00003052 | GUEVARA POZO MERCEDES SOPHIA | \$ 6,20 |
| 00001301 | LOPEZ TAGUADA FRANKLIN HORACIO | \$ 3,44 |
| 00001395 | IZURIETA ESPARZA EDWIN OSWALDO | \$ 2,40 |
| 00001284 | CALUÑA BORJA WILLIA FRENNY | \$ 1,75 |
| 00001588 | MANOBANDA QUINGA MANUEL MESIAS | \$ 0,90 |
| | TOTAL | \$ 1.469,37 |

CLASES: 00005

| | | |
|----------|-------------------------------------|-----------------|
| 00002835 | DIANA CRISTINA CONSTANTE MEJIA | \$ 40,00 |
| 00003084 | SANTAMARIA BERNEO IVAN ALBERTO | \$ 13,00 |
| 00000544 | AYSABUCHA AGUALONGO MARIA MAGDALENA | \$ 0,16 |
| | TOTAL | \$ 53,16 |

CLASES: 00006

| | | |
|----------|---------------------------|--------------------|
| 00000154 | AGUAS VIZUETE LUIS ANIBAL | \$ 1.026,68 |
| | TOTAL | \$ 1.026,68 |

| | | |
|--|---------------------------------|---------------------|
| | TOTAL CUENTAS POR COBRAR | \$ 87.886,36 |
|--|---------------------------------|---------------------|

Fuente: ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo

ESTADO FINANCIERO ACT CONSULTORES

| ACT CONSULTORES | | Página: 1 de 8 |
|-------------------|---|-------------------|
| BALANCE GENERAL | | Fecha: 16/10/2015 |
| Hasta: 31/07/2015 | | |
| CÓDIGO | NOMBRE DE LA CUENTA | |
| | ACTIVO | |
| 1. | CORRIENTE | |
| 1.01. | EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO | |
| 1.01.01. | CAJAS | |
| 1.01.01.01 | CAJA GENERAL | 4.150,16 |
| TOTAL=1.01.01.01. | CAJAS | <u>4.150,16</u> |
| 1.01.02. | BANCOS | |
| 1.01.02.01 | BANCO PICHINCHA Cta. Cte. | 2.786,28 |
| 1.01.02.02 | BANCO PROCREDIT Cta Cte | 8.228,57 |
| 1.01.02.03 | BANCO PROCREDIT Cta Ahorros | 88,39 |
| 1.01.02.04 | BANCO PROCREDIT Cta Ahorros (SRA SUSANA) | 16,86 |
| 1.01.02.13 | BANCO PROCREDIT Cta Ahorros (ING LEONEL) | 399,93 |
| TOTAL=1.01.01.02. | BANCOS | <u>11.520,03</u> |
| 1.02. | ACTIVOS FINANCIEROS | |
| 1.02.01. | ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE | |
| 1.02.01.01 | INVERSIONES | 2.000,00 |
| TOTAL=1.01.02.01. | ACTIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE | <u>2.000,00</u> |
| 1.02.02. | ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA LA VENTA | |
| TOTAL=1.01.02.02. | ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS PARA LA VENTA | <u>0,00</u> |
| 1.02.03. | ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA SU VENCIMIENTO | |
| TOTAL=1.01.02.03. | ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA SU VENCIMIENTO | <u>0,00</u> |
| 1.02.04. | (-) PROVISIÓN POR DETERIORO | |
| TOTAL=1.01.02.04. | (-) PROVISIÓN POR DETERIORO | <u>0,00</u> |
| 1.02.05. | DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS | |
| 1.02.05.01 | CLIENTES NO RELACIONADOS | 65.829,83 |
| 1.02.05.03 | CUENTAS X COBRAR AMIGOS | -35.534,58 |
| TOTAL=1.01.02.05. | DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR NO RELACIONADOS | <u>30.295,25</u> |
| 1.02.06. | DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR RELACIONADOS | |
| 1.02.06.02 | MEJIA CARRASCO HENRY ALEXANDER | -39.694,44 |
| 1.02.06.04 | CARRASCO GARCIA CARLOS PATRICIO | 289,17 |
| 1.02.06.05 | MEJIA LOPEZ VICTOR GILBERTO | 500,00 |
| 1.02.06.08 | VASCONEZ GEOVANNY | 20,00 |
| 1.02.06.09 | MEJIA CARRASCO VICTOR LEONEL | 2.050,00 |

BALANCE GENERAL

ACT CONSULTORES

Hasta: 31/07/2015

Página: 2 de 8

Fecha: 16/10/2015

| CODIGO | NOMBRE DE LA CUENTA | | |
|-------------------|--|----------|-------------------|
| TOTAL=1.01.02.06. | DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR RELACIONADOS | | <u>-36.835,27</u> |
| 1.02.07. | OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS | | |
| 1.02.07.01 | ANTICIPO CLIENTES REEMBOLSOS BANCO | 4.137,98 | |
| TOTAL=1.01.02.07. | OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS | | <u>4.137,98</u> |
| 1.02.08. | OTRAS CUENTAS POR COBRAR | | |
| 1.02.08.07 | ANTICIPO NARANJO JANETH | 724,46 | |
| 1.02.08.09 | ANTICIPO SANTAMARIA JANNETH | 6.883,66 | |
| 1.02.08.10 | ANTICIPO SANTAMARIA SANTIAGO | 984,25 | |
| TOTAL=1.01.02.08. | OTRAS CUENTAS POR COBRAR | | <u>8.592,37</u> |
| 01.02.09. | (-) PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES | | |
| TOTAL=1.01.02.09. | (-) PROVISIÓN DE CUENTAS INCOBRABLES | | <u>0,00</u> |
| 01.03. | INVENTARIOS | | |
| 01.03.01. | INVE. MATERIA PRIMA | | |
| TOTAL=1.01.03.01. | INVE. MATERIA PRIMA | | <u>0,00</u> |
| 01.03.02. | INVE. PRODUCTOS EN PROCESO | | |
| TOTAL=1.01.03.02. | INVE. PRODUCTOS EN PROCESO | | <u>0,00</u> |
| 01.03.03. | INVE. SUMINISTROS Y MATERIALES PARA PRODUCCION | | |
| TOTAL=1.01.03.03. | INVE. SUMINISTROS Y MATERIALES PARA PRODUCCION | | <u>0,00</u> |
| 01.03.05. | INVE. DE PRODUCTOS TERMINADOS PRODUCIDOS | | |
| TOTAL=1.01.03.05. | INVE. DE PRODUCTOS TERMINADOS PRODUCIDOS | | <u>0,00</u> |
| 01.03.06. | INVE. DE PRODUCTOS TERMINADOS COMPRADO | | |
| 01.03.06.01 | INVE. DE PRODUCTOS TERMINADOS COMPRADO | 2.919,82 | |
| TOTAL=1.01.03.06. | INVE. DE PRODUCTOS TERMINADOS COMPRADO | | <u>2.919,82</u> |
| 01.03.07. | MERCADERIAS EN TRANSITO | | |
| TOTAL=1.01.03.07. | MERCADERIAS EN TRANSITO | | <u>0,00</u> |
| 01.03.09. | INVE. REPUESTOS Y HERRAMIENTAS | | |
| TOTAL=1.01.03.09. | INVE. REPUESTOS Y HERRAMIENTAS | | <u>0,00</u> |
| 01.03.10. | OTROS INVENTARIOS | | |

ACT CONSULTORES

BALANCE GENERAL

Hasta: 31/07/2015

Página: 3 de 8

Fecha: 16/10/2015

| CÓDIGO | NOMBRE DE LA CUENTA | |
|-------------------|---|-----------|
| TOTAL=1.01.03.10. | OTROS INVENTARIOS | 0,00 |
| 1.03.11. | (-) PROV INVE. VALOR NETO REALIZACION | |
| TOTAL=1.01.03.11. | (-) PROV INVE. VALOR NETO REALIZACION | 0,00 |
| 1.03.12. | (-) PROV INVE. DETERIORO FISICO | |
| TOTAL=1.01.03.12. | (-) PROV INVE. DETERIORO FISICO | 0,00 |
| 1.04. | SERVICIOS Y OTROS PAGADOS ANTICIPADOS | |
| 1.04.01. | SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO | |
| TOTAL=1.01.04.01. | SEGUROS PAGADOS POR ANTICIPADO | 0,00 |
| 1.04.02. | ARRIENDOS PAGADO S POR ANTICIPADO | |
| TOTAL=1.01.04.02. | ARRIENDOS PAGADO S POR ANTICIPADO | 0,00 |
| 1.04.03. | ANTICIPO PROVEEDORES | |
| TOTAL=1.01.04.03. | ANTICIPO PROVEEDORES | 0,00 |
| 1.04.04. | OTROS ANTICIPOS | |
| TOTAL=1.01.04.04. | OTROS ANTICIPOS | 0,00 |
| 1.05. | ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES | |
| 1.05.01. | CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA) | |
| 1.05.01.01 | 12% IVA EN COMPRAS | 2.251,14 |
| 1.05.01.02 | RET IVA CLIENTES | 2.041,80 |
| TOTAL=1.01.05.01. | CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA) | 4.292,94 |
| 1.05.02. | CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.) | |
| 1.05.02.02 | RETENCIONES IR CLIENTES | 8.378,57 |
| 1.05.02.03 | CREDITO TRIBUTARIO IR | 300,00 |
| TOTAL=1.01.05.02. | CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.) | 8.678,57 |
| 02. | NO CORRIENTE | |
| 02.01. | PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO NETO | |
| 02.01.01. | TERRENO NETO | |
| TOTAL=1.02.01.01. | TERRENO NETO | 0,00 |
| 02.01.02. | EDIFICIOS NETOS | |
| 02.01.02.01 | CASITA LINDA | 99.506,96 |

ACT CONSULTORES

BALANCE GENERAL

Hasta: 31/07/2015

Página: 4 de 8

Fecha: 16/10/2015

| DIGO | NOMBRE DE LA CUENTA | | |
|------------------|--|-----------|-------------------|
| OTAL=1.02.01.02. | EDIFICIOS NETOS | | <u>99.506,96</u> |
| 2.01.03. | CONSTRUCCIONES EN CURSO | | |
| OTAL=1.02.01.03. | CONSTRUCCIONES EN CURSO | | <u>0,00</u> |
| 2.01.04. | INSTALACIONES NETO | | |
| OTAL=1.02.01.04. | INSTALACIONES NETO | | <u>0,00</u> |
| 2.01.05. | MUEBLES Y ENSERES NETO | | |
| OTAL=1.02.01.05. | MUEBLES Y ENSERES NETO | | <u>0,00</u> |
| 2.01.06. | MAQUINARIA Y EQUIPO NETO | | |
| OTAL=1.02.01.06. | MAQUINARIA Y EQUIPO NETO | | <u>0,00</u> |
| 2.01.08. | EQUIPOS DE COMPUTACION NETO | | |
| 2.01.08.01 | EQUIPOS DE COMPUTACION Y SISTEMA | 892,86 | |
| OTAL=1.02.01.08. | EQUIPOS DE COMPUTACION NETO | | <u>892,86</u> |
| 2.01.09. | VEHICULOS NETO | | |
| OTAL=1.02.01.09. | VEHICULOS NETO | | <u>0,00</u> |
| OTAL=1. | | | <u>140.151,67</u> |
| | PASIVO | | |
| 1. | PASIVO CORRIENTE | | |
| 1.01. | PASIVOS FINANCIEROS A VALOR RAZONABLE | | |
| 1.02. | PASIVOS POR CONTRATOS DE ARRENDAMIENTOS FINANCIERO | | |
| 1.03. | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR | | |
| 1.03.01. | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LOCALES | | |
| 1.03.01.01 | PROVEEDORES NO RELACIONADOS | -2.984,01 | |
| 1.03.01.07 | CUENTAS X PAGAR SRA SUSANA | 7.641,36 | |
| 1.03.01.08 | CRIOLLO MARTHA C X P | 66.368,72 | |
| 1.03.01.09 | GONZALES EDISON C X P | -6.500,00 | |
| 1.03.01.11 | MEJIA MARITZA C X P | -328,00 | |
| 1.03.01.12 | CUENTA X PAGAR TARJETA PRODUBANCO | -3.297,90 | |
| 1.03.01.13 | GARANTIAS X PAGAR BANCO PROCREDIT | -5.600,00 | |
| OTAL=2.01.03.01. | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR LOCALES | | <u>55.300,17</u> |
| 1.04. | OBLIGACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS BANCARIAS | | |
| 1.04.01. | LOCALES | | |

ACT CONSULTORES

BALANCE GENERAL

Hasta: 31/07/2015

Página: 5 de 8

Fecha: 16/10/2015

| IGO | NOMBRE DE LA CUENTA | | |
|-------------------|---|------------|-------------------|
| 1.04.01.04 | PRESTAMO BANCARIO PROCREDIT CASA 9100019.193,53 | | |
| 1.04.01.07 | TARJETAS DE CREDITO C X P | 2.520,46 | |
| 1.04.01.08 | CONVENIO DE PAGO MINA | -5.000,00 | |
| DTAL=2.01.04.01. | LOCALES | | <u>-21.673,07</u> |
| 1.04.02. | DEL EXTERIOR | | |
| DTAL=2.01.04.02. | DEL EXTERIOR | | <u>0,00</u> |
| 1.05. | PROVISIONES CORRIENTES | | |
| 1.05.01. | LOCALES | | |
| DTAL=2.01.05.01. | LOCALES | | <u>0,00</u> |
| 1.05.02. | DEL EXTERIOR | | |
| DTAL=2.01.05.02. | DEL EXTERIOR | | <u>0,00</u> |
| 1.06. | PORCION CORRIENTE OBLIGACIONES EMITIDAS | | |
| 1.07. | OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES | | |
| 1.07.01. | CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA | | |
| 1.07.01.01 | IVA EN VENTAS | -8.949,42 | |
| 1.07.01.02 | RETENCION FUENTE IVA | -128,18 | |
| 1.07.01.03 | RETENCION FUENTE IR | -255,12 | |
| TOTAL=2.01.07.01. | CON LA ADMINISTRACION TRIBUTARIA | | <u>-9.332,72</u> |
| 1.07.02. | IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR | | |
| TOTAL=2.01.07.02. | IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR | | <u>0,00</u> |
| 1.07.03. | CON EL IEISS | | |
| 1.07.03.01 | APORTES IEISS POR PAGAR | -1.383,16 | |
| 1.07.03.02 | FONDO DE RESERVA X PAGAR | -153,81 | |
| 1.07.03.03 | PRESTAMOS IEISS | -232,88 | |
| TOTAL=2.01.07.03. | CON EL IEISS | | <u>-1.769,85</u> |
| 1.07.04. | CON LOS EMPLEADOS | | |
| 1.07.04.01 | SUELDOS POR PAGAR | -10.485,90 | |
| 1.07.04.11 | XIII SUELDO X PAGAR | -1.475,67 | |
| 1.07.04.12 | XIV SUELDO X PAGAR | -5.741,94 | |
| 1.07.04.13 | VACACIONES X PAGAR | -2.499,86 | |
| 1.07.04.14 | FONDO EMPLEADOS X P 2014 | -809,27 | |
| 1.07.04.15 | CLUB EMPLEADOS 2015 | -141,51 | |
| 1.07.04.16 | DESCUENTO A EMPLEADOS 2015 | -688,31 | |

ACT CONSULTORES

BALANCE GENERAL

Hasta: 31/07/2015

Página: 6 de 8

Fecha: 16/10/2015

| CÓDIGO | NOMBRE DE LA CUENTA | |
|-------------------|--|-------------------|
| TOTAL=2.01.07.04. | CON LOS EMPLEADOS | <u>-21.842,46</u> |
| 1.07.05. | PARTICIPACION TRABAJADORES | |
| TOTAL=2.01.07.05. | PARTICIPACION TRABAJADORES | <u>0,00</u> |
| 1.07.06. | DIVIDENDOS POR PAGAR | |
| TOTAL=2.01.07.06. | DIVIDENDOS POR PAGAR | <u>0,00</u> |
| 01.08. | OTRAS CUENTAS POR PAGAR RELACIONADOS | |
| 01.08.01. | OTRAS CUENTAS POR PAGAR RELACIONADOS | |
| TOTAL=2.01.08.01. | OTRAS CUENTAS POR PAGAR RELACIONADOS | <u>0,00</u> |
| 01.09. | OTROS PASIVOS FINANCIEROS | |
| 01.09.01. | OTROS PASIVOS FINANCIEROS | |
| TOTAL=2.01.09.01. | OTROS PASIVOS FINANCIEROS | <u>0,00</u> |
| 01.10. | ANTICIPO CLIENTES | |
| 01.10.01. | ANTICIPO CLIENTES | |
| 01.10.01.01 | ANTICIPO CLIENTES | 9.927,74 |
| TOTAL=2.01.10.01. | ANTICIPO CLIENTES | <u>9.927,74</u> |
| 01.12. | PORCION CORRIENTE BENEFICIO EMPLEADOS | |
| 01.12.01. | PORCION CORRIENTE BENEFICIO EMPLEADOS | |
| TOTAL=2.01.12.01. | PORCION CORRIENTE BENEFICIO EMPLEADOS | <u>0,00</u> |
| 01.13. | OTROS PASIVOS CORRIENTES | |
| 01.13.01. | OTROS PASIVOS CORRIENTES | |
| TOTAL=2.01.13.01. | OTROS PASIVOS CORRIENTES | <u>0,00</u> |
| 02. | NO CORRIENTE | |
| 02.01. | PASIVOS POR ARRENDAMIENTOS FINANCIEROS | |
| 02.02. | CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR | |
| 02.03. | OBLIGACIONES INSTITUCIONES FINANCIERAS BANCARIAS | |
| 02.04. | CUENTAS POR PAGAR PARTES RELACIONADAS | |
| 02.07. | PROVISIONES POR BENEFICIOS EMPLEADOS | |
| 02.09. | PASIVO DIFERERIDO | |
| 02.09.01. | INGRESOS DIFERIDOS | |
| TOTAL=2.02.09.01. | INGRESOS DIFERIDOS | <u>0,00</u> |
| 02.09.02. | IMPUESTOS DIFERIDOS | |

ACT CONSULTORES

BALANCE GENERAL

Hasta: 31/07/2015

Página: 7 de 8

Fecha: 16/10/2015

| IGO | NOMBRE DE LA CUENTA | | |
|-------------------|-----------------------------------|-------------|-------------|
| | | | 0,00 |
| TOTAL=2.02.09.02. | IMPUESTOS DIFERIDOS | | 0,00 |
| | | | 10.609,81 |
| TOTAL=2. | | | 10.609,81 |
| | PATRIMONIO | | |
| 1. | CAPITAL SOCIAL | | |
| 1.01. | CAPITAL ASIGNADO | | |
| 1.01.01. | CAPITAL SOCIOS Y/O ACCIONISTAS | | |
| 1.01.01.01 | NN | -130.177,30 | |
| TOTAL=3.01.01.01. | CAPITAL SOCIOS Y/O ACCIONISTAS | | -130.177,30 |
| .02. | CAPITAL NO PAGADO | | |
| 1.02.01. | CAPITAL SOCIOS Y/O ACCIONISTAS | | |
| TOTAL=3.01.02.01. | CAPITAL SOCIOS Y/O ACCIONISTAS | | 0,00 |
| 4. | RESERVAS | | |
| 4.01. | RESERVA LEGAL | | |
| 4.01.01. | RESERVA LEGAL | | |
| TOTAL=3.04.01.01. | RESERVA LEGAL | | 0,00 |
| 4.02. | RESERVA FACULTATIVA Y ESTATUTARIA | | |
| 4.02.01. | RESERVA FACULTATIVA Y ESTATUTARIA | | |
| TOTAL=3.04.02.01. | RESERVA FACULTATIVA Y ESTATUTARIA | | 0,00 |
| 05. | OTROS RESULTADOS INTEGRALES | | |
| 05.01. | OTROS RESULTADOS INTEGRALES | | |
| 05.01.01. | OTROS RESULTADOS INTEGRALES | | |
| TOTAL=3.05.01.01. | OTROS RESULTADOS INTEGRALES | | 0,00 |
| 06. | RESULTADOS ACUMULADOS | | |
| 06.01. | GANANCIAS ACUMULADAS | | |
| 06.01.01. | GANANCIAS ACUMULADAS | | |
| TOTAL=3.06.01.01. | GANANCIAS ACUMULADAS | | 0,00 |
| 06.02. | PERDIDAS ACUMULADAS | | |
| 06.02.01. | PERDIDAS ACUMULADAS | | |
| TOTAL=3.06.02.01. | PERDIDAS ACUMULADAS | | 0,00 |
| 06.03. | ADOPCION NIFF PRIMERA VEZ | | |
| 06.03.01. | ADOPCION NIFF PRIMERA VEZ | | |

BALANCE GENERAL

ACT CONSULTORES

Hasta: 31/07/2015

Página: 8 de 8
Fecha: 16/10/2015

| DIGO | NOMBRE DE LA CUENTA | | |
|-------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------|
| OTAL=3.06.03.01. | ADOPCION NIFF PRIMERA VEZ | | <u>0,00</u> |
| 7. | RESULTADOS DEL EJERCICIO | | |
| 7.01. | GANANCIA NETA DEL PERIODO | | |
| 7.01.01. | GANANCIA NETA DEL PERIODO | | |
| OTAL=3.07.01.01. | GANANCIA NETA DEL PERIODO | | <u>0,00</u> |
| 7.02. | PERDIDA NETA DEL PERIODO | | |
| 7.02.01. | PERDIDA NETA DEL PERIODO | | |
| OTAL=3.07.02.01. | PERDIDA NETA DEL PERIODO | | <u>0,00</u> |
| JTAL=3. | | | <u>-130.177,30</u> |
| RESOS | | <u>-317.215,63</u> | |
| TOS Y GASTOS | | <u>296.631,45</u> | |
| AL RESULTADO: | | | <u>-20.584,18</u> |
| AL PASIVO Y PATRIMONIO: | | | <u>-140.151,67</u> |

Fuente: ACT Consultores
Elaborado por: Michelena, Pablo