



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema:

**“Cartera vencida y la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda. de la ciudad
de Ambato durante el primer semestre del año 2015”**

Autora: Flores Pullutasig, Johanna Cristina

Tutor: Eco. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

Ambato – Ecuador

2016

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Econ. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski con cédula de identidad N. 180144450-4, en mi calidad de Tutor del proyecto de Investigación sobre el tema **“CARTERA VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AMBATOL CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”**, desarrollado por Johanna Cristina Flores Pullutasig, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial, considero que dicho proyecto de investigación 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 la 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, Julio 2016.

EL TUTOR


Econ. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski
C.I. 180144450-4

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Johanna Cristina Flores Pullutasig, con cedula de ciudadanía N. 180458463-7, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“CARTERA VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AMBATOL CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación

Ambato, Julio 2016.

AUTORA



Johanna Cristina Flores Pullutasig.
C.I. 180458463-7

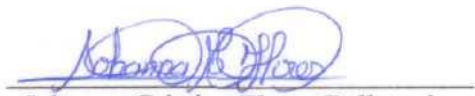
CESIÓN DE DERECHOS

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 autora.

Ambato, Julio 2016

AUTORA

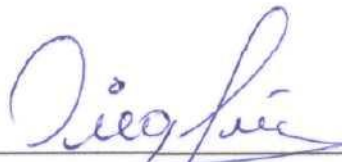


Johanna Cristina Flores Pullutasig.
C.I. 180458463-7

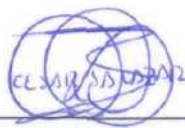
APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: **“CARTERA VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AMBATOL CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”**, elaborado por Johanna Cristina Flores Pullutasig, 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, Julio 2016



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE



Dr. César Salazar
MIEMBRO CALIFICADOR



Ing. Eduardo Toscano
MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo primero a Dios y a la Virgencita del Cisne, por haberme dado la vida y permitirme llegar hasta este momento tan importante en mi formación profesional. A mis madres Nelly & Fany por su apoyo incondicional durante todo mi trayecto estudiantil así como también por sus sabios consejos, dándome siempre ejemplo de superación humildad y sacrificio, a mis abuelitos Enrique y Luz que son el pilar fundamental de nuestra familia aquellos que siempre encontraron la palabra exacta para reprenderme y a la vez darme aliento para seguir adelante para así hacer de mí una mujer de bien, a mi angelito del cielo que es mi mayor inspiración para seguir adelante y por supuesto a mi amada familia por haber confiado en mí siempre y ser el soporte en mis momentos difíciles.

A mis compañeros y amigas presentes y pasados quienes sin esperar nada a cambio compartieron su conocimiento, alegrías y tristezas y todas aquellas personas que durante toda mi etapa universitaria estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Johanna Flores

AGRADECIMIENTO

Mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica de Ambato por abrirme las puertas y formarme como profesional.

Al Econ. Alejandro Álvarez por ser una persona que me ayudo en el desarrollo del presente proyecto y que con paciencia supo dirigirme para alcanzar esta meta.

A todos aquellos que con una palabra supieron alentarme y no dudaron que todo lo que se propone se consigue, y hoy conseguí aquello que hace cinco años me propuse.

También agradezco a todos los que fueron mis compañeros durante toda mi vida universitaria ya que gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional.

Johanna Flores

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

TEMA: “CARTERA VENCIDA Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AMBATOL CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2015”

AUTORA: Flores Pullutasig Johanna Cristina

TUTOR: Eco. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

FECHA: Julio, del 2016

RESUMEN EJECUTIVO

El siguiente proyecto de investigación tiene como propósito desarrollar políticas y procedimiento de crédito y cobranzas para aumentar la rentabilidad en la empresa Ambatol Cía. Ltda., dedicados a la venta de materiales para la industria metalmecánica. La importancia de esta investigación permite que los créditos otorgados a los clientes sean eficientes y eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones. Contiene, además, los objetivos que se buscan alcanzar a través de la implementación de la propuesta, la cual será responsabilidad de la empresa, la importancia y beneficios de llevarla a cabo, además del alcance y principales acciones a realizar con el fin de contribuir al incremento de la rentabilidad. Se provee a la empresa una guía efectiva y completa de acciones para controlar dichas actividades además de determinar a los responsables de realizarlas. Es por estas razones que he decidido realizar el presente trabajo con el fin de evaluar el cumplimiento de metas y la optimización de recursos en la empresa Ambatol Cía. Ltda.

PALABRAS DESCRIPTORAS: RENTABILIDAD, PROCESO, CARTERA VENCIDA, INCREMENTO, POLÍTICAS.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER ACCOUNTING AND AUDITING**

**TOPIC: "PAST DUE LOANS AND PROFITABILITY AMBATOL
ENTERPRISE CO. LTDA. AMBATO CITY DURING THE FIRST HALF OF
THE YEAR 2015"**

AUTORA: Flores Pullutasig Johanna Cristina

TUTOR: Eco. Álvarez Freire, Alejandro Dostoiewski

FECHA: July, del 2016

ABSTRACT

The following research project aims to develop policies, procedures and processes credit and collections to increase profitability in the company Ambatol Cia. Ltda. Dedicated to the sale of materials for the metalworking industry. The importance of this research allows loans to customers are efficient and effective and therefore a healthy portfolio which will allow a good decision will be taken. Contains, in addition, the objectives sought to achieve through the implementation of the proposal, which will be the responsibility of the company, the importance and benefits of carrying out, in addition to the scope and main actions to be taken in order to contribute to increased profitability. It provides the company an effective and comprehensive guide to action to control these activities and to determine those responsible to perform them. It is for these reasons that I decided to make this work in order to assess compliance with targets and resource optimization in the company Ambatol Cia. Ltda.

KEYWORDS: PROFITABILITY, PROCESS, NONPERFORMING LOANS, INCREASED, POLICIES.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DE TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE CUADROS.....	xiv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	3
Descripción y Formulación del Problema.....	3
1.1 Tema:.....	3
Contexto Macro.....	3
Contexto Meso	4
Contexto Micro	5
1.2. Árbol de problemas	6
1.2.3. Análisis Crítico.....	7
1.2.4. Prognosis	7
1.2.5. Formulación del Problema	8

Preguntas Directrices	8
1.2.6. Delimitación del problema	8
1.3. Justificación	9
1.4. Objetivos.....	10
1.4.1. Objetivo General	10
1.4.2. Objetivos Específicos	10
CAPÍTULO II	11
MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes Investigativos	11
2.2. Fundamentación Legal.....	13
2.3. Fundamentación Científica, Teórica.....	16
2.3.1. Conceptualización de la Sub Ordenación Variable Independiente.....	17
3. Preguntas Directrices	41
2.4. Hipótesis	41
CAPÍTULO III	42
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	42
3.1. Enfoque de la investigación	42
3.2. Modalidad de la investigación	42
3.2.1. Investigación de campo:.....	42
3.2.2. Investigación Bibliográfica	43
3.3. Nivel de Investigación	44
3.3.1. Investigación Exploratoria:	44
3.3.2. Investigación Descriptiva:.....	44
3.4. Población, unidad de investigación	45
3.5. Operacionalización de variables	46
3.5.1. Variable Independiente: Cartera Vencida	46
3.5.2. Variable Independiente: Rentabilidad.....	47
3.6. Plan de Recolección de Información.....	48
3.7. Plan de Procesamiento de la Información:	49

CAPÍTULO IV	50
RESULTADOS	50
4.1. Principales Resultados	50
4.2. Aplicación de las Encuestas.....	52
4.3. Verificación de la Hipótesis	62
4.4. Planteamiento de la hipótesis.....	62
4.5. Indicadores Financieros.....	65
4.5.1. Análisis Financiero	66
4.6. Limitaciones del estudio	67
4.7. Conclusiones.....	67
4.8. Recomendaciones	68
4.9. Propuesta	69
4.9.1. Matriz de Planificación	70
4.9.2. Matriz Objetivos Estratégicos	71
4.9.3. Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza.....	72
5.1.1. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CRÉDITO	83
5.1.2. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE COBRANZA	84
5.1.3. Comparación	85
5.1.4. Administración	85
5.1.6. Indicadores de Rentabilidad	87
5.1.7. Prevención de la evaluación	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de resultados.....	63
Tabla 2 T student.....	64
Tabla 3 Indicadores Financieros	65
Tabla 4 Matriz de Planificación	70
Tabla 5 Matriz Objetivos Estratégico	71
Tabla 6 Comparación de políticas.....	85
Tabla 7 Proyección Estados de Resultados	87
Tabla 8 Indicadores de Rentabilidad.....	87
Tabla 9 Prevención de la evaluación.....	88

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido	Página
Cuadro N° 1: Operacionalización de variables: Cartera vencida	46
Cuadro N° 2: Operacionalización de variables: Rentabilidad	47
Cuadro N° 3: Plan de recolección de información	48
Cuadro N° 4: Examen financiero mediante índices	52
Cuadro N° 5: Indicadores de rentabilidad	53
Cuadro N° 6: Inversiones productivas.....	54
Cuadro N° 7: Incremento de utilidad	55
Cuadro N° 8: Control de todas las cuentas	56
Cuadro N° 9: Procedimiento para concesión de créditos	57
Cuadro N° 10: Manual de procedimientos y políticas de crédito.....	58
Cuadro N° 11: Cartera vencida con morosidad.....	59
Cuadro N° 12: Inseguridad crediticia incide en la liquidez.....	60
Cuadro N° 13: Manual de procedimientos recupera cartera vencida.....	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Contenido	Página
Gráfico N° 1: Árbol de problemas.....	6
Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales	16
Gráfico N° 3: Objetivos de los estados financieros.....	20
Gráfico N° 4: Examen financiero mediante índices	52
Gráfico N° 5: Indicadores de rentabilidad.....	53
Gráfico N° 6: Inversiones productivas	54
Gráfico N° 7: Incremento de utilidad	55
Gráfico N° 8: Control de todas las cuentas	56
Gráfico N° 9: Procedimiento para concesión de créditos.....	57
Gráfico N° 10: Manual de procedimientos y políticas de crédito	58
Gráfico N° 11: Cartera vencida con morosidad	59
Gráfico N° 12: Inseguridad crediticia incide en la liquidez	60
Gráfico N° 13: Manual de procedimientos recupera cartera vencida.....	61
Gráfico N° 14 T student.....	64

INTRODUCCIÓN

La formación universitaria no puede dejar de lado la combinación pedagógica de teoría – práctica; en ese sentido se ha elaborado un trabajo de investigación que ha permitido poner en ejecución y frente a la realidad los conocimientos teóricos adquiridos en la Carrera Universitaria.

La recuperación de cartera vencida constituye uno de los problemas más graves que las empresas deben afrontar, por lo que la rentabilidad se ve afectada directamente debido a la reducción de rendimientos financieros que surgen de la otorgación de créditos en sus ventas. En este sentido el presente trabajo de investigación constituye un análisis descriptivo del proceso de recuperación de cartera vencida de la empresa Ambatol Cía. Ltda., mediante el cual se realiza una propuesta de solución como medida preventiva para el incremento de la cartera vencida.

Bajo esta perspectiva se desarrolla una investigación sistemática compuesta por los siguientes capítulos:

El **Capítulo I**, denominado el análisis y descripción del problema de investigación, se realiza la descripción y formulación del problema, se hace referencia a la justificación y se estable los objetivos general y específicos.

El **Capítulo II**, engloba el marco teórico, en el cual se indaga los antecedentes investigativos, se precisa la fundamentación científico-técnica, también abarca las preguntas directrices.

En el **Capítulo III**, se define la metodología a ser utilizada o manejada en el estudio, así como la modalidad, enfoque y nivel de investigación, se describe tanto la población y muestra a hacer tomada como referencia, se puntualiza la unidad de investigación, así mismo se construye la Operacionalización de las variables, además de la descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias es decir la recolección de información que se realizó a través de la encuesta.

En el **Capítulo IV**, se realiza la tabulación de los resultados obtenidos en las encuestas, para exponerlos mediante cuadros y gráficos, además se interpreta los mismos y establece las limitaciones en el estudio, se elabora las conclusiones y recomendaciones, además se presenta la propuesta de solución al problema en estudio que consiste una metodología operativa de la propuesta.

Finalmente se encuentran los materiales de referencias que son

Bibliografía: Donde se encuentra detallada todas las citas utilizadas en la presente investigación, el cual está representado por autor, año, título, editorial, página, etc., y además de la linkografía.

Anexos: Aquí encontramos los estados financieros del primer semestre del año 2015 que se utilizaron para trabajar en la investigación, copias de RUC.

CAPÍTULO I

ANÁLISIS Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Descripción y Formulación del Problema

1.1 Tema:

“Cartera vencida y la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda., de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2015”

Contexto Macro

En el Ecuador, se cuenta con 20 organizaciones que producen acero y la mayor parte de estas utilizan como materia prima, el sector metalmecánico es de gran importancia debido a que en su mayoría son utilizados para la elaboración de productos en la industria, construcción, fabricar muebles, ensamblajes y maquinaria, denominándole como un rubro priorizado por el país, ya que se ha convertido en un eje transversal principal para diferentes áreas, sin embargo la competitividad ha sido imprescindible importar la materia prima como el hierro, acero y aluminio, representando así un 30% de las importaciones realizadas de países como, Perú ,Colombia y Venezuela.

Siendo uno de los países ricos en minería, que podría abastecer con recursos para la elaboración de productos en el sector de la metalmecánica, se ve involucrado aun en las importaciones, debido a que tiene carencia de incentivos para la producción propia y por otro lado no cuenta con un eficiente nivel económico que le permita competir en el mercado, de esta manera se ven involucrados empresarios adquirientes de estos productos, por lo cual los importadores deben contar con promociones o precios bajos para que su stock sea vendido en un tiempo y costo prudente.

Según las estadísticas publicadas por el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) 21000 personas son dependientes de trabajos relacionados con la metalmecánica, recalcando que el género masculino es el más apto para ocupar cargos

en este medio, entonces se concluye con la importancia de este sector ya que abre muchas puertas laborales que les permita desempeñarse en el campo profesional y a la vez mejorar la calidad de vida para con la sociedad.

Uno de los problemas muy comunes de las grandes, medianas y pequeñas empresa en el Ecuador es la cartera vencida, entendiéndose como tal a los documentos acumulados y créditos que no han sido cancelados oportunamente en la fecha establecida, esta problemática surge a partir de la concesión de los créditos sin antes haber sido analizado correctamente y en ocasiones incumpliendo las políticas, normas y procedimientos internos que tengan cada una de las organizaciones.

Contexto Meso

En Tungurahua existen varias empresas que desarrollan actividades de metalmecánica, como es en la elaboración de carrocerías con gran renombre, que le ha permitido incrementar su nivel económico, y a la vez buscar un liderazgo empresarial en ese medio, teniendo como objetivos para el 2017 lograr llegar a un 40 % en la elaboración de camionetas con la ayuda del gobierno tanto provincial como nacional.

En la provincia se caracteriza por ser altamente competitiva en el sector metalmecánico, es por ello que es fundamental firmar acuerdos que le permitan reducir costos, optimizar recursos e incrementar su rentabilidad en cada una de las organizaciones, y a la vez alcanzar objetivos basados en las normas de calidad con las cuales garantizaran cada uno de los trabajos realizados.

Las pymes se verán mayormente afectadas por el incremento de la cartera vencida, ya que al momento de otorgar el crédito tienen un riesgo de disminución en la rentabilidad debido a que no podrán recuperar la cartera, esto se debe a que el análisis a los clientes es incompleto o incorrecto ya que no han podido determinar su insolvencia.

Además, una inadecuada concesión de créditos es el causante del incremento de la cartera vencida en la provincia en el sector metalmecánico, es por ellos que las empresas buscan implementar reformatorios que les permitan tener una cartera libre de morosidad.

Contexto Micro

Ambato se destaca como la cuarta ciudad más exitosa en la industria de la metalmecánica, teniendo varias empresas dedicadas a la comercialización de productos de este sector, formando parte del mismo se encuentra la empresa **AMBATOL Cía. Ltda.**, es una organización dedicada a la comercialización de productos para la industria metalmecánica, que fue creada un 9 de Mayo de 1992, por los hermanos Carlos y Gualberto Sánchez Freire, los mismo que decidieron juntar sus capitales, tanto intelectuales como monetarios, con la finalidad de emprender una organización que llegue a los corazones de la sociedad y de esa manera liderar el mercado, con productos de alta calidad y a la vez con una atención basada en la eficiencia y eficacia.

Uno de los problemas suscitados en esta organización es la baja rentabilidad debido a que los créditos concedidos a los clientes no cuentan con garantías de cobros y a la vez no se da seguimiento del mismo, lo que ha fomentado un desconocimiento del monto de la cartera vencida, y por ende obteniendo una insatisfacción la empresa y a la vez la parte administrativa debido a que no alcanzaran los objetivos y metas propuestas.

El vínculo de la cartera vencida y la rentabilidad se hace notar en el momento en el cual se da por terminado el ciclo operacional, ya que no llegan a los objetivos esperados por el deficiente ingreso de efectivo por concepto de cobranzas, deduciendo la contadora de la empresa antes mencionada que existen rubros pendientes de cobro de años atrás y sobretodo su incremento en el primer periodo del 2015 lo cual está generando un riesgo constante para la empresa, y por tanto no podrá cumplir con las obligaciones con terceros, a las vez se estarán dificultando las adquisiciones de inventarios por lo que la baja rentabilidad se verá reflejada en los estados financieros y a la vez no podrán tomar decisiones acertadas, con las cuales la organización pueda liderar un mercado potencial.

1.2. Árbol de problemas

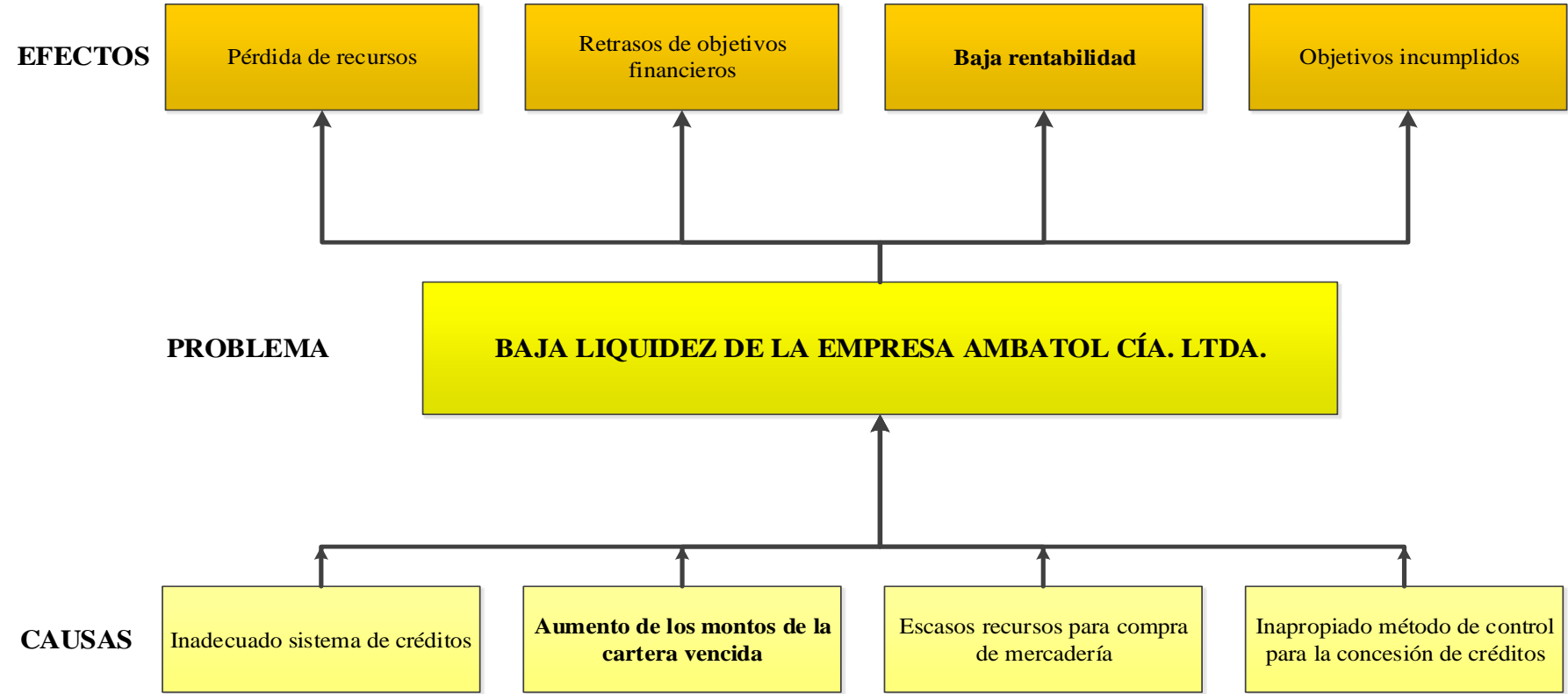


Gráfico N° 1: Árbol de problemas
Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

1.2.3. Análisis Crítico

La empresa ha tenido problemas serios debido a que tiene un índice elevado de morosidad y una de las causas es que existe un ineficiente sistema de créditos, en el cual se establezca políticas para los clientes y evitar este tipo de situaciones que tiene como objeto la pérdida de recursos.

De la observación realizada en la empresa se determina que existe un aumento de los montos de la cartera vencida en cada período sin implementarse un eficiente control de gestión de cobros incluso podrían convertirse en cuentas incobrables lo cual ha provocado retrasos en los objetivos financieros de la empresa.

La empresa Ambatol Cía. Ltda., al otorgar créditos y existiendo una alta cartera vencida se presenta como causa escasos recursos para la compra de mercadería, provocando escasez del producto y por tal motivo una baja rentabilidad.

La cartera de crédito vencida supone un mayor riesgo para la rentabilidad de la empresa, debido a que existe un inapropiado método de control para la concesión de créditos y esto provoca pérdida de dinero por cuentas incobrables, lo que a su vez afecta tanto a las utilidades como al activo empresarial, y como efecto objetivos trazados que no se cumplen.

1.2.4. Prognosis

Una cartera de crédito vencida y elevada conlleva muchos problemas en la empresa, ya que esta comienza a tener utilidades irreales, dinero amortizado, posibilidad de generar costos irre recuperables, pérdida de confianza de socios y accionistas, e incluso pérdida de clientes potenciales ante la posibilidad de que aquellos también incurran en mora.

Este cúmulo de efectos provocados por una cartera de crédito vencida y elevada podría causar daños muy graves al funcionamiento mismo de la empresa, el cual en muchas ocasiones se vuelve irreversible, teniendo en primer lugar problemas en la rentabilidad,

luego dificultades con la liquidez, pérdida de confianza de proveedores por falta de pago.

El problema puede ser tan grave que inclusive puede terminar con el cierre definitivo de las actividades empresariales, provocando perjuicios no sólo a sus dueños, sino también a sus colaboradores y empleados. Es necesario que la empresa tome correctivos antes de que el problema se agrave, a fin de mantener o mejorar su rentabilidad, fin que persiguen todas las entidades particulares en la actualidad.

1.2.5. Formulación del Problema

¿Cómo afecta la cartera vencida en la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda.

Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las políticas de Recuperación de Cartera Vencida que se lleva a cabo en la empresa Ambatol Cía. Ltda., en la ciudad de Ambato?
- ¿Qué procedimiento serían aplicables para lograr la Rentabilidad de la Empresa Ambatol CÍA. LTDA., en la ciudad de Ambato?
- ¿Con qué estrategia de Recuperación de Cartera Vencida mejoraría la Rentabilidad de la Empresa Ambatol Cía. Ltda., en la ciudad de Ambato?

1.2.6. Delimitación del problema

Delimitación espacial

País: Ecuador

Provincia: Tungurahua

Cantón: Ambato

Empresa: Ambatol Cía. Ltda.

Delimitación temporal

Año: 2016

Delimitación de unidad

Departamento de venta y cobranza de la empresa Ambatol Cía. Ltda.

1.3. Justificación

Esta investigación despierta un interés debido a que pretende generar disyuntivas para el cambio centrándose en el manejo administrativo y financiero, el mismo que tendrá resultado positivo para la empresa, mejorando e incrementado su capital, con el cambio oportuno de los modelos de crédito y cobranzas y por supuesto con la adaptación de estrategias que permitan controlar las ventajas y desventajas de conceder un crédito a cada uno de sus clientes.

Es novedoso, ya que busca implementar normas políticas y procedimientos de acuerdo a las necesidades de la organización motivando a un control interno competitivo y a un nivel equilibrado de negociación con la finalidad de otorgar créditos y garantizar cancelaciones a los prestamistas, rompiendo todas las barreras que interfieren en las transacciones con el único fin de incrementar la rentabilidad de dicha organización.

Esta investigación importante para la empresa, puesto que le permitirá tomar decisiones adecuadas y oportunas, dando gran relevancia para la investigadora ya que estos estudios le serán útil para su aprendizaje, desempeño profesional, pero sobre todo para proponer una solución acertada de tal manera que la rentabilidad en la organización se vaya incrementado y la concesión de créditos este aprobada mediante una correcta evolución del capital del cliente y la capacidad que posee con la finalidad de obtener información confiable y precisa.

Los beneficiarios, busaran mediante estos estudios una total participación en el mercado, y por ende fomentar fuentes de empleo donde este liderando la eficiencia y la eficacia.

Es factible porque la organización tiene toda la apertura y la disposición de brindar información pertinente, confiable, veraz y oportuna y a la vez toda la colaboración de sus empleados para el desarrollo de este estudio.

Tendrá un impacto en la sociedad porque se abrirán puertas para una participación pertinente en el mercado, y por otro lado a la empresa ya que se incrementará su rentabilidad con el cual buscará ser pionero en el mercado y a la vez sujetarse a los distintos regímenes de créditos de las actividades comerciales abiertas para así lograr una administración interna eficiente y transparente de la cartera vencida.

Por estas razones se justifica, el estudio y desarrollo de esta investigación, la misma que ayudará al crecimiento y un mejor desenvolvimiento empresarial.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Desarrollar políticas de reducción de cartera vencida estableciendo estrategias de evaluación financiera para medir la rentabilidad.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Analizar políticas de reducción de cartera vencida, estudiando la evolución para determinar el monto y maduración de las cuentas de la empresa AMBATOL Cía. Ltda.
- Determinar el nivel de rentabilidad mediante la aplicación de los índices financieros para una correcta toma de decisiones en la empresa AMBATOL Cía. Ltda.
- Proponer un modelo de manejo de cartera vencida, restaurando políticas y procedimientos adecuados, para mejorar la rentabilidad en la empresa AMBATOL Cía. Ltda.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes Investigativos

Según Chiluiza, P. (2011) **“La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa Frevi de la ciudad de Ambato en el periodo 2011”**, teniendo como objetivo general **“determinar la cartera vencida para la identificación de su incidencia en la rentabilidad de la Ferretería FREVI en la ciudad de Ambato del periodo 2011”**.

Esta investigación se realizó con un profundo trabajo de campo usando la técnica de la observación a través de indicadores que permitió analizar la información, aplicar estadígrafos. Al final de la investigación el autor se permite formular, entre otras, las siguientes conclusiones:

No se ha determinado normas de control en cuanto al otorgamiento de créditos esto se refleja en la cartera vencida que tiene la empresa, no se ha implementado ni definido procesos, políticas ni procedimientos para el otorgamiento de créditos debido a la manera empírica con que trabajan provocando de esta manera una mala evaluación al cliente por lo cual se incrementará la cartera vencida y la morosidad de los clientes, existe muchas cabezas en la empresa por lo cual no existe una persona o comité específico para la autorización de los créditos provocando un inadecuado control de los mismo, no se emite ni analiza reportes de cuentas por cobrar con los documentos físicos ocasionando que las cuentas no sean cancelas oportunamente y por ende se incrementa la cartera vencida, la rentabilidad se ve afectada por la falta de liquidez en la empresa debido a la cartera vencida que mantiene la empresa, se ha tenido que recurrir a créditos bancarios para poder solventar la iliquidez de la empresa y esto ha generado un costo a la misma debido a la falta de políticas crediticias. (Chiluiza , 2011, p. 66)

Este trabajo permite determinar la similitud del problema que existe entre Ambatol y Frevi, permitiendo que esta investigación tome otro sentido debido a que las conclusiones a las que llega la investigadora serán de gran utilidad para un mejor desenvolvimiento en su entorno, mediante la aplicación de políticas y procedimientos adecuados lo mismos que permitirán lograr obtener posibles alternativas que se deberán aplicar en la organización para que de esa manera no exista una cartera extensa y por lo tanto esta no afecte a la rentabilidad y a la toma de decisiones de Ambatol Cía. Ltda.

Según Martínez, V. (2014) “**La recuperación de cartera vencida y su influencia en la rentabilidad de la empresa Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato**”, teniendo como objetivo general el determinar la cartera vencida y la rentabilidad de la empresa de Marcimex S.A, en la ciudad de Ambato.

Esta investigación se realizó con un profundo trabajo de campo usando la técnica de la observación a través de indicadores que permitió analizar la información, aplicar estadígrafos. Al final de la investigación el autor se permite formular, entre otras, las siguientes conclusiones:

El proceso de recuperación de cartera en Marcimex, es netamente básico, lo que significa que no se cuenta con una estrategia que permita obtener la mayor rentabilidad posible de este tipo de cuenta.

La forma utilizada, en Marcimex, para cobrar las cuentas es la entrega de información directa a los clientes, donde son informados sobre los valores adeudados y la fecha de pago de los mismos. Así mismo se conoce que Marcimex ofrece venta de productos al contado y a crédito.

Marcimex es una empresa que se encuentra muy bien posicionada en el mercado, contando con una gran aceptación dentro de los habitantes de la ciudad de Ambato. (Martinez, 2014, p. 72)

Esta investigación permite hacer una correcta evaluación de las variables en estudio dando a conocer que también la cartera vencida afecta directamente a la rentabilidad por tal razón es importante que se generen políticas y procedimientos que ayuden a solventar estas problemáticas aplicando distintas estrategias para poder liderar en el mercado.

Según Sánchez, M. (2011), con el tema “**Desarrollo de un Plan Estratégico para recuperar la Cartera Vencida de Clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato**”; teniendo como objetivo general el determinar la elaboración de un plan estratégico utilizando estrategias de crédito y cobranzas que permitan alcanzar la recuperación de cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato

Esta investigación se realizó con un profundo trabajo de campo usando la técnica de la observación a través de indicadores que permitió analizar la información, aplicar estadígrafos. Al final de la investigación el autor se permite formular, entre otras, las siguientes conclusiones:

Las empresas se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos por lo cual deben trazar su propio proceso de Planeación Estratégica y seguir un camino natural y autentico, aunque el entorno es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales y económicas. Se concluye que la implementación de estrategias incluye la creación de una visión y una misión, la identificación de oportunidades y amenazas externas de una empresa, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de específicas a seguir incluyendo la toma de decisiones sobre los cursos de acción de la empresa para que proporcionen los mejores beneficios. La formulación de estrategias compromete a una empresa con productos, mercados, recursos, y tecnologías específicas durante un periodo prolongado, determinando además las ventajas competitivas a largo plazo para bien o para mal. (Sánchez, 2011, p. 76)

Esta investigación permite sugerir a Producurtimarc un programa de evaluación y revisiones periódicas de las políticas de crédito analizando siempre las causas sustanciales como: tasa de desempleo, condiciones económicas y flujo de efectivo. Exhortar a la empresa a crear un plan estratégico que describa un proceso de cobranzas con estrategias definidas de: facturación, condiciones de pago, aceptación de documentos, y control de riesgos.

2.2.Fundamentación Legal

Todo proyecto de investigación para su desarrollo debe respaldarse en leyes o normas legales que determinan las instituciones que regulan el desarrollo económico del país; así, el trabajo investigativo propuesto se desarrollará tomando como base la normativa que se detalla a continuación

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DE ECUADOR

Personas Usuarias y Consumidoras

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e

indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. (Derecho Ecuador, 2015, p. 45)

Sistema Económico y Política Económica

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

Art. 284.- La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas. (Derecho Ecuador, 2015, p. 45)

LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y SU REGLAMENTO

Se debe conocer los derechos que tiene el consumidor Ecuatoriano, sobre las diferentes causas que podrían presentarse por inconformidad o inconvenientes acerca del producto o servicio prestado por el ofertante con el demandante, por tal motivo mencionamos que;

Capítulo II,

Derechos y Obligaciones de los Consumidores,

Art. 4.- Derechos del consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el

acceso a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad;

3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;

4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieran presentar;

5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales. (Ecuonline, 2015)

2.3. Fundamentación Científica, Teórica

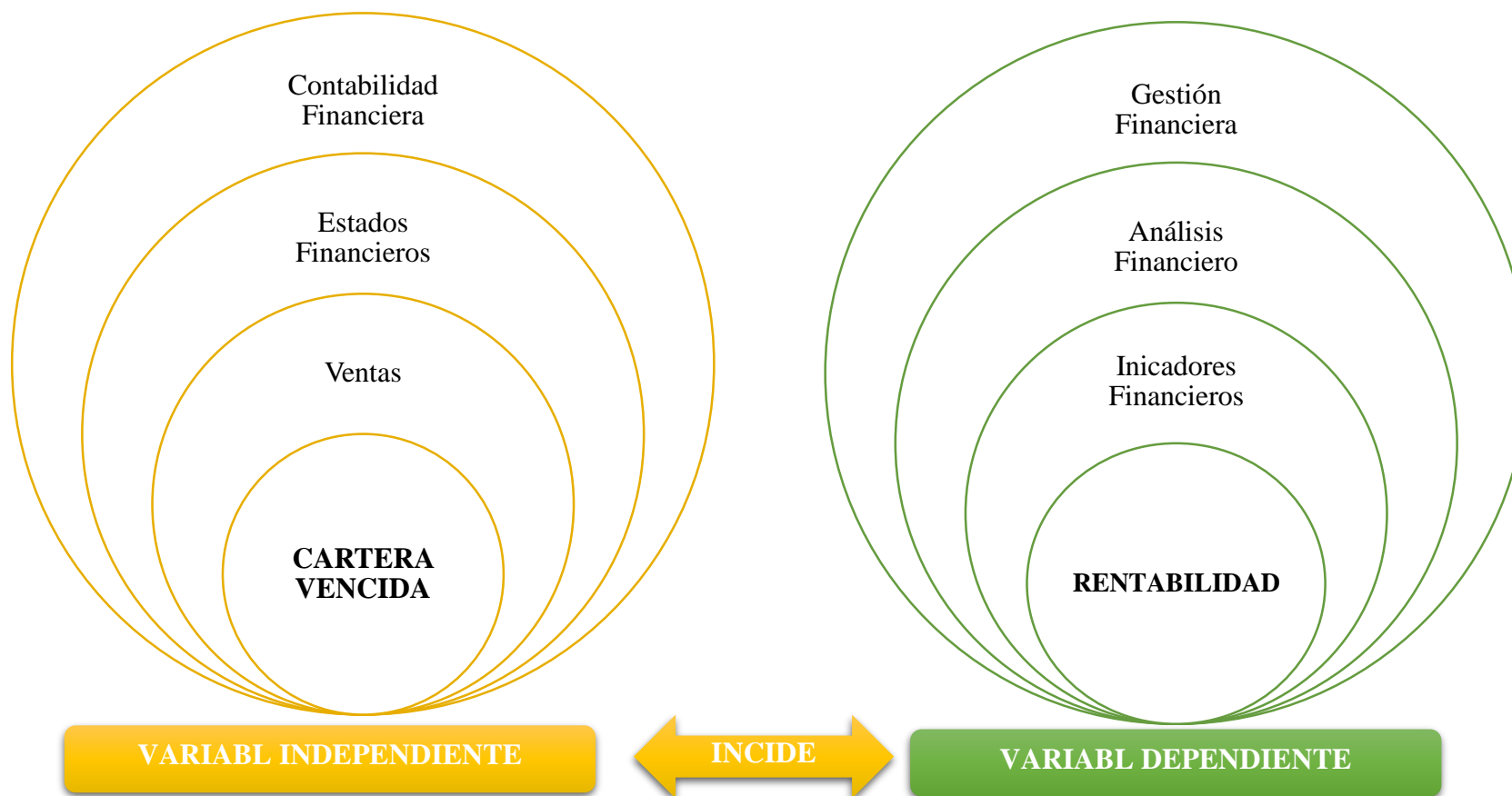


Gráfico N° 2: Categorías Fundamentales
Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

2.3.1. Conceptualización de la Sub Ordinación Variable Independiente

CONTABILIDAD FINANCIERA.

La contabilidad Financiera registra básicamente aquellas operaciones que realiza la entidad con el mundo exterior y, posteriormente a los usuarios externos. Su confección está regulada por la legislación mercantil y contable. De acuerdo con la misma, las empresas han de elaborar periódicamente las cuentas anuales: Balance de Situación, Cuenta de pérdidas y ganancias y la memoria. (Mata & De la Peña, 2009, p. 3).

De acuerdo al autor la contabilidad financiera es la técnica que recopila, registra, clasifica, sumaria, evalúa e informa en términos monetarios datos financieros y económicos de las operaciones identificables y cuantificables realizadas por una entidad económica; para proporcionar información contable económica a través de balances los que estarán sujetos a análisis y revisión por los diferentes órganos de control, directivos y administradores de la compañía para tomar decisiones que beneficien en el presente y futuro de la misma.

Según (Bravo M. , 2002, p. 15) en su publicación titulada “Contabilidad General” menciona que: “El sistema de información que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad económica, así como ciertos acontecimientos económicos que la afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos de la organización”.

La contabilidad Financiera es la parte del sistema de información de la empresa que produce los informes o estados financieros, cuya finalidad es servir a los usuarios externos a la entidad. Otro de sus objetivos es proporcionar información sobre la situación financiera de la empresa en determinada fecha, además de los resultados de sus operaciones y los cambios en su situación financiera en el periodo contable terminado. Debido a la diversidad de usuarios de esta información (accionistas, sistema financiero, físico, proveedores, acreedores y otros), y a las muy diferentes necesidades de cada uno, la contabilidad financiera ofrece información de carácter general sobre la situación económica de la empresa. (Martinez A. , 2011, p. 5)

Realizando un análisis de estos grandes autores concluyo que la contabilidad financiera es la encargada de dar soporte operativo a todos los movimientos y transacciones que se generen durante el periodo contable, con finalidad de proporcionar información que

esté reflejada en los estados financieros para su exhaustivo estudio de una manera general, de tal forma que se pueda determinar la situación actual de la organización.

Importancia

Según (Guajardo & Andrade, 2008, p. 23) en su publicación titulada “Contabilidad Financiera” indica que:

Se conforma por una serie de elementos tales como las normas de registro, criterios de contabilización, formas de presentación, etc. A este tipo de contabilidad se le conoce como contabilidad financiera, debido a que expresa en términos cuantitativos y monetarios las transacciones que realiza una entidad, así como determinados acontecimientos económicos que le afectan, con el fin de proporcionar información útil y segura a usuarios externos para la toma de decisiones.

Este tipo de contabilidad es útil para acreedores, accionistas, analistas e intermediarios financieros, el público inversionista y organismos reguladores entre otros, todos usuarios externos de la información contable.

ESTADOS FINANCIEROS.

Los Estados Financieros son informes contables que publican periódicamente as empresas (por lo general, trimestral y anualmente) presentando información presentando información sobre el rendimiento del periodo anterior y una instantánea de los activos de la empresa y de su financiación. Las empresas cotizadas (Berk, De Marzo, & Harford, 2010, p. 27, pág. 27).

“Los estados financieros presentan los recursos o utilidades generados en la operación de la organización, los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un periodo determinado” (Córdova M. , 2012).

De acuerdo al autor los estados financieros de las empresas tienen gran relevancia debido a que constituyen la información completa de la situación financiera actual expresados en términos monetarios, siendo como objetivo proveer de información correcta, veraz y oportuna a los involucrados de la organización con la finalidad de analizar el desenvolvimiento y tomar decisiones que le permitan incrementar su rentabilidad y liderar el mercado.

Objetivos de los Estados Financieros.

Según Tanaca, G., (2009) plantea que los objetivos específicos de los estados financieros son los siguientes:

- Describir y formular los estados financieros.
- Ponderar la importancia de la información complementaria.
- Entender e interpretar el concepto del Resultado por Exposición a la Inflación.
- Distinguir la utilidad contable y la utilidad tributaria. (Tanaka, 2009, p. 101)

La información financiera es de gran utilidad cuando se va a tomar decisiones, precisamente cuando es pertinente, confiable y comparable, además este tipo de información sirve para evaluar el desempeño pasado, si se encuentra libre de errores y perjuicios.

Bajo la perspectiva de Riofrio, D. (2011), el objetivo que debe cumplir los estados financieros básicos es proporcionar información sobre:

- La situación financiera de la entidad en cierta fecha.
- Los resultados de sus operaciones en un periodo
- Los cambios en la situación financiera por el periodo contable terminado en dicha fecha.
- Los cambios en la inversión de los propietarios durante el periodo.

De conformidad con los párrafos 12 a 14 del marco de conceptos de la Norma internacional de contabilidad (NIC 1) (2009) el objetivo de los estados financieros.

Es suministrar información acerca de la situación financiera, rendimiento y cambios en la posición financiera. Se pretende que tal información sea útil a una amplia gama de usuarios al tomar sus decisiones económicas.

Los estados financieros preparados con este propósito cubren las necesidades comunes de muchos usuarios. Sin embargo, los estados financieros no suministran toda la información que estos usuarios pueden necesitar para tomar decisiones económicas, puesto que tales estados reflejan principalmente los efectos financieros de sucesos pasados, y no contienen necesariamente

información distinta de la financiera. Los estados financieros principales deben servir para:

- La Toma de decisiones de inversión y crédito, para ello es necesario conocer la estructura financiera, la capacidad de crecimiento de la empresa, su estabilidad y rentabilidad.
- Determinar la capacidad que tiene la entidad para generar fondos, ayudan en la evaluación de la solvencia y liquidez de la empresa,
- Estimar la capacidad financiera de crecimiento y conocer el origen y las características de sus recursos, para un mejor empleo y aprovechamiento. (Ruíz, 2013, p. 12)

La Utilidad de los estados financieros se centra en formularse un juicio sobre los resultados financieros de la administración en cuanto a la rentabilidad, solvencia, y liquidez. Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia, o dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos manejados por la misma.

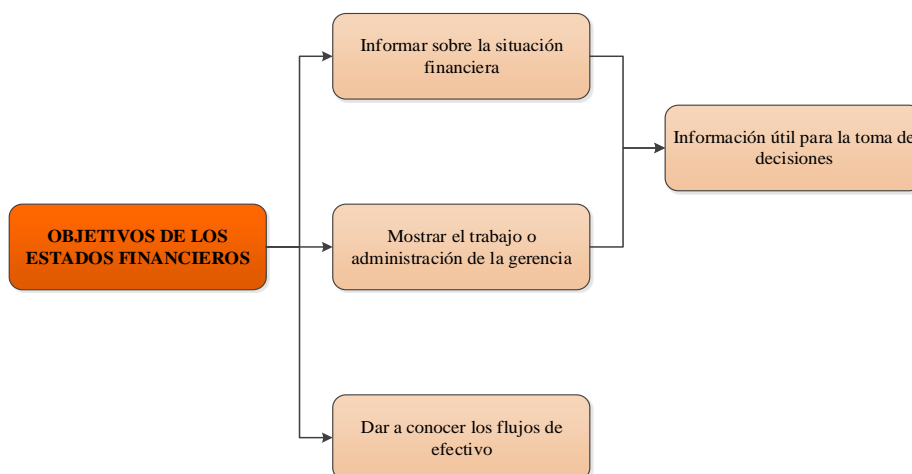


Gráfico N° 3: Objetivos de los estados financieros

Fuente: Enciclopedia Financiera

Características

Las características de los estados financieros son:

Utilidad. Adecuarse a los propósitos del usuario y brindar información de tipo general de la entidad, de allí que, lo que se expresa en ellos debe tener contenido informativo.

Confiabilidad. Al igual que la contabilidad, los estados financieros como producto deben ser estables, objetivos y verificables.

Provisionalidad. La información contenida en los estados financieros incluye estimaciones necesarias para poder determinar la información pertinente a cada periodo contable para la toma de decisiones. (Crúz & Delgadillo, 2010, p. 35)

La información financiera debe suministrar información útil para ayudar a actuales o potenciales inversionistas, acreedores y otros usuarios, para que puedan tomar decisiones racionales de inversión, créditos y otras similares y la información debe ser clara, para aquellos que tienen una comprensión razonable de los negocios y actividades económicas y se encuentren dispuestos a estudiar y evaluar la información con razonable diligencia.

Clasificación de los estados financieros

De conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIC 1) (2009) establece que un conjunto completo de estados financieros incluirá los siguientes componentes:

- a) Estado de situación financiera.
- b) Cuenta de resultados.
- c) Estado de cambios en el patrimonio.
- d) Estado de flujos de efectivo.
- e) Notas a los estados financieros, en las que se incluirá un resumen de las principales políticas contables, aplicación de procedimientos o aspectos relevantes que pueden aclarar la interpretación de la información financiera.

Según Normas Internacionales de Información Financiera (NIC 1) (2009):
(NIC (Norma Internacional de Contabilidad), 2009)

Estado de Situación Financiera. También es conocido como Balance General, es aplicable a toda clase de entidad, cuyo objetivo es reflejar la posición financiera de la empresa dentro de un periodo contable. Está integrado por tres elementos que son:

- **Activo.** Denominado un recurso controlado por la empresa como resultado de sucesos pasados, del que la misma espera obtener en el futuro, beneficios económicos. Desde el punto de vista patrimonial son los bienes y derechos que posee una entidad.

- **Pasivo.** Es la aportación o participación de terceras personas en el financiamiento de la empresa.
- **Patrimonio.** Representa la aportación inicial del propietario para financiar el negocio.

Estado de Resultados. Denominado también como estado de pérdidas y ganancias es emitido por las entidades con el propósito de conocer la rentabilidad obtenida en un periodo contable. Consta de los siguientes elementos:

- **Ingresos.** Es un incremento en los activos originados por transacciones en la actividad principal diaria (ordinarios), o transacciones no propias del giro del negocio (no ordinarios) que como resultado da un impacto favorable o desfavorable a la utilidad de la empresa.
- **Costos y gastos.** Es el esfuerzo económico o a su vez un decremento en el activo de una empresa originado con el fin de alcanzar sus logros y generar ingreso.

Estado de Cambios en el Patrimonio. Presenta el resultado del periodo sobre el que se informa de una entidad, las partidas de ingresos y gastos reconocidos en el otro resultado integral para el periodo, los efectos de los cambios en políticas contables y las correcciones de errores reconocidos en el periodo, y los importes de las inversiones hechas, y los dividendos y otras distribuciones recibidas, durante el periodo por los inversores en patrimonio. (Cárdenas, 2014, p. 35)

Según (ídem) Normas Internacionales de Información Financiera (NIC 1) (2009):

Estado de Flujo de Efectivo. Es el que refleja los cobros y pagos lo largo de un ejercicio en las actividades de operación, inversión y financiación; es decir permite determinar la capacidad de la empresa para generar efectivo.

Este estado se encuentra estructurado por tres actividades importantes como son:

- **Actividades de operación.** Hacen referencia a las actividades relacionadas con el desarrollo del objeto social de la empresa.
- **Actividades de inversión.** Están relacionadas con las inversiones de la entidad puede ser: activos fijos, en compra de inversiones en otras empresas, títulos valores, etc.
- **Actividades de financiación.** Estas actividades hacen referencia a la adquisición de recursos para la empresa, que pueden ser de terceros (pasivos) o de sus socios (patrimonio).

Notas a los Estados Financieros. Son notas explicativas que permiten a los usuarios comprender claramente los estados financieros y obtener mayor utilidad de los mismos. (Cárdenas, 2014, p. 37)

Su finalidad es analizar el origen y aplicación de los flujos de efectivo mejorando la eficiencia en los recursos utilizados para la presentación de resultados de la empresa.

Dentro de la Norma Internacional de Contabilidad (NIC1) (2009) establece una estructura para la presentación de las notas a los estados financieros que son las siguientes:

- a. Una declaración de cumplimiento con las NIIF
- b. Un resumen de las políticas contables significativas aplicadas
- c. Información de apoyo para las partidas presentadas en el balance, en el estado de resultados, en el estado de cambios en el patrimonio neto y en el estado de flujo de efectivo, en el mismo orden en que figuren cada uno de los estados y cada una de las partidas que los componen; y
- d. Otras informaciones a revelar, entre las que se incluirán: pasivos contingentes y compromisos contractuales no reconocidos; e información obligatoria de carácter no financiero, por ejemplo, los objetivos y políticas relativos a la gestión del riesgo financiero de la entidad.

VENTAS

Representa la segunda etapa del ciclo de operación y es una de las actividades más importantes para las empresas, pues de nada serviría ofrecer productos o servicios de alta calidad y a buen precio si no logran venderse. Por esto mismo se hace los estudios de mercado: para conocer las necesidades de los clientes según el mercado al que van estar dirigidos los esfuerzos de venta. Vender significa transmitir la propiedad de un bien mediante un recio convenido. Bravo Santillan (Bravo, Labreton, & Máquez, 2007, p. 23)

Se trata de una operación de primordial importancia porque permite cristalizar el objetivo financiero de la empresa que es generación de utilidades. Su influencia en los resultados que se obtienen es determinante, ya que representa los logros obtenidos y que son el elemento natural de que se dispone para hacer frente a los costos y gastos de la empresa.

La venta es una de las actividades más pretendidas por empresas, organizaciones o personas que ofrecen algo (productos, servicios u otros) en su mercado meta, debido a que su éxito depende directamente de la cantidad de veces que realicen ésta actividad, de lo bien que lo hagan y de cuán rentable les resulte hacerlo. (Thompson, 2005)

Luego de conceptualizar a las ventas por estos autores, defino que es un proceso en el cuál existe un intercambio convenido de un bien o servicio, los mismos que pueden estar dados al contado o a crédito, con la única finalidad de satisfacer las necesidades del cliente y a la vez incrementar los ingresos para la organización de tal manera que se pueda incrementar su liquidez.

Tipos de ventas

Existen diversos tipos de venta. Algunos relevantes incluyen:

- Ventas directas: involucran contacto directo entre comprador y vendedor (ventas al detalle, ventas puerta a puerta, venta social).
- Ventas industriales: ventas de una empresa a otra.
- Ventas indirectas: ocurre un contacto, pero no en persona (tele mercadeo, correo).
- Ventas electrónicas: vía Internet.
- Ventas intermediadas: por medio de corredores.
- Otros tipos de ventas incluyen: ventas consultivas, ventas complejas. Ventas y marketing. (Analuisa, 2015, p. 19)

Las ventas, por otro lado, se refieren a lo que necesita hacer para cerrar el negocio, y firmar el contrato o acuerdo. Son dos disciplinas separadas, pero ambas son necesarias para el éxito de una organización, y si trabajan en conjunto, mucho mejor. En la mayoría de empresas, consideran al departamento de ventas, el motor que da vida a una empresa, es el caso de Ambato Cía. Ltda., que busca la manera de incentivar al personal de ventas, así generar mayores beneficios, brindando una liquidez sólida.

Procesos de ventas

Según Tracy (2010:2), manifiesta acerca de los procesos de ventas lo siguiente:

Vender es el proceso de persuadir a una persona de que un determinado producto o servicio, al precio que tiene fijado, es de valor superior para ella. Para que el comprador se decida por un determinado producto o servicio, debe estar convencido que no sólo resulta la mejor opción, sino también de que no existe ninguna forma mejor de gastarse la cantidad equivalente de dinero que cuesta. Los compradores actuales son más inteligentes, tienen más conocimientos que los de los años 50. Son más experimentados y ha tratado con cientos de vendedores. Son exigentes y conscientes de la gran variedad de productos y servicios, y saben las debilidades y puntos fuertes de todos y cada uno de estos productos. Muchos son más hábiles y tiene más educación. Están sobresaturados por su trabajo. Todo esto hace que la profesión de vender requiera en la actualidad un alto nivel de preparación. (Tracy, 2011)

El propósito final de un negocio es el de crear y conservar a un cliente. Si se logra que este hecho se produzca suficientes veces y con los adecuados costes, se logrará hacer beneficios. Como profesional de ventas, su trabajo debe consistir en crear y mantener el adecuado número de clientes. Los procesos de ventas, son obligatoriamente

necesario su aplicación, debido a que es lo único que puede generar una confianza, al momento de generar la venta.

CARTERA VENCIDA:

La cartera vencida es un problema que aborda a las diferentes organizaciones, entendiéndose como tal a una proporción de los créditos que no han sido cancelados en la fecha establecida para el vencimiento.

Apolo sustenta que “cuando una institución crediticia otorga un crédito a una persona moral o física cobrará cierto interés financiero que previamente se da a conocer al usuario de dicho crédito, quien al firmar un contrato de apertura de crédito acepta pagarlo una vez que el usuario ha terminado de pagar el crédito la institución crediticia está obligada a extenderle un comprobante donde se indique que su crédito ha sido liquidado, así como a entregar todos los documentos en los que el usuario haya firmado respaldando dicho crédito, tales como pagares, contratos, etc. (Apolo, 2010)

Y de esa manera poder solventarla la carencia de liquidez, debido a que se otorgan créditos sin previo análisis de políticas y sobre todo por la inexactitud de la vigilancia y control de la cartera.

A la recuperación de las cuentas por cobrar se le puede identificar de varias formas, pero quizás en el entorno de negocios de hoy, el enfoque más adecuado sea el de completar ventas ya que el cobrar una cuenta pendiente de un cliente hace espacio para generar una nueva venta al liberar parte de su capacidad de crédito. (Sotomayor, 2012, p. 53)

Uno de los talentos de un buen gestor en cobranza es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no simplemente oír podemos obtener la solución de la cuenta. Además, es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos de la cobranza. Es indispensable cambiar la actitud de ser cobrador para convertirnos en Negociadores.

Pasos para una cobranza

Los pasos importantes a seguir en una cobranza son:

Reconocimiento: El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestro cliente reconozca la deuda, aunque esto debiera de parecer fácil, si la morosidad se ha tornado excesiva, puede ser que el cliente se niegue a reconocer que nos

debe, con esto, el cobro puede resultar sumamente difícil, será necesario el poder demostrar con absoluta seguridad el origen y monto de la deuda.

Aceptación: Una vez logrado lo anterior, como Gestores Efectivos debemos lograr la aceptación de la cuenta por parte de nuestro cliente. Si la cuenta se encuentra sumamente morosa puede ser que el cliente nos indique que nunca va a liquidar la misma, por lo que es importantísimo, conseguir que el cliente indique que está dispuesto a pagar.

Importe: Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documentado, ya que, si le presentamos al cliente un saldo equivocado, le estamos dando la oportunidad de terminar inmediatamente con nuestras gestiones de cobro.

Tiempo: Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin comprometerse al mismo. Precisemos con toda claridad una fecha próxima de pago.

Ejecución y Seguimiento: Ya que logremos lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría negar a proporcionarlo, pues argumentaría que, si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo. (Sotomayor, 2012, p.155)

La liquidez de la empresa aumenta cuando se acelera las cobranzas. Pero acelerar las cobranzas no implica enviar al cobrador de inmediato, implica mejorar el proceso de cobranza, es increíble que no se cobre más rápido porque el proceso no está preparado para ello, capacitar a las personas que ejecutan estos procesos, son las que administran sumas importantes de la empresa.

Los clientes se demorarán en cancelar lo adeudado el tiempo que la empresa le permita través de procesos ineficientes.

Cobranza Difícil

Cientes morosos: Es importante convertir este proceso de cobranza en una negociación, para lo cual se debe tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la negociación. (Espino, 2014)

Uno de los talentos de un buen gestor en cobranza es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no simplemente oír podemos obtener la solución de la cuenta. Además, es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos de la cobranza.

Actitudes ante las objeciones

- Acepte de la mejor forma las objeciones
- Nunca eluda la objeción
- Aísle y separe cada una de las objeciones
- Entienda el significado antes de contestarlas
- Nunca se pase de listo
- Sea concreto y conciso cuando responda
- Nunca manifieste temor
- Nunca se burle del cliente. (Brachfield, 2008, p. 189)

Es necesario que entendamos que el éxito en la cobranza depende de nuestras actitudes, la comprensión y el conocimiento que tengamos de nuestro cliente.

Tiempos de crédito: Los tiempos de crédito se refiere al plazo que se otorga a los clientes para el pago de la mercadería, este puede varias de acuerdo a las políticas establecidas por las diferentes empresas, así de 30 día, 60 días, 90 días, 120 días, etc. (Espino, 2014)

Medios de cobranza

Para (Adarve Corporación Jurídica, 2008). “En cualquier sistema de cobranza las actividades se realizan generalmente a través de las siguientes etapas: recordatorios, insistencia o persecución, acción o medidas drásticas”.

Se aplica una técnica que debe corresponder a las actividades que se realizan en cada una de ellas; sin embargo, antes de que una empresa inicie el procedimiento de cobranza, debe tener dentro de sus prácticas de control, actividades como envío de estados de cuenta mensuales a los deudores y un sistema de recordatorio del departamento de cobranzas.

Tipos de medios de cobranza

- Personal
- Telefónica
- Mail

- Carta de Cobranza
- Transferencia Depósitos
- Pagares
- Cheques (Arteaga, 2013, p.93)

2.3.2. Conceptualización de la Sub Ordinación Variable Dependiente

GESTIÓN FINANCIERA

Mata define que la gestión financiera “se basa, principalmente en el análisis de los datos del proceso productivo que tienen lugar en el seno de la entidad. Por lo tanto, esta información va a servir de apoyo a los responsables de la empresa, Habitualmente la posibilidad de riesgo de crédito se delibera a raíz de los indicadores financieros que fueron elaborados una vez que se obtuvo la información financiera con el objetivo de reducir la posibilidad de alcanzar resultados negativos, existen tres tipos de riesgos. (Mata & De la Peña, 2009, p. 3)

“El operativo que corresponde al riesgo de no estar en capacidad de cubrir los costos de operación; Financiero: que es el riesgo de no estar en condiciones de cubrir los costos financieros; Total: posibilidad que la empresa no pueda cubrir los costos, tanto de operación como financieros” (Córdova, 2012 p. 16).

La gestión financiera tiene como esencia la adecuada realización del presupuesto de gastos, la misma que realiza mediante las diferentes fases, contando inicialmente con una autorización del gasto y concluyendo el desembolso. La gestión financiera es aquella que convierte a la misión y visión en operaciones monetarias.

La gestión Financiera está relacionada con la toma de decisiones relativas a:

- La definición de los requerimientos de recursos financieros que incluye el planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa.
- La obtención de la financiación más conveniente, desde el punto de vista de costos, plazos, aspectos fiscales y estructura financiera de la organización.
- La adecuada utilización de los recursos financieros en términos de equilibrio eficiencia y rentabilidad.
- El estudio de la información financiera para conocer la situación financiera de la organización.

- el estudio de la viabilidad económica y financiera de las inversiones. (Noboa, 2011, p. 23)

Gestionar los recursos financieros significa aplicarlos con eficacia en oportunidades de negocios, que maximicen los resultados de rentabilidad y valor de la empresa. Para gestionar eficazmente estos recursos, el empresario deberá disponer de información real y contar con la capacidad de análisis para tomar la decisión correcta.

Importancia de la gestión financiera

La gestión financiera es de gran importancia para cualquier organización, teniendo que ver con el control de sus operaciones, la consecución de nuevas fuentes de financiamiento, la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

En las organizaciones, la gestión financiera está estrechamente ligada a las definiciones relativas al tamaño y composición de los activos, al nivel de estructura de la financiación y a la política de dividendos enfocándose en dos factores primordiales, como la maximización del beneficio y la maximización de la riqueza.

Para lograr estas metas, una herramienta eficaz para la gestión financiera es el control de gestión, que garantiza un alto grado la consecución de objetivos fijados por los acreedores responsables y ejecutores del plan financiero. (García, 2014, p. 13)

La Gestión Financiera cumple una disciplina importante dentro de toda empresa debido a su gran importancia en el manejo y distribución de recursos que incluye adquirirlos, invertirlos y administrarlos es por esto que no debemos dejar de lado ciertos aspectos que ayudarán a alcanzar los objetivos planteados, a la vez se encarga de analizar las decisiones y las acciones que tienen que ver con los medios financieros necesarios incluyendo logro utilización y control.

Herramientas de la Gestión Financiera.

Según Villarreal, A, (2013) Las herramientas de gestión financiera son relativamente sencillas que le ayudaran en la administración financiera para crear o cambiar

relativamente el nivel de la gestión y mejorar las probabilidades de que sus integrantes tengan éxito en lograr sus objetivos de mayores ingresos.

1. La Planeación Financiera: como parte inicial en una empresa donde los directivos o administradores deben analizar varios puntos, de los cuales tenemos:

2. Análisis de Costos: Todo administrador de empresa debe conocer el comportamiento de los costos y como estos deterioran las utilidades de una empresa.

3. El Punto de Equilibrio: El análisis del punto de equilibrio sirve para poder de manifiesto el efecto en la rentabilidad de la empresa de la existencia de un mayor o menor proporción de costes fijos sobre los costes totales

4. Presupuestos. Un presupuesto expresa en números lo que espera que pase en una empresa en un tiempo determinado.

5. Análisis del Flujo. Menciona que es la generación de efectivo van encaminadas a provocar de una manera directa o indirecta, generar una cantidad adecuada de dinero que le permita entre otras cosas, financiar la operación, invertir para sostener el crecimiento de la empresa, y en general a retribuir a los dueños una utilidad satisfactoria.

6. Contabilidad. Es el arte de recoger, resumir, analizar e interpretar datos financieros, para obtener así las informaciones necesarias relacionadas con las operaciones de una empresa.

7. Registros Contables. Son comprobantes de transacciones comerciales y/o financieras, emitidos por los comerciantes o las empresas. Se clasifican en:

1. Comprobantes Externos. Son aquellos emitidos fuera de la empresa y luego recibidos y conservados en la empresa. Ej.: facturas de compras, recibos de pagos efectuados, etc.

2. Comprobantes Internos. Son los documentos emitidos en la empresa que pueden entregarse a terceros o circular en la misma empresa. Ej.: facturas de ventas, recibos (Villarreal, 2013, p. 16)

Las organizaciones económicas como entidades diseñadas por las personas para alcanzar fines individuales y colectivos, tienen en estos momentos un gran reto frente a los sistemas de control que aplican en las actividades de su diario funcionamiento, por ello se torna viable establecer algunos puntos de soporte para establecer las herramientas necesarias para tener un buen sistema de inspección y verificación, que en el corto plazo nos dará las luces para evaluar si los procedimientos que se están implementando son los adecuados y los que nos proporcionan el mayor beneficio.

ANÁLISIS FINANCIERO

Es una instrumento de gestión para la organización al realizar una correcta evaluación de los resultados, de operaciones económicas y financieras, así mismo se tendrá una facilidad de encontrar resumidos todos los resultados alcanzados en los Estados Financieros, debido a que está reflejado los flujos de efectivo y el rendimiento que se

ha tenido en el periodo, entonces sustentada en el siguiente concepto defino que; “El análisis financiero tiene como objetivo ver si las fuentes de financiamiento de la empresa se adecuan a las inversiones que realiza” (Escribano, 2008, p. 316)

Objetivos del Análisis Financiero

- Analizar las tendencias de las deiferentes cuentas que constituyen el balance general y el estado de resultados.
- Mostrar la participación de cada cuenta, o subgrupo de cuentas, con relación al total de partidas que conforman los estados financieros.
- Calcular y utilizar los diferentes índices financieros para el análisis de la información contable.
- Explicar la importancia del concepto de capital de trabajo de una empresa.
- Preparar y analizar el estado de movimientos de fondos de una organización, resaltando su importancia en el análisis financiero.
- Conocer, estudiar comparar y analizar las tendencias de las diferentes variables financieras que intervienen o son producto de la operación económica de una empresa.
- Evaluar la situación financiera de la organización: es decir, su solvencia y liquidez, así como como su capacidad para generar recursos.
- Verificar la coherencia de los datos informados en los estados financieros, con la realidad económica y estructural de la empresa.
- Tomar decisiones de inversión y crédito, con el propósito de asegurar su rentabilidad y recuperabilidad.
- Determinar el origen de las características de los recursos financieros de la empresa: de dónde provienen, cómo se invierten y que rendimiento generan o se puede esperar de ellos. (Vargas, 2015, p. 32)

En general, los objetivos del análisis financiero se fijan en la búsqueda de la medición de la rentabilidad de la empresa, a través de sus resultados y en la realidad y liquidez de su situación financiera.

Para Guajardo & Andrade, (2008, p. 158) “El análisis financiero consiste en estudiar la información que contiene los estados financieros básicos por medio de indicadores y metodologías plenamente aceptados por la comunidad financiera con el objetivo de tener una base más sólida y analítica para la toma de decisiones”.

El análisis financiero en una empresa es fundamental para determinar su situación actual luego del transcurso de sus actividades pasadas que nos ayudara a formar una visión para el futuro si queremos incrementar su productividad a través de inversiones acertadas

Análisis Vertical

“Consiste en determinar la participación relativa de cada rubro sobre una categoría común. Establece la estructura del activo Inversiones y su financiación a través de la presentación de Índices de Participación. Se puede observar los cambios estructurales” (Huanaco, 2010).

Determina que tanto representa cada cuenta sobre la categoría en común.

Análisis Horizontal

“Se analiza la información financiera de varios ejercicios fiscales o periodos contables. Los métodos horizontales evalúan el desempeño en relación con el tiempo para ver el avance en el desempeño de la organización y planear a futuro en el corto, mediano y largo plazo” (Arias, 2009).

En el análisis horizontal, lo que se busca es determinar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro. Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo determinado.

INDICADORES FINANCIEROS

Al usar los indicadores financieros permiten interpretar, facilitar y enriquecer detalladamente el contenido de los estados financieros en el cual están reflejados todos los movimientos de la organización.

Existen varios indicadores que pueden retribuir al estado económico de la empresa mediante un análisis en conjunto que permita una correcta evaluación y diagnóstico con los cuales se tomen decisiones acertadas.

Un indicador financiero es una relación de las cifras extractadas de los estados financieros y demás informes de la empresa con el propósito de formarse una idea acerca del comportamiento de la empresa; se entienden como la expresión cuantitativa del comportamiento o el desempeño de toda una organización o una de sus partes, cuya magnitud al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se tomaran acciones correctivas o preventivas según el caso. La interpretación de los resultados que

arrojan los indicadores económicos y financieros está en función directa a las actividades, organización y controles internos de las Empresas como también a los períodos cambiantes causados por los diversos agentes internos y externos que las afectan. (Rosero, 2010, p. 21)

Por otra parte, los indicadores financieros son los antecedentes que reconocen el rendimiento la estabilidad, las utilidades y la capacidad de endeudamiento que posee la organización, con una correcta utilización de esta herramienta es factible obtener una adecuada interpretación de los resultados para saber cómo se debe actuar ante aquellas circunstancias que se pueden presentar durante el ciclo contable, además facilita una comparación numérica entre dos cuentas y años con la finalidad de determinar directrices que no sean viables para la organización.

Los indicadores financieros conforman una herramienta hacia una valoración financiera de la organización y de esta manera aproximan el valor y perspectivas monetarias. Estos índices son estadísticos que exponen el progreso de las capacidades de las entidades conjuntamente con tiempo, para ello se debe aplicar los diferentes indicadores basados en conceptos básicos dictados por los diferentes autores, la valoración financiera mediante los indicadores financieros podemos realizar de forma horizontal que se lo analiza con indicador de muchos años atrás mientras tanto, el vertical se relaciona con varios indicadores de la misma o varias empresas pero de un mismo año, a continuación detallo las razones financieras que se lo realiza con la comparación del balance general.

Indicadores de Rentabilidad:

Son indicadores en donde tenemos un resultado pronosticado a continuación de intereses, con los capitales propios de la organización “rentabilidad es la relación entre ingresos y costos generados por el uso de los activos de la empresa en actividades productivas. La rentabilidad de una empresa puede ser evaluada en referencia a las ventas, a los activos, al capital o al valor accionario” (Suarez & Ferrer, 2008, p. 34), en este grupo de indicadores económicos miden el desempeño financiero de la compañía en el cual puede estar incluido los resultados sorprendentes o no para el respectivo análisis, a continuación, se destaca los siguientes:

Rentabilidad Ordinaria Antes de Impuestos (ROI): Pretende establecer una rentabilidad de la inversión que la organización ha realizado a inicios de un periodo fiscalizador, según Elbaum (2006, p. 219) “Es una medida más que nada operativa, representa demasiado interés para el accionista” (p.218). Se deberá aplicar la fórmula que describo líneas abajo.

$$ROI = \frac{\text{Beneficios ordinarios después de intereses y antes de impuestos}}{\text{Patrimonio Neto Excluido el Resultado Final del Ejercicio}}$$

Rentabilidad o tasa de retorno del Patrimonio Neto (ROE): Indica los porcentajes que se pueden obtener en los capitales de las compañías, además permite realizar comparaciones entre compañías pertenecientes a solo sector, sin embargo se ha podido constatar que este ratio posee tres deficiencias en su aplicación, la sincronización que según Higgins (2004, p. 21) “Es un tópico, es decir que el directivo de éxito debe mirar hacia delante y tener una perspectiva de largo plazo” también tenemos el riesgo “ rara vez encontrará al mismo tiempo altas rentabilidades y seguridad” el valor que está dado en datos históricos.

$$ROE = \frac{\text{Beneficios después de intereses impuestos}}{\text{Patrimonio Neto}}$$

Rentabilidad o Tasa de Retorno de Activos (ROA): Demuestra la capacidad que tienen la organización para la remuneración de los capitales expuestos a la disposición de dicha entidad, ya sean del patrimonio neto o de los pasivos, “Esta es una medida más adecuada de rentabilidad, ya que muestra el retorno operativo de la empresa por cada peso de capital invertido en ella” (Elbaum, 2006, p. 219)

$$ROA = \frac{\text{Resultados netos antes de intereses}}{\text{Activo}}$$

Indicadores de Liquidez :

De acuerdo a los autores citados sintetiza que los indicadores de liquidez “Estos miden la capacidad que tiene una empresa para cancelar sus obligaciones de corto plazo, mediante la transformación de sus activos corrientes en efectivo” (Morelos, Herrera,

& De la Hoz, 2012). Entonces por lo tanto este indicador permite medir con un alto grado de exactitud la capacidad de liquidez que posee.

Chiriboga, L. (2007) Sintetiza que, liquidez contingente “está relacionado con la capacidad de la compañía de pagar los siniestros al cliente” también contamos con el índice de liquidez que no es otra cosa que una relación entre el activo exigible sobre el pasivo Exigible.

Razón Circulante: tiene como finalidad buscar un coeficiente entre los totales del Pasivo y Activo circulante, Weston & Brigham (2011) “la razón circulante es la que se usa más comúnmente para medir la solvencia a corto plazo, e indica el grado en el cual los derechos de los acreedores a corto plazo se encuentran cubiertos por activos que se espera que se conviertan en efectivo más o menos igual al del vencimiento de las obligaciones” para lo cual se deberá utilizar la siguiente formula.

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

Prueba Acida: se considera una habilidad que posee la compañía para la liquidación de las obligaciones a corto plazo.

En ocasiones denominada ratio rápido, es una medida de liquidez más conservadora. Es idéntica al ratio de solvencia excepto en que el numerador está minorado por el valor de los inventarios. Los inventarios son sustraídos porque frecuentemente son liquidados. En ocasiones de quiebra, una compañía o sus acreedores pueden realizar poca caja con la venta de los inventarios. (Higgins, 2004, p. 21)

En las ventas por liquidación, los vendedores normalmente reciben el 40% menos del valor contable de los inventarios”, aquí expongo la fórmula para el cálculo de esta razón:

$$\text{Prueba Acida} = \frac{\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Circulante}}$$

Capital de Trabajo: hace una comparación entre el pasivo y activo corriente para determinar una diferencia entre los dos, y a la vez indica posibles recursos corrientes que serviría para el trabajo una vez que se haga cancelado todas las deudas a corto plazo, para aquello se utilizará la siguiente formula.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

Indicadores de Endeudamiento:

Este indicador expone muchas directrices considerando al primero como el de endeudamiento con los proveedores, corporaciones financieras en un tiempo determinado y por supuesto se expresa los porcentajes de activos que han sido financiados.

Según Fierro A. argumenta que El nivel de endeudamiento depende de las características de cada negocio, por cuanto las políticas son diferentes para cada sector empresarial, sin embargo, es muy importante analizar su costo, porque si la actividad no produce tanto para pagar el costo de apalancamiento financiero y el de los aportes sociales, puede suceder que se consuma el capital social. (Fierro, 2009, p. 13)

Es importante entender que el apalancamiento representa las obligaciones con terceros que servirán para un financiamiento de los activos, de tal manera que cada día se incrementa más el riesgo de quiebra y a la vez amplía los rendimientos estrictamente sobre el capital.

Además, si las tasas de interés van en aumento, una empresa apalancada que paga una tasa de interés fijo baja es más rentable que en un competidor no apalancado. Sin embargo, lo contrario también es verdad. Por último, en épocas de inflación, los pasivos monetarios (como casi todo el capital de deuda) producen ganancias a nivel de los precios” (Wild & Subramanyam, 2007, p. 522)

Las ventajas derivadas del exceso de rendimientos para el apalancamiento financiero y la deducibilidad fiscal de los intereses, una posición de deuda a largo plazo genera otros beneficios para los accionistas. Por ejemplo, una compañía en crecimiento puede evitar la dilución de utilidades por acción mediante la emisión de deuda.

Para obtener un porcentaje veraz de endeudamiento será aplicable la siguiente fórmula de la cual se detalla que para sacar la razón de endeudamiento se tiene que dividir la deuda total para los activos totales:

$$\text{Razón de Endeudamiento} = \frac{\text{Deuda Total}}{\text{Activos Totales}}$$

La deuda total es denominada como la razón de endeudamiento es decir que apuntan a los porcentajes de los fondos integrales emitidos por los acreedores, los mismos que prefieren un endeudamiento moderado ya que mientras más baja sea el apalancamiento tendrán mayor protección frente a las pérdidas que se puedan generar.

RENTABILIDAD

La rentabilidad permite expresar la correcta toma de decisiones mediante las políticas internas; las mismas que han surgido desde el mando gerencial para obtener una respuesta adecuada ante el entorno en el cual se están desempeñando, para lo cual es importante converger entre las estrategias, decisiones y políticas hacia el objetivo final, de tal manera que busquen incrementar las inversiones y sobre todo el incremento del capital. A continuación, hago énfasis en las definiciones de los siguientes autores que me sirvieron como ejemplo para definir la rentabilidad.

Fernández, J. (2015) Mediante su concepto afirma que:

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera. (Fernandez, 2015)

En toda actividad económica es necesaria la contemplación de un riesgo para la obtención de una devolución económica. Es, en definitiva, rentable o no la forma en que una empresa invierte fondos en determinadas operaciones para generar ingresos a cambio.

Córdova, M. (2012) Sostiene:

La rentabilidad es una relación porcentual que nos indica cuánto se obtiene a través del tiempo por cada unidad de recurso invertido. También podemos decir que, la rentabilidad es el cambio en el valor de un activo, más cualquier distribución en efectivo, expresado como un porcentaje del valor inicial. Es la relación entre los ingresos y los costos. (Córdova M. , 2012)

El término rentabilidad también es utilizado para determinar la relación que existe entre las utilidades de una empresa y diversos aspectos de ésta, tales como las ventas, los activos, el patrimonio, el número de acciones, etc.

La rentabilidad puede ser concebida desde los siguientes ámbitos:

Rentabilidad Económica: relacionada con los negocios y corresponde al rendimiento operativo de la empresa. Se mide por la relación entre la utilidad operativa, antes de intereses e impuestos, y el activo o la inversión operativa.

Rentabilidad Financiera: es la rentabilidad del negocio desde el punto de vista del accionista, o sea cuánto se obtiene sobre el capital propio después de descontar el pago de la carga financiera.

Rentabilidad Total: es la rentabilidad medida en términos de la relación entre la utilidad neta y el capital total. (Santamaría, 2015, p. 45)

Mediante un minucioso examen de los exponentes financieros Sánchez (1994) expone un análisis que “la rentabilidad económica y financiera de la gran empresa española. Tradicionalmente, la teoría coincide en señalar que la rentabilidad económica, esto es, la mayor o menor capacidad de las compañías para gestionar eficazmente sus inversiones, descansa en dos factores que actúan en forma multiplicativa el margen y la rotación del activo” (Sánchez A. , 1994).

Por otra parte, también contribuye a un concepto clave de la rentabilidad financiera la mayor o menor capacidad que tienen las empresas de crear riquezas para sus propietarios, depende del efecto también multiplicativo, causado por la rentabilidad económica y el grado de endeudamiento y apalancamiento.

Índices de rentabilidad

Rentabilidad sobre las ventas: Permite conocer la utilidad por cada dólar vendido. Este índice cuando es más alto representa una mayor rentabilidad, esto depende del tipo de negocio de la empresa.

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Ventas}}$$

Rentabilidad sobre el patrimonio: Indica el beneficio logrado en función de la propiedad de socios o propietarios. Si el porcentaje es mayor que el rendimiento promedio del mercado financiero de la tasa de inflación del ejercicio, la rentabilidad sobre el patrimonio obtenida se considera bueno.

$$\text{Rentabilidad sobre el patrimonio} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{Patrimonio}}$$

Rentabilidad sobre el activo total: Mide el beneficio logrado en función de los recursos de la empresa independientemente de sus fuentes de financiamiento.

$$\text{Rentabilidad sobre el activo total} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{activo total}}$$

Rentabilidad económica: Mide el grado de rentabilidad obtenida entre la utilidad neta del ejercicio y los activos fijos promedio.

$$\text{Rentabilidad sobre los activos fijos} = \frac{\text{Utilidad Neta del ejercicio}}{\text{activos fijos}}$$

Tipos

Rentabilidad Económica

Es referida a un determinado período de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad. (Salazar, 2015, p. 38)

La rentabilidad económica se establece así en indicador básico para juzgar la eficiencia en la gestión empresarial, pues es precisamente el comportamiento de los activos, con independencia de su financiación, el que determina con carácter general que una

empresa sea o no rentable en términos económicos. Además, el no tener en cuenta la forma en que han sido financiados los activos permitirá determinar si una empresa no rentable lo es por problemas en el desarrollo de su actividad económica o por una deficiente política de financiación.

Rentabilidad Financiera

La rentabilidad financiera debería estar en conformidad con lo que el inversionista puede obtener en el mercado más una prima de riesgo como accionista. Sin embargo, esto admite ciertas matizaciones, puesto que la rentabilidad financiera sigue siendo una rentabilidad referida a la empresa y no al accionista, ya que aunque los fondos propios representen la participación de los socios en la empresa, en sentido estricto el cálculo de la rentabilidad del accionista debería realizarse incluyendo en el numerador magnitudes tales como beneficio distributable, dividendos, variación de las cotizaciones, etc., y en el denominador la inversión que corresponde a esa remuneración, lo que no es el caso de la rentabilidad financiera, que, por tanto, es una rentabilidad de la empresa. (Salazar, 2015, p. 38)

La rentabilidad financiera es, por ello, un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en el concepto de resultado y en el de inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera consecuencia de las decisiones de financiación. Se concluye que la rentabilidad financiera relaciona el beneficio económico de la empresa con los recursos para obtener una ganancia.

Rentabilidad Social

“Esta, como contrapartida de la económica, considera que un Estado o institución gubernamental (pero también en casos empresas privadas) deben rendir más beneficios que pérdidas a la sociedad en la que se encuentran inmersos”. (Salazar, 2015, p. 38)

Se puede decir que la rentabilidad social es el valor que los proyectos aportan a la sociedad como beneficios a adquirir una vez se ejecuten y se pongan en marcha, brindando ayuda y creando una buena imagen pública.

3. Preguntas Directrices

- ¿Cuáles son las políticas de Recuperación de Cartera Vencida que se lleva a cabo en la empresa Ambatol Cía. Ltda., en la ciudad de Ambato?
- ¿Qué procedimiento serían aplicables para lograr la Rentabilidad de la Empresa Ambatol CÍA. LTDA., en la ciudad de Ambato?
- ¿Con qué estrategia de Recuperación de Cartera Vencida mejoraría la Rentabilidad de la Empresa Ambatol Cía. Ltda, en la ciudad de Ambato?

2.4. Hipótesis

La cartera vencida afecta en la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

Esta investigación está desarrollada mediante un enfoque cuali-cuantitativo porque está apoyado en cálculos estadísticos y matemáticos que ayuda a la fundamentación de los argumentos expuestos, y por otra parte se apoya en las diferentes teorías para la interpretación y consenso de las evidencias, ya que el diseño de investigación involucra el uso de la estadística para comprobar hipótesis relacionadas entre las variables de estudio.

3.2. Modalidad de la investigación

3.2.1. Investigación de campo:

Es un proceso racional, riguroso y sistemático, que tiene por objeto recolectar datos para un correcto y oportuno tratamiento con el cual se pueda dar un análisis y a la vez una correcta presentación de datos, en donde se expresa la situación actual que formará parte de la investigación “es la que se efectúa en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio” (Lara, 2011, p. 51).

Es decir, es el estudio sistemático de los hechos en el lugar en donde se produce el problema, la investigación toma contacto en forma directa con la realidad para obtener información de acuerdo a los objetos planteados, en este caso aplicando técnicas de investigación como las encuestas, para que la investigación sea más eficaz al momento de plantear una solución. Esta investigación mantiene sus ventajas y desventajas, para ellos plasmaré las más importantes.

Ventajas

- Amplió nuevas probabilidades para el perfeccionamiento de la ciencia.
- Permite un análisis en el mismo lugar de los hechos.
- La aplicación de técnicas y métodos permite una correcta aplicación de la

experimentación.

- Su método de evaluación es el más completo.
- Desventajas
- Incide en un alto grado de error.
- Su costo operacional es elevado.
- Demora para emitir los resultados debido a la manipulación de los datos.
- Esta investigación se caracteriza por la evaluación que se emplea para el desempeño, mediante una aplicación de cuestionario o preguntas a los jefes superiores para la utilización de un plan de acción que compruebe el correcto desenvolvimiento de cada funcionario.

3.2.2. Investigación Bibliográfica

Esta investigación reside en el estudio de la indagación de un determinado contenido, que se ha plasmado durante todas sus etapas, con la finalidad de establecer una comparación del estado actual con el anterior sobre el tema de estudio.

Depende fundamentalmente de la información que se obtiene o se consulta en documentos, entendiéndose por éstos todo material al que se pueda acudir como fuente de referencia, sin que se altere su naturaleza o sentido, los cuales aportan información o dan testimonio de una realidad o un acontecimiento” (Bernal , 2010, p. 111).

En síntesis, puedo decir que se busca información que escritos en los cuales amplíe y determine algún conocimiento que sirva para el desarrollo de la investigación, sin embargo, también posee sus ventajas y desventajas.

Ventajas

- Su costo es bajo.
- Permite tener una proyección de los posibles resultados del objeto de estudio.
- Su dimensión investigativa es histórica.
- Desventajas
- Tiene el riesgo de manipulación de la información.
- Generalmente se toma los datos secundarios por el mismo hecho de la investigación.

- La interpretación puede ser distinta a la que el autor quiso llegar.
- A la vez, una investigación bibliográfica permite, sustentar la exploración que se espera realizar, de tal manera que se pueda evitar empezar indagaciones ya ejecutadas, desde luego los experimentos que ya se han realizado, pero también continuar aquellas investigaciones que no se han completado.

3.3. Nivel de Investigación

3.3.1. Investigación Exploratoria:

Esta investigación señala una perspectiva general del tema que va ser analizado, sin embargo el reducido estudio de la indagación en curso limita la elaboración la hipótesis y una comprensión del fenómeno del cual se está estudiando, ésta investigación tiene el propósito que de acuerdo con Carballo (2013) “Examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes”, a la vez indica su utilidad para familiarizarse con objetos nuevos de indagación e indica y da apertura para otro panorama de nuevos estudios.

3.3.2. Investigación Descriptiva:

De acuerdo a los conocimientos obtenidos esta investigación está basada en una caracterización del fenómeno estudiado con la finalidad de determinar el comportamiento del mismo, Franco (2013) “Muy frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos. Esto es, decir cómo es y se manifiesta determinado fenómeno. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. Miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar. Desde el punto de vista científico, describir es medir. Esto es, en un estudio descriptivo se selecciona la serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así – y valga la redundancia- describir lo que se investiga.

Esta investigación tiene un rango básico de indagación, el mismo que se toma como

base para las siguientes investigaciones de cualquier tipo, “Estudio de comunidades, costumbres, documentos, comparativos causales de los hechos, Análisis de casos, Etc” (Zea, 2002, p. 21), debido a que tiene la capacidad de seleccionar o tomar las características principales del fenómeno de estudio.

Asociación de variables

De acuerdo con Roberto Hernández. (2003) “Tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables, en un contexto en particular. En ocasiones solo se realiza la relación entre dos variables”.

Finalmente, el nivel asociativo que muestra las causas y factores por las cuales la cartera vencida y rentabilidad guardan relación y determinar el grado de incidencia que existe.

3.4. Población, unidad de investigación

3.4.1. La población:

Según Mario Tamayo y Tamayo (2004) población es la “Totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis o entidades de población que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio”. Por ende, población es el objeto que se va estudiar para así obtener respuesta a nuestra investigación, a lo cual el autor agrega que la población tiene que estar:

“Integrado por N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación”. (Tamayo & Tamayo, 2004)

En la presente Investigación constituye 16 personas, entendiéndose como tal a todo el personal que labora en la empresa Ambatol Cía. Ltda.

3.5.Operacionalización de variables

3.5.1. Variable Independiente: Cartera Vencida




Cuadro N° 1: Operacionalización de variables: Cartera vencida

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Es una porción del activo compuesta de documentos, además de créditos que no se ha efectuado su pago en la fecha exacta del vencimiento.	Documentos	Procedimientos aplicables	¿La empresa Dispone de un control de todas las cuentas por cobrar?	Se aplicará una encuesta a través de un cuestionario, dirigido al departamento de ventas de la empresa Ambatol Cía. Ltda.
		Políticas aplicables	¿Disponen de un manual de procedimientos y políticas de crédito y Recaudación?	
	Créditos	Índices de Actividad <ul style="list-style-type: none"> ✚ Rotación de cartera ✚ Periodo promedio de cobro ✚ Rotación de Inventario ✚ Periodo promedio de inventarios ✚ Morosidad 	¿Considera usted que el monto de la cartera Vencida tiene un índice alto de morosidad?	
		Índices de liquidez	¿Considera que una inseguridad crediticia incide en la liquidez de la empresa?	

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

3.5.2. Variable Independiente: Rentabilidad

Cuadro N° 2: Operacionalización de variables: Rentabilidad

Conceptualización	Categorías	Indicadores	Ítems	Técnicas e instrumentos
Medida en la que fija los rendimientos de una organización con el valor de ventas, también de activos y/o capital. Por lo tanto, es importante precautelar mediante un examen de las utilidades de una empresa respecto a las ventas, de activos, como también a la de inversión de los accionistas.	Rentabilidad	Retorno sobre el Patrimonio ROE	¿La Organización efectúa un examen financiero mediante índices?	Se aplicará una encuesta a través de un cuestionario, dirigido al departamento Administrativo, Contador y al Gerente de la empresa Ambatol Cía. Ltda.
		Retorno sobre los activos ROA	¿Piensa usted que la aplicación de los indicadores de Rentabilidad se puede analizar claramente la utilidad?	
	Retorno sobre la inversión ROI	¿Las inversiones que realiza son productivas para lograr un mejor desempeño de la empresa?		
	Utilidades  Margen Bruto  Margen Operacional  Margen Neto	¿Se refleja un incremento de las utilidades en cada periodo?		

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Descripción detallada del tratamiento de la información de fuentes primarias y secundarias.

Según Herrera, E. (2004, p. 174), en su obra titulada “Tutoría de la Investigación Científica”, menciona que: “Metodológicamente para la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.”

El proyecto de investigación estará basado en el análisis del proceso operativo efectuado en la Empresa Ambatol Cía. Ltda., para aplicar plan de recuperación de cartera vencida con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la empresa

3.6. Plan de Recolección de Información

Cuadro N° 3: Plan de recolección de información

Preguntas	Explicación
¿Para qué?	Comprobar la hipótesis. Un alto monto de la cartera vencida incide en la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda. De la Ciudad de Ambato
¿A qué personas o sujetos?	Gerente- Departamento financiero y de ventas.
¿Sobre qué aspectos?	Rentabilidad Cartera Vencida
¿Quién?	La investigadora: Johanna Cristina Flores Pullutasig
¿Cuándo?	En el mes de abril del 2015
¿Lugar de Recolección de la Información?	Empresa Ambatol Cía. Ltda.
¿Cuántas veces?	Las necesarias
¿Qué técnicas de Recolección?	Encuesta
¿Con que?	Cuestionario
¿En qué situación?	Acontecimientos normales en el lugar

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

3.7. Plan de Procesamiento de la Información:

Procesamiento de información Para Bernal, C. (2010, p.p. 181-183) en su libro “Metodología de la investigación” menciona que:

“Este proceso de investigación consiste en procesar los datos dispersos desordenados, individuales obtenidos de la población objeto del estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados a partir de los cuales se realiza un análisis según los objetivos y la hipótesis o pregunta de la investigación. La información obtenida será procesada mediante un estudio estadístico para la presentación de los resultados, para el análisis se tomará en cuenta la muestra que será elemento de estudio. Una vez aplicados los instrumentos de recolección de la información se procederá a la tabulación de datos los cuales se representan gráficamente en términos de porcentajes a fin de facilitar la interpretación.

Una vez que se ha obtenido la información primaria al aplicar el instrumento de recolección de la información se realizará el siguiente proceso

1. Elaboración de los instrumentos de recolección de la información
2. Validación de los Instrumentos
3. Revisión y Ajuste de los instrumentos de recolección de la información
4. A la del objeto del estudio
5. Verificación y ajuste de los instrumentos de recolección de la Información
6. Aplicación de los instrumentos de recolección de la Información a la población del objeto de investigación
7. Tabulación y presentación de la información Recolectada en cuadros y gráficos
8. Análisis e Interpretación de los Datos confrontado con el marco teórico
9. Aplicación del Modelo Estadístico para la comprobación de la hipótesis
10. Conclusiones y Recomendaciones

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Principales Resultados

Según el autor Ávila (2006, p. 97) indica que, “una vez concluidas las etapas de recolección y procesamiento de datos se inicia con una de las más importantes fases de investigación, que es el análisis de datos”, es decir, que el siguiente paso es realizar el procesamiento y análisis del mismo.

En esta presente investigación, el análisis utilizado es el cuantitativo ya que se utilizó la técnica de recolección de datos mediante la encuesta. Esto consiste en someter los datos obtenidos a un estudio minucioso con la finalidad de alcanzar los objetivos establecidos en el estudio, los mismos que pueden ser cuantitativos o cualitativos.

Según el autor Sabino (1992, pág. 138) indica que análisis cuantitativo “se efectúa naturalmente, con toda la información numérica resultante de la investigación y luego del procesamiento que ya se le habrá hecho, se nos presentara como un conjunto de cuadros, tablas y medidas a las cuales se les han calculado sus porcentajes y presentado convenientemente”.

En cambio, todo análisis cuantitativo incluye siempre componentes cualitativos, tal como señala el autor García (1994, pág. 229) “cualesquiera que sean las técnicas que se apliquen a los datos, estos tienen que ser finalmente interpretados y comprendidos conceptualmente y expresados en palabras”, determinando que los datos sin interpretación, carecen de significado. Las siguientes etapas son las que se ponen en consideración al realizar el proceso de análisis:

- Revisión de la información
- La codificación
- La tabulación
- Presentación de la información

Revisión de la Información: Mediante la revisión de la información podemos detectar errores que se presenten dentro de la encuesta aplicada para poder verificar que todas las interrogantes fueran contestadas.

La Codificación: El autor Sabino (1992, pág. 139) indica que es “un procedimiento que tiene por objeto agrupar numéricamente los datos que se expresan en forma verbal para poder operar luego con ellos”.

La tabulación: El mismo autor Sabino (1992, pág. 141) indica que la tabulación “es hacer tablas, listados de datos que los muestren agrupados y contabilizados, para ello es preciso contar cada una de las respuestas que aparecen, distribuyéndolas de acuerdo a las categorías o códigos previamente definidos”. Cabe recalcar que consiste en ordenar la información y contar el número de veces que aparecen ciertos datos para determinar y poder representarlos gráficamente.

Presentación de la Información: La presentación de la información consiste en describir los resultados obtenidos, tanto en cuadros estadísticos como en graficas las mismas que muestran visualmente los valores numéricos, además al termino de revisar las etapas empleadas en el análisis de datos, se procederá a presentar los resultados e interpretarlos los mismos de la siguiente manera:

4.2. Aplicación de las Encuestas

Pregunta N°1: ¿La organización efectúa un examen financiero mediante índices?

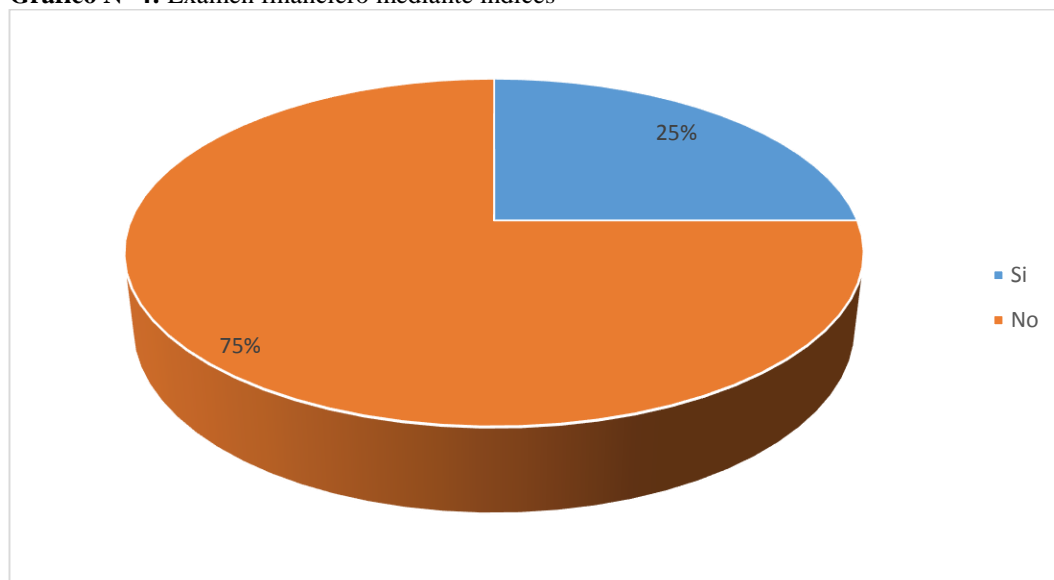
Cuadro N° 4: Examen financiero mediante índices

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	25%
No	12	75%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 4: Examen financiero mediante índices



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 4 empleados que corresponde al 25% manifiestan que, Si efectúa exámenes financieros mediante índices, y 12 empleados que corresponde al 75% asegura que No.

Interpretación: Como se puede evidenciar en un porcentaje mayoritario de empleados considera que no se realiza ningún tipo de análisis o examen financiero utilizando índices, para poder conocer el estado de la empresa o en que aspecto existe un desbalance especialmente financiero.

Pregunta N°2: ¿Piensa usted que la aplicación de los indicadores de rentabilidad se puede analizar claramente la utilidad?

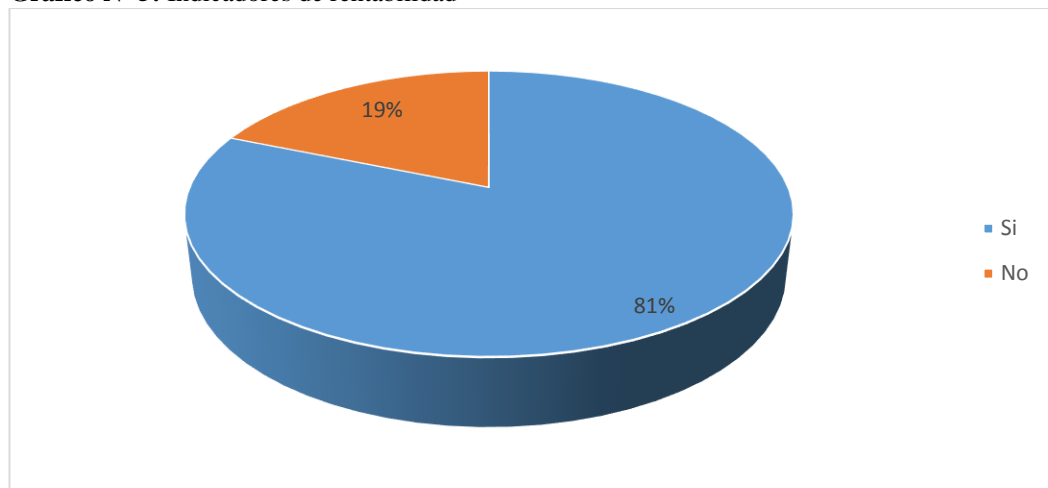
Cuadro N° 5: Indicadores de rentabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	81%
No	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 5: Indicadores de rentabilidad



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 13 empleados que corresponde al 81% manifiestan que, la aplicación de los indicadores de rentabilidad si puede analizar claramente la rentabilidad, y 3 empleados que corresponde al 19% asegura que No.

Interpretación: Según los encuestados en un porcentaje mayoritario manifiestan que la aplicación de los indicadores de rentabilidad es muy importante para tener una mejor perspectiva y sobre todo analizar eficazmente la rentabilidad de la empresa, de esta forma tomar decisiones acertadas ante cualquier eventualidad de la misma.

Pregunta N°3: ¿Las inversiones que realiza son productiva para lograr un mejor desempeño de la empresa?

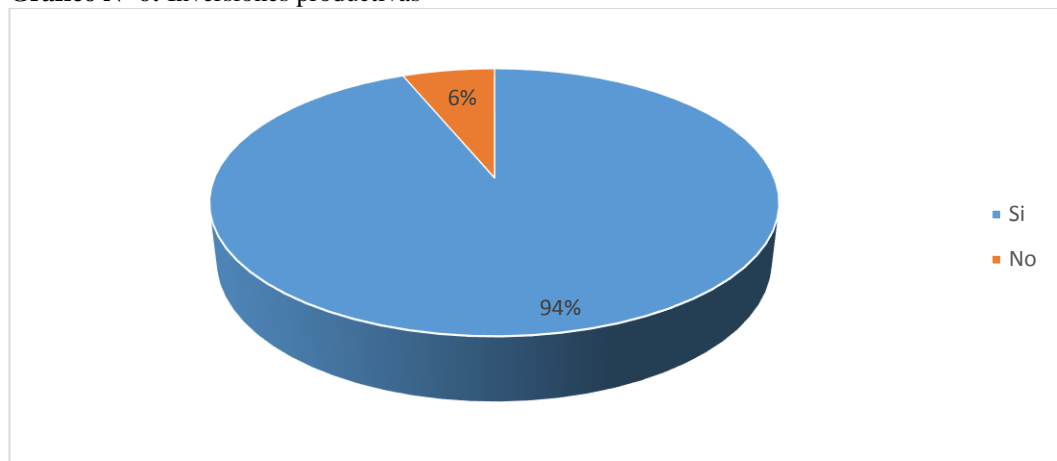
Cuadro N° 6: Inversiones productivas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
No	15	94%
Si	1	6%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 6: Inversiones productivas



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 15 empleados que corresponde al 94% manifiestan que, las inversiones que realiza la empresa no son productivas para un mejor desempeño de la misma, y 1 empleados que corresponde al 6% asegura que si.

Interpretación: Una vez realizada la tabulación correspondiente se puede evidenciar que la mayoría de personas encuestadas aseguran que las inversiones que realiza la empresa no son beneficiosas para tener un mejor desempeño, ya sea desde un overol para los trabajadores, programas informáticos para administración y camiones para carga y descarga y servicio para cliente, que esto a futuro se ve reflejado en utilidades para la empresa.

Pregunta N°4: ¿Se refleja un incremento de las utilidades en cada periodo?

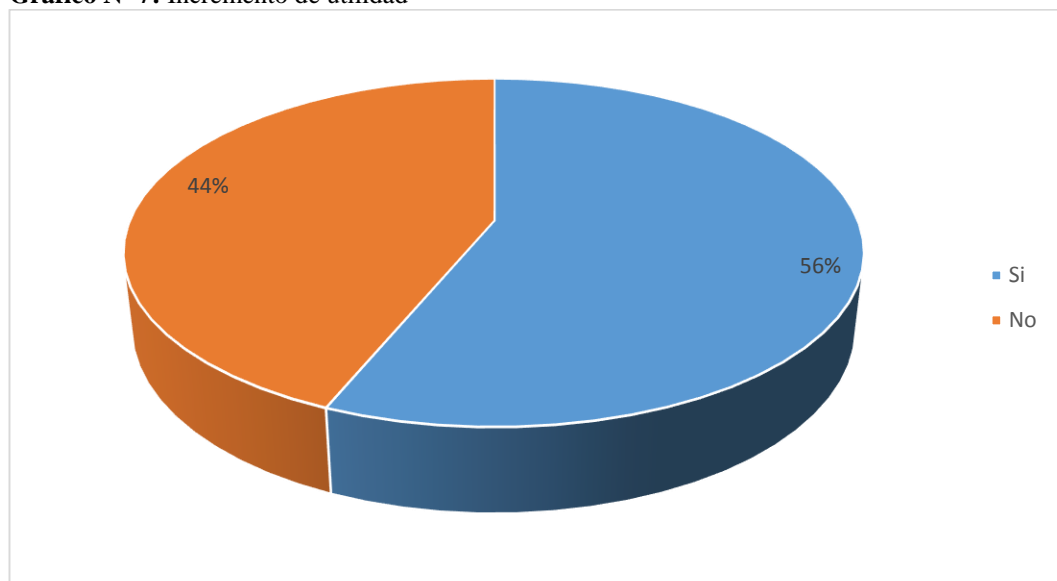
Cuadro N° 7: Incremento de utilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	56%
No	7	44%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 7: Incremento de utilidad



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 9 empleados que corresponde al 56% manifiestan que, Si se refleja un incremento de las utilidades en cada periodo, y 7 empleados que corresponde al 44% asegura que No.

Interpretación: Como se puede evidenciar que un porcentaje mayoritario de colaboradores aseguran que se evidencia que existe incremento de utilidades en cada periodo, pero no se debe dejar de mencionar que un porcentaje alto aseguran que no ha existido que al contrario se ha mantenido o ha decaído ya que la morosidad ha aumentado, ventas, ha decaído y la competencia incremento en mayor proporción con precios muy bajos.

Pregunta N°5: ¿La empresa dispone de un control de todas las cuentas por cobrar?

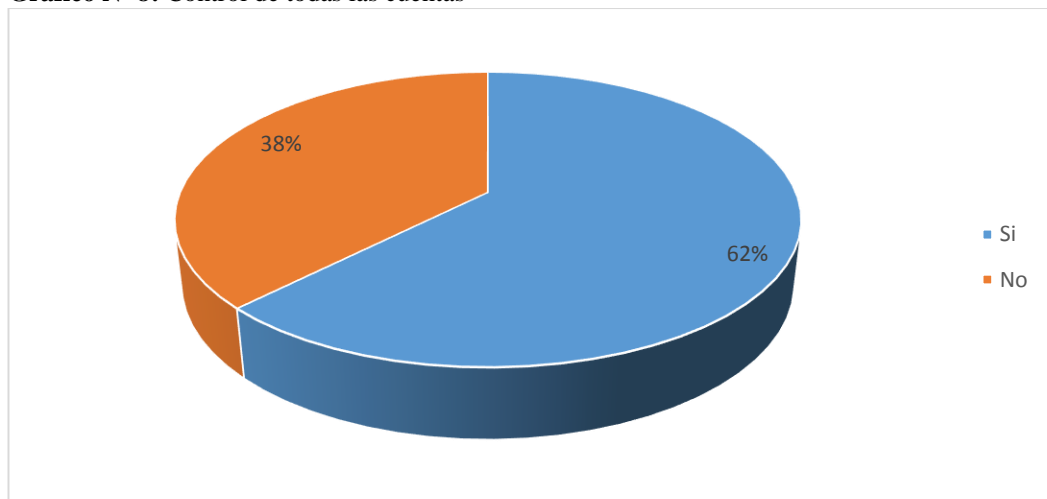
Cuadro N° 8: Control de todas las cuentas

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	62%
No	6	38%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 8: Control de todas las cuentas



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 10 empleados que corresponde al 62% manifiestan que, la empresa si dispone de un control de las cuentas por cobrar, y 6 empleados que corresponde al 38% asegura que No.

Interpretación: Como se puede evidencia la mayoría de colaboradores aseguran que si se lleva un control de todas las cuentas por cobrar de todos los clientes, con esta forma evitar morosidad, pero en un porcentaje no muy alto se considera que no tienen ningún tipo de control, teniendo falencias en el control de los ingresos y egresos y sobre todo por las cuentas por cobrar.

Pregunta N°6: ¿Qué tipo de procedimiento emplea para concesión de créditos?

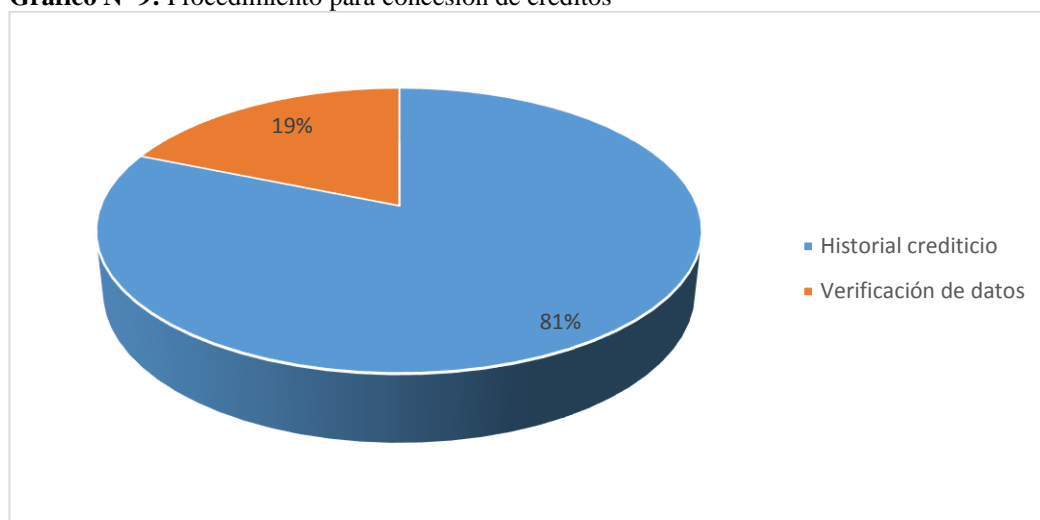
Cuadro N° 9: Procedimiento para concesión de créditos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Historial crediticio	13	81%
Verificación de datos	3	19%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 9: Procedimiento para concesión de créditos



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 13 empleados que corresponde al 81% manifiestan que, que para la concesión de créditos utilizan el historial crediticio, y 3 empleados que corresponde al 19% asegura la verificación de datos.

Interpretación: Como se puede visualizar en un porcentaje mayoritario manifiestan que el historial crediticio es un punto indispensable para poder dar un crédito en la empresa, ya que son clientes de varios años y conocen sus negocios empresas a dónde va el producto, además de esto cuando son clientes nuevos, se procederá con la verificación de datos para poder dar un porcentaje de crédito.

Pregunta N°7: ¿Disponen de un manual de procedimientos y políticas de crédito y recaudación?

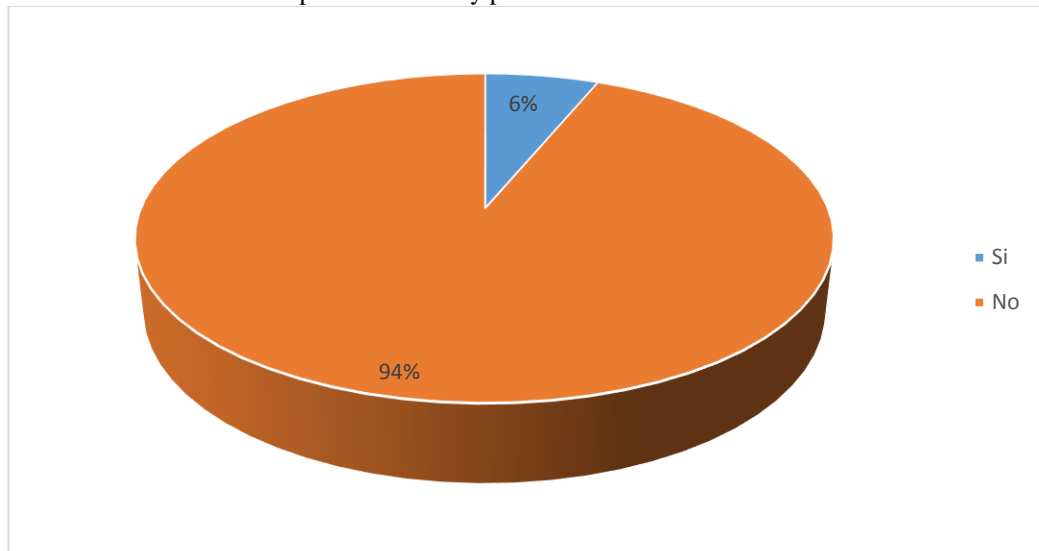
Cuadro N° 10: Manual de procedimientos y políticas de crédito

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	6%
No	15	94%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 10: Manual de procedimientos y políticas de crédito



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 15 empleados que corresponde al 94% manifiestan que, la empresa no cuenta con un manual de procedimientos y políticas de crédito y recaudación, y 1 empleado que corresponde al 6% asegura que Si.

Interpretación: al realizar la tabulación correspondiente se puede evidenciar que la mayoría de colaboradores afirman que la empresa no tiene ningún tipo de manual de procedimiento para dar crédito y más aún para recaudación, perjudicando esto en la rentabilidad y liquidez de la empresa, ya que lo hacen de una manera tradicional estos procesos.

Pregunta N°8: ¿Considera usted que el monto de la cartera vencida tiene índice alto de morosidad?

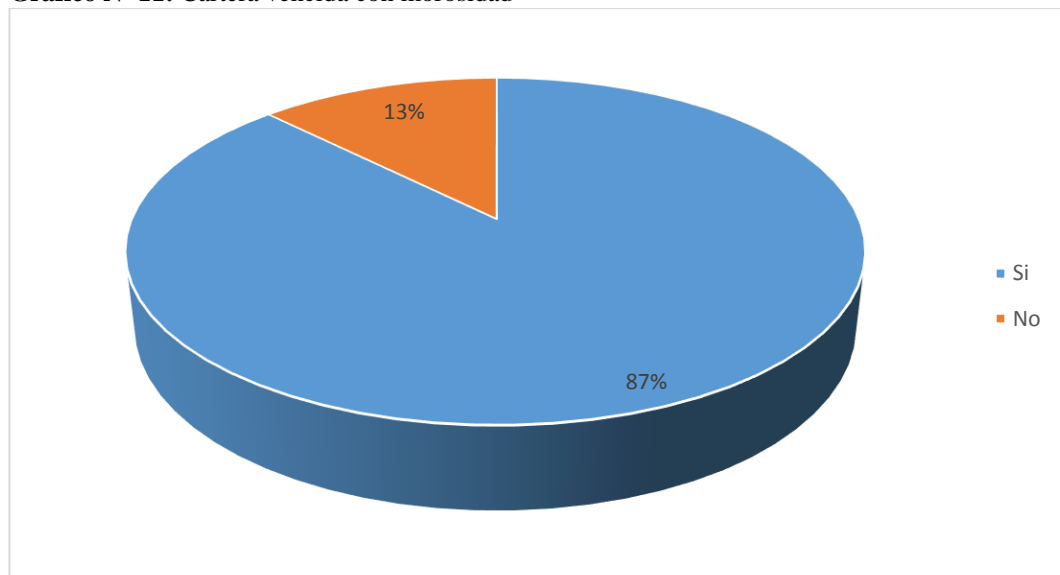
Cuadro N° 11: Cartera vencida con morosidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	87%
No	2	13%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 11: Cartera vencida con morosidad



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 14 empleados que corresponde al 87% manifiestan que, el monto de cartera vencida si tiene índice alto de morosidad, y 2 empleado que corresponde al 13% asegura que no.

Interpretación: Se puede demostrar que en un porcentaje alto de colaboradores manifiestan que la cartera vencida en la empresa si tiene morosidad alta, ya que van algunos meses que no cancelan y sobre todo son montos altos, el cual perjudica notablemente en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Pregunta N°9: ¿Considera que una inseguridad crediticia incide en la liquidez de la empresa?

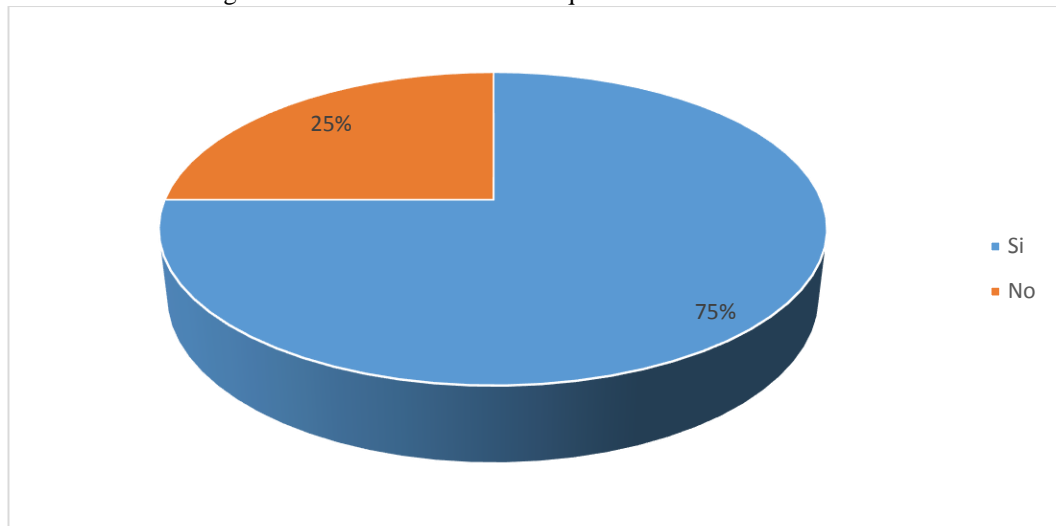
Cuadro N° 12: Inseguridad crediticia incide en la liquidez

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	75%
No	4	25%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 12: Inseguridad crediticia incide en la liquidez



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 12 empleados que corresponde al 75% manifiestan que, la inseguridad crediticia si incide en la liquidez de la empresa, y 4 empleados que corresponde al 25% asegura que no.

Interpretación: La realizar la tabulación correspondiente se puede probar que la mayoría de empleados consideran que la inseguridad crediticia que se presenta en la empresa tiene incidencia directa con la liquidez de la empresa, ya que al no dar crédito a los clientes optaran por ir a otros lugares y bajaran las ventas, de igual forma un porcentaje minoritario aseguran que no incide ya que existe otros motivos en la injerencia de la liquidez.

Pregunta N°10: ¿Considera usted que un manual de procedimientos ayudaría a recuperar la cartera vencida?

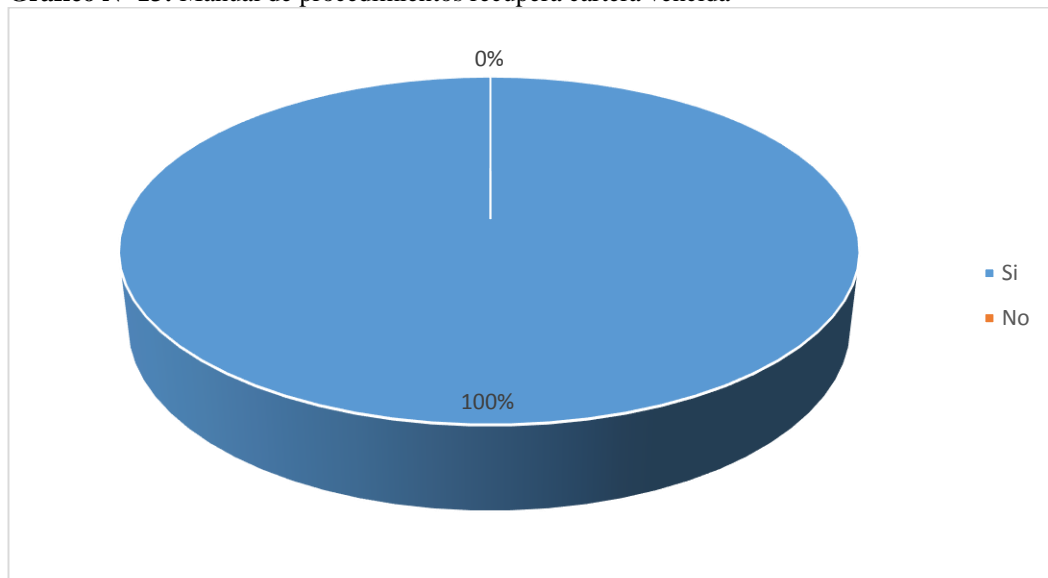
Cuadro N° 13: Manual de procedimientos recupera cartera vencida

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	100%
No	0	0%
Total	16	100%

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Gráfico N° 13: Manual de procedimientos recupera cartera vencida



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Análisis: De un total de 16 personas que representa al 100%, 16 empleados que corresponde al 100% manifiestan que, el manual de procedimientos si ayudaría a recuperar la cartera vencida en la empresa.

Interpretación: En la totalidad de las personas encuestadas manifiestan que es importante utilizar un manual de procedimientos para poder recuperar cartera vencida en la empresa, con este manual se lograría tener políticas, métodos, estrategias para evitar morosidad en los clientes y alcanzar una rentabilidad positiva en la empresa.

4.3. Verificación de la Hipótesis

Existen dos razones fundamentales por las cuales la distribución normal ocupa un lugar tan prominente en la estadística, porque primeramente tiene propiedades que la hace aplicable a inferencias mediante la toma de muestras; y en segundo lugar la distribución normal se ajusta a las distribuciones de frecuencias reales observadas siendo éste el método estadístico más utilizado para medir aspecto cualitativos y cuantitativos, y su relación ente las dos variables de las hipótesis en su correspondiente aceptación.

4.4. Planteamiento de la hipótesis

Se estableció la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis (H_1)

Hipótesis Nula:

(H_0): La recuperación de la cartera vencida **No** afecta en la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

Hipótesis Alternativa:

(H_1): La recuperación de la cartera vencida **Si** afecta en la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2015.

La prueba t se basa en la siguiente fórmula base:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}}$$

Simbología:

\bar{X} = Media de respuestas

σ = Desviación estándar de la muestra

n = Tamaño de la muestra

Para utilizar este parámetro es necesario utilizar un cuadro de distribución estadística que permita transformar las variables.

Tabla 1 Tabla de resultados

#	Categorías		X	$(X - \bar{X})^2$
	Si	No		
2.	13	3	10	56,25
4.	9	7	2	-0,25
8.	14	2	12	90,25
10.	16	0	16	182.25
			$\Sigma X = 40$	$\Sigma(X - \bar{X})^2 = 328,5$

Fuente: Encuesta

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Media aritmética

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n} = 15$$

Desviación estándar

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum(X - \bar{X})^2}}{n} = \frac{328,5}{16} = 20,53$$

Cálculo estadístico t:

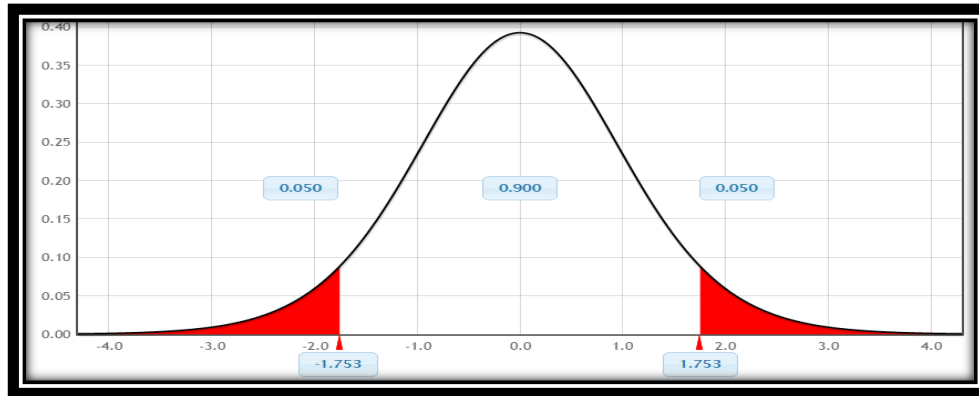
$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{\frac{\sigma}{\sqrt{n}}} = \frac{15 - 12.5}{\frac{20,53}{\sqrt{16}}} = 2.5$$

Según t: GL: $n-1 = 16-1 = 15$

Con 95% de nivel de significancia

T tabla = ± 1.753

Gráfico N^a 14 T student



Fuente: Encuesta

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Regla de Decisión

Tabla 2 T student

Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982

Fuente: Internet

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

Una vez realizado el cálculo de la “t” de Student se puede observar que:

La “t” de Student calculada 1.95 es mayor que 1.753 “t” de Student tabulada; así pues en la presente investigación se acepta la hipótesis alternativa (H1) es decir que la recuperación de la cartera vencida Si incide en la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato durante el primer semestre del año 2015

4.5. Indicadores Financieros

Tabla 3 Indicadores Financieros

CÁLCULO DE INDICADORES				
FACTOR	INDICADOR	FÓRMULA	RESULTADO	INTERPRETACIÓN
LIQUIDEZ	RAZÓN CORRIENTE	ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE		
		682763,06/629830,57	\$1,08	Por cada dólar que la empresa debe a corto plazo tiene 1,08 de activos corrientes con lo cual podrá respaldar sus obligaciones.
	PRUEBA DE ACIDO	ACTIVO CORRIENTE - INVENTARIOS / PASIVO CORRIENTE		
682763,06-339323,35/629830,57		0,55	La empresa depende totalmente de las ventas de inventarios o de otros activos como inversiones para poder cubrir las cuentas a corto plazo, debido a que posee 0,55 dolares .	
CAPITAL DE TRABAJO NETO	ACTIVO CORRIENTE - PASIVO CORRIENTE			
	682763,06-629830,57	52932,49	La organización cuenta con un capital de trabajo neto de \$ 52932,49 lo cual significa que se ha financiado sus actividades de corto plazo con créditos de largo plazo .	
ACTIVIDAD	ROTACIÓN DE CARTERA	VENTAS / CUENTAS POR COBRAR		
		3297211,21/246908,96	13,35	La empresa necesita de 13,35 veces para que el pago de sus clientes se haga afectivo .
	PERIODO PROMEDIO DE COBRO	CUENTAS POR COBRAR X 365 DIAS / VENTAS		
		246908,96*365/3297211,21	27,33	La empresa necesita de 27 y 28 días para la recuperación total de la cartera .
	ROTACIÓN DE INVENTARIOS	COSTO DE VENTAS / INVENTARIOS		
2898017,63/339323,35		8,54	Los inventarios se convierten en efectivo 8,54 veces en el año	
PERIODO PROMEDIO DE INVENTARIOS	365 DIAS / ROTACIÓN DE INVENTARIOS			
	365/8,54	42,74	De 42- 43 días tarda en convertirse en efectivo los inventarios conforme arrojaron los resultados de la rotación de los inventarios duarante el primer semestre del 2015	
INDICE DE MOROSIDAD	CARTERA VENCIDA / CARTERA TOTAL			
	116047,21/246908,96	0,47	La empresa tiene un alto porcentaje de morosidad el mismo que se encuentra representado por 47% con resecto total de la cartera.	
RENTABILIDAD	ÍNDICE DE RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)	(UTILIDAD NETA / TOTAL DE ACTIVOS) *100		
		4170,02/1099904,82*100	0,38	Ambatol Cía Ltda presenta un rendimiento de la utilidad neta sobre el activo del 38% es decir que por cada dólar invertido en el activo se generó \$0,38 de la utilidad neta hats el primer semestre del año 2015.
	ÍNDICE DE RETORNO SOBRE EL PATRIMONIO (ROE)	UTILIDAD NETA / PATRIMONIO *100		
		4170,02/424486,02*100	0,98	La utilidad neta sobre el patrimonio representa el 98% lo que significa que por cada dólar invertido en el patrimonio se generó \$ 0,98 de utilidad neta durante el primer semestre del 2015
	MARGEN BRUTO	VENTAS NETAS - COSTO DE VENTAS / VENTAS		
	3297211,21-2898017,63-3297211,21	0,12	Ambatol obtiene un margen bruto de 0,12 por cada dólar vendido.	
MARGEN OPERACIONAL	UTILIDAD OPERACIONAL / VENTAS			
	6289,63/3297211,21	0,00	La empresa no obtuvo una utilidad operacional una vez que se ha descontado el costo de ventas .	
RENTABILIDAD NETA DE VENTAS	UTILIDAD NETA / VENTAS			
	4170,02/3297211,21	0,00	La empresa no obtuvo una rentabilidad neta de ventas.	

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

4.5.1. Análisis Financiero

Una vez que se aplicó las razones financieras los cuales han permitido la relación entre las cuentas y el período se puede observar que la empresa cuenta con una razón corriente de 1.08 dólares por cada dólar invertido por lo que indica que el valor para cancelar sus pasivos a corto plazo es bajo, y depende totalmente de la venta de sus inventarios entendiéndose como tal a los productos de ferretería y metalmecánica o de la venta de sus activos como las inversiones de acuerdo a la obtención de 0.55 USD en la prueba de ácido, el capital de trabajo neto de la empresa, entre el activo corriente menos el pasivo corriente es de USD 52932,49 indicando que sus actividades a corto plazo están financiadas con créditos a largo plazo debido a que no cuenta con los pagos efectivos de los clientes, es por ello que Ambatol Cía Ltda. No tiene una buena liquidez que le permita desempeñarse con éxito en su sector.

Al evaluar la actividad de la empresa en donde se tuvo como origen la transacción de venta se concluye, que la organización posee una rotación de cartera de 13.35 veces para que el pago de sus clientes se haga efectivo, sin embargo el periodo para la recuperación total de la cartera fluctúa entre los 27 y 28 días de acuerdo al periodo de cobro obtenido, razón por la cual existe un alto porcentaje de morosidad representado por 47%, además durante el análisis en la organización se verifico que únicamente se ha renovado el inventario por 8.54 veces debido y que el periodo promedio de inventarios oscila entre el 42 y 43 días para que los inventarios se conviertan efectivo.

Respecto a la rentabilidad Ambatol Cía. Ltda. presenta un rendimiento de la utilidad neta sobre el activo del 38% es decir que por cada dólar invertido en el activo se generó \$0,38 de la utilidad neta mientras que en el patrimonio representa el 98% lo que significa que por cada dólar invertido en el patrimonio se concibió \$ 0,98, sin embargo por todos los factores analizados líneas arriba y tomando en cuenta que es una empresa de servicios, se deduce que Ambatol al término del primer semestre del 2015 no es rentable que debido a que no existen ventas que les permitan incrementar los ingresos de manera positiva que se generan son crédito sin ser recuperados exitosamente, es importante generar estrategia que vayan de la mano con una políticas y procedimientos que permitan elevar la rentabilidad de forma inmediata.

4.6.Limitaciones del estudio

Es importante recalcar que se utilizó tanto fuentes informativas como libros, artículos o sitios de internet que en muchas veces eran insuficientes para continuar con el desarrollo del proyecto y que su vez se acudió a los lugares donde se encontraban la información que se necesita, por lo que también es importante contar con tiempo disponible, organización y recursos financieros que sustenten los gastos.

En cuanto a las limitaciones temporales y metodológicas que se presentaron durante el desarrollo del proyecto de investigación, fue el de lidiar con las citas para llevar a cabo las encuestas a los trabajadores de la empresa, ya que los mismos se encontraban laborando y no podían parar sus obligaciones, por lo cual se tuvo que realizar en diferentes tiempos y a su vez acoplarnos a dichos tiempos.

De igual forma la investigación se limita en los aspectos de la documentación contable de la empresa, ya que son confidenciales de igual forma con el poco acceso para realizar las encuestas a los empleados.

4.7. Conclusiones

Una vez terminado y concluido el proyecto de investigación el cual se enfocó directamente en la recuperación de cartera vencida, el mismo que tiene un impacto directo afectando a la rentabilidad de la empresa. Se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- Se establece que Ambatol Cía. Ltda. no tiene determinado procesos adecuados para estipular los niveles de cartera vencida, o procesos que ayuden a su recuperación, o índices que avalen los niveles de cartera vencida, por lo que es probable que los índices de morosidad de cartera sean algo altos.
- Los procedimientos y políticas aplicadas en la recuperación de cartera vencida no son los suficientemente estrictos, lo cual da lugar a un descuido por parte de los clientes quienes retrasan el pago de sus créditos, generando una iliquidez y baja rentabilidad.

- De acuerdo a la aplicación de los índices financieros se determina el periodo promedio de cobro es bajo, arrojando un porcentaje de morosidad alto correspondiente al 47%.
- Se pone de manifiesto la necesidad de establecer un manual de procesos de recuperación de cartera y estrategias que mejore el sistema de gestión de cartera para aumentar la rentabilidad de la empresa Ambatol Cía. Ltda.

4.8. Recomendaciones

- Es importante que la empresa tome conciencia de la importancia de realizar seguimientos a los clientes que adeudan a la empresa, para evitar desfases elevados en la recuperación de dinero que puede afectar de muchas formas a la empresa, tales como rentabilidad o liquidez.
- Se debería realizar análisis más a profundidad de indicadores financieros que permitan tomar decisiones adecuadas sobre el tratamiento de instrumentos económicos y financieros que ayuden a mejorar la rentabilidad empresarial.
- La propuesta consiste en la implementación de un manual de gestión de cartera conjuntamente con la aplicación de objetivos estratégicos encaminado a la mejora de la rentabilidad empresarial, por lo que se recomienda a la empresa aplicarla de forma inmediata a fin de comenzar a regular este rubro, y ver mejores resultados económicos, además de constituir un primer elemento de análisis de gestión futura, y un ejemplo para aplicarla en otras áreas de la empresa

4.9. Propuesta

INTRODUCCIÓN

Considerando la importancia de contar con políticas, y procedimientos en la aplicación de créditos y cobranzas que proporcionen información adecuada para la toma de decisiones de los funcionarios responsables en los diferentes niveles de la organización, la presente propuesta está diseñada para explicar todo lo que concierne al proceso de crédito el cual estará basado en las normas, políticas y procedimientos que regulen la ejecución y administración de todas las operaciones al momento de otorgar el crédito, por lo cual su aplicación estará planteada para todos los miembros de la organización considerados como tal a los directivos y empleados que tengan responsabilidad en el otorgamiento y sobretodo en la recuperación de la cartera.

Lo más importante de la realización del plan de crédito y cobranzas es el mutuo beneficio, tanto para la parte administrativa como para los clientes, ya que mejorará el proceso de concesión del crédito mostrando facilidades de pago mediante un previo análisis de la información proporcionada por los clientes, y un seguimiento exhaustivo de la cartera para ello se ha visto la necesidad de crear los objetivos estratégicos con los cuales obtendremos directrices o pautas de actuación encaminadas a la mejora de la actividad y el rendimiento de una organización que permitan la disminución de la cartera y por lo tanto el incremento de la rentabilidad.

4.9.1. Matriz de Planificación
 Tabla 4 Matriz de Planificación

FASE	DENOMINACIÓN	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE
1	Objetivos Estratégicos	Plantear los objetivos estratégicos generales y específicos que permitirán mejorar la rentabilidad de Ambatol Cía. Ltda.	Humanos y tecnológicos	Investigadora
2	Describir los procesos para la concesión de créditos en la empresa.	Detallar paso a paso el proceso para la concesión de un crédito.	Humanos y tecnológicos	Investigadora
4	Diseñar políticas y procedimientos de cobranza que se ajusten a los requerimientos y necesidades de la empresa.	Describir cada una de las políticas y procedimiento de cobranza.	Humanos y tecnológicos	Investigadora
5	Diseñar flujo gramas que permitan un mejor entendimiento de lo planteado	Representar procesos que se deben seguir para la concesión del crédito y recuperación de cartera.	Humanos y tecnológicos	Investigadora
6	Comparación	Comparar las políticas y los procedimientos	Humanos y Tecnológicos	Investigadora
7	Proyección Estado de Resultados	Estimación	Humanos y Tecnológicos	Investigadora
8	Indicadores	Aplicar el Índice de rentabilidad Financiera	Humanos y Tecnológicos	Investigadora
9	Prevención y evaluación.	Aplicar encuestas.	Humanos y tecnológicos	Personal Administrativo

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

4.9.2. Matriz Objetivos Estratégicos

Tabla 5 Matriz Objetivos Estratégico

OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECIFICOS	ESTRATEGIAS
Disminuir la cartera a través de un correcto, profundo y consciente análisis previo a la otorgación de crédito	Aplicar los indicadores financieros como respaldo de la gestión eficiente que se realiza en el área de créditos y cobranzas	Respaldar el análisis crediticio en documentos formales, de tal modo que se pueda verificar el proceso de otorgación de crédito, garantizando un estudio profundo y confiable del cliente.
	Definir los puntos críticos en el proceso de crédito y cobranzas que permitan conocer ampliamente la raíz del incumplimiento	Promover una política sancionadora en caso de incumplir cualquier artículo del reglamento interno de créditos y cobranzas, para generar una cultura estricta de cumplimiento
Recuperar la cartera vencida a través de procesos de negociación donde se optimicen los recursos y se alcance resultados a corto plazo	Procurar la eficiencia administrativa en el uso de los recursos económicos y operativos utilizados en la recuperación de cartera vencida.	Aplicar técnicas de negociación mediante las cuales se pueda recuperar la cartera vencida sin incurrir en gastos innecesarios y creando vínculos positivos con los clientes.
Mejorar la Rentabilidad a través de la otorgación eficiente de créditos en el que se garantice el retorno del capital y los rendimientos financieros.	Estabilizar las finanzas de la empresa , para obtener ratios financieros positivos que trasciendan en el crecimiento de la institución a través de una recaudación eficiente y oportuna	Crear un calendario de recuperación de cartera vencida con metas establecidas para los ejecutivos de cobranzas de tal forma que mensualmente se evalúe el porcentaje recuperado y la gestión de los colaboradores
	Prever posible escenarios negativos que mantengan a la institución financiera preparada para en un futuro no tener amenazas de quiebra o iliquidez	Aplicar distintas herramientas de análisis de riesgo, con el cual se pueda prever escenarios que perjudiquen la estabilidad financiera de la institución

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

4.9.3. Manual de políticas y procedimientos de crédito y cobranza

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y RECUPERACIÓN DE CARTERA EN LA EMPRESA AMBATOL CÍA. LTDA.





**POLÍTICAS, Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**

PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

1. Información eficiente al cliente.

Con una excelente y cordial atención al cliente ese deberá emitir:

- Información detallada sobre el crédito
- Requisitos y documentos de respaldo
- La negociación preliminar sobre el requerimiento del crédito

2. Solicitud de Crédito

La información proporcionada por el cliente debe ser clara y verificable.

- Receta y revisa si la documentación completa
- En caso de aprobarse el crédito hay que dejar constancia de los créditos concedidos, casos contrario solicitar al cliente reúna todos los requisitos de llenado de la solicitud.
- Indicar fecha máxima de pago.
- Registro de firmas correspondientes.

3. Referencias comerciales

Se procede a revisar las referencias comerciales del solicitante, para lo que se necesita:


- El nombre de la empresa suscrito en la referencia
- Tiempo de trabajo con la empresa referenciada
- Cuantía de compras
- Teléfonos de contacto
- Firma y sello de la empresa


Como válido se tomará si cumple:


- Números de teléfono verificables.
- Documentos debidamente sellados y firmados.

Elaborado por: Johanna Flores

Vigencia: Indefinida

	POLÍTICAS, Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
POLITICAS OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Será obligación del cliente llenar la solicitud de crédito con los datos reales y verificables. 2. Sera responsabilidad del vendedor asegurarse que el formulario sea llenado correctamente con letra legible con todos los datos completos del cliente, los mismo que puedan ser verificados mediante documentos personales. 3. El cliente deberá firmar un pagaré por el valor del crédito concedido, el mismo que previa cancelación será devuelto al cliente. 4. El solicitante para acceder al crédito deberá por lo menos tener un año de haber iniciado su negocio 5. El departamento de créditos y cobranzas tendrán la responsabilidad de hacer un estudio analítico de cada cliente previa autorización de crédito, tomando como referencia el buró de créditos, las compras y pagos a la empresa. 6. Los créditos no podrán superar el promedio de compras del año anterior. 7. Los clientes nuevos no tendrán crédito durante las tres primeras compras. 8. Para la cuarta compra se realizará un análisis al cliente respecto a la capacidad de pago y se determinará si existe o no la concesión del crédito 9. En caso de protesto del cheque por segunda vez consecutiva el cliente no podrá acceder a otro crédito. 10. Los plazos para la cancelación no podrán ser superiores a los 60 días. 11. El cliente podrá solicitar una renovación de crédito siempre y cuando sus pagos estén al día y este cancelado el 70% del crédito. 12. El solicitante proporcionara dos referencias personales y comerciales que amparen la información recabada en la solicitud. 13. Todos los créditos otorgados deberán estar autorizados por el Dr. Carlos Sánchez Gerente General y/o Jasmina Sánchez encargada de caja, crédito y cobranzas. 	
Elaborado por: Johanna Flores	Vigencia: Indefinida

	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROCEDIMIENTO OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	
<p>4. Relleno del formulario</p> <p>Con presencia del solicitante y el asesor, llenar el formulario predeterminado, por la empresa para otorgamiento de crédito</p> <p>5. Verificación de la solicitud</p> <p>Para tener un mayor conocimiento del cliente al que le están otorgando crédito se procede a la verificación de los datos expuestos en la solicitud.</p> <p>6. Aprobación del crédito</p> <p>Se procede a enviar una notificación de novedad al gerente para la aprobación final, siendo necesario que el asesor emita todas las observaciones para que el gerente firme su autorización siempre y cuando este enmarcado en las políticas de la empresa. . No se procede con este paso en caso de que la solicitud no cumpla con los parámetros de verificación establecido en los pasos anteriores.</p> <p>7. Resolución Final</p> <p>El crédito será concedido o no por el gerente general, quién entregará al asesor el informe de las razones de la resolución. Si se aprueba, se ordenará al asesor abrir un expediente para llevar la cartera de crédito del cliente, añadiendo la resolución y los documentos entregados. Adicionalmente será necesario enviar una notificación a contabilidad, en donde contador y auxiliar abrirán un documento de seguimiento de cartera.</p> <p>Luego, el cliente deberá firmar pagarés con un monto igual al crédito que desea obtener, haciendo constar de qué dicho documento no representa un peligro para el cliente si mantiene su deuda en orden. Si no se aprueba, será necesario enviar la notificación al asesor para que este a su vez comunique al cliente a fin de que, si lo deseara, pueda retomar el proceso de otorgamiento de créditos.</p>	
Elaborado por: Johanna Flores	Vigencia: Indefinida

	POLÍTICAS, Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
POLITICAS RECUPERACIÓN DE CARTERA	
<ol style="list-style-type: none"> 1. El monitoreo del comportamiento de las cuentas de los clientes por parte del departamento de créditos y cobros deberá ser continuo para determinar las acciones preventivas y/o correctivas a tomar en cuenta según el caso. 2. La gestión de cobranza personal debe ser posterior a agotar los recursos de cobro telefónico de correos o avisos de cobro en los tiempos estipulados. 3. La visita del cobrador al cliente deberá realizarse con el fin de obtener el pago total inmediato del saldo vencido de la cuenta, teniendo como segunda finalidad informar nuevamente la exigencia del pago por parte de la empresa y detallando el valor adeudado más los intereses además de una nueva fecha de visita de parte del cobrador, en el caso de que no pague en ese momento. 4. El cobrador será responsable de visitar a cada uno de los clientes en mora, detallados según la ruta, para entregarles personalmente el aviso de cobro y gestionar de ser posible el pago en el momento. 5. El aviso de cobro deberá tener dos copias una del cliente y una de la empresa esta última deberá llevar nombre y firma de recibido del cliente además de sello en los casos de empresa. 6. El cobrador deberá asegurarse que el aviso de cobro sea firmado de recibido por el cliente, para amparar la gestión oportuna en caso de ser requerido comprobar la visita. 7. Después de agotados los recursos y medios de cobranza tolerantes hacia el cliente sin obtener respuesta positiva de su parte, se procederá a tomar acciones definitivas de cobro ante este, es decir, se deja de lado la posible opción de mantenerlo como cliente además de recuperar la mora. Ahora el único fin de la empresa será recuperar el dinero invertido en el cliente a través de la venta del producto y las gestiones de cobro realizadas. 	
Elaborado por: Johanna Flores	Vigencia: Indefinida




**POLÍTICAS Y
PROCEDIMIENTOS DE
CRÉDITO Y COBRANZA**


POLITICAS RECUPERACIÓN DE CARTERA


8. La gestión de cobranza deberá definirse de acuerdo a la gravedad de la mora en los casos en que la mora ya haya sobrepasado los 60 días deberá procederse a la última gestión de cobro a través de una notificación formal de cobro antes de proceder al cobro jurídico y de la publicación de las malas referencias del cliente.
9. En los casos en que el cliente se pase a la cartera de gestión de mora el departamento de crédito en conjunto con el cobrador serán los encargados del seguimiento y de llevar a cabo las acciones necesarias para lograr la cancelación de la deuda.
10. Será necesario que el recuperador de mora cuente con las características necesarias y conocimientos básicos de cobro jurídico a fin de presionar al cliente a cancelar la deuda sin realmente hacer uso de las herramientas y acciones que conllevan ese tipo de cobro.
11. Será deber de la administración de la empresa brindar la capacitación y actualización constante requerida para el personal del departamento de crédito en cuanto a las herramientas utilizables para facilitar o volver más eficiente la labor de cobranza.
12. Será deber del cobrador retroalimentar acerca de su gestión al gerente y al departamento de crédito.
13. Pasando el plazo de gracia que se otorgará después de efectuada esta última gestión sin que el cliente haya cancelado el adeudo se procederá al cobro judicial.


Elaborado por: Johanna Flores

Vigencia: Indefinida

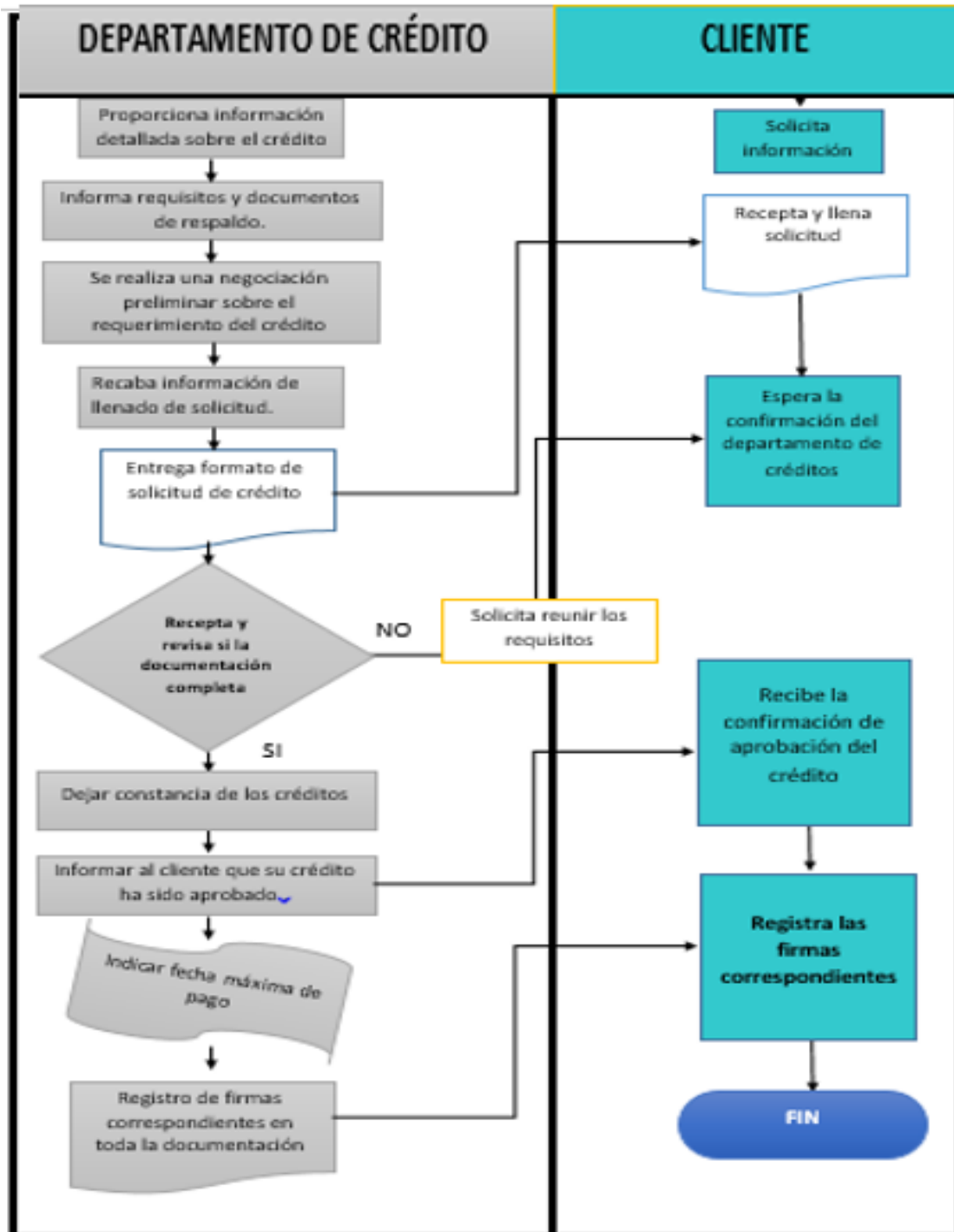
	POLÍTICAS, Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CARTERA	
<p>1. Primera comunicación con el cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> • El agente de cobro de cartera debe llamar al cliente para asegurar que su pedido satisfizo sus necesidades. Este paso solo se REALIZARÁ UNA VEZ, en el primer crédito del cliente. • Adicionalmente, se recordará al cliente el plazo de pago y las formas como puede pagar. • Esta comunicación deberá ser por teléfono, en un plazo entre 3 a 5 días después de la entrega del producto. <p>2. Cobro de la deuda</p> <p>El cobro de la deuda estará a cargo del cajero, quien podrá aceptar las siguientes formas de pago:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Efectivo • Depósito bancario • Cheque <p>Si el pago es en efectivo, se debe llenar un recibo de caja por duplicado, uno para el cliente, otro para contabilidad, quienes registrarán el pago a la cuenta del cliente.</p> <p>Si es depósito bancario, el cliente puede optar por:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar el recibo original del depósito, en cuyo caso se entregará un recibo de caja por duplicado al cliente y otro a contabilidad. El recibo también pasará a contabilidad. • Dar una copia del recibo original, cuyo caso se entregará un recibo de caja por duplicado al cliente y otro a contabilidad. El recibo también pasará a contabilidad. • Dar los datos vía telefónica, en cuyo caso se pedirá el número de documento, la fecha y hora de transacción, la agencia en la que se realizó el pago o si fue transferencia directa. 	
Elaborado por: Johanna Flores	Vigencia: Indefinida

	POLÍTICA Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CARTERA	
<ul style="list-style-type: none"> • Si el pago es en cheque, se procederá igual que en efectivo, asegurándose de no recibir cheques cruzados si se paga el mismo día que se cumpla el crédito. En este caso también se aclarará al cliente que en caso de no tener fondos el cheque, se procederá inmediatamente a protestarlo. • El cajero deberá notificar hasta el final del día a contabilidad sobre el pago efectuado, para que actualice sus datos • SI el cliente no ha cancelado su deuda, se procederá al trámite de cobro con mora. <p>3. Aviso inicial de vencimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el cliente no ha cancelado su factura pendiente, el agente de cobro procederá a llamar al cliente para recordarle el vencimiento de su deuda. Si no se le encontrase por medio telefónico, enviar una notificación por escrito o por correo electrónico recordando el vencimiento de la deuda. • En la llamada telefónica se comunicará lo mismo que se ha redactado en la comunicación por escrito. • El agente deberá proceder con esta comunicación en un plazo de entre 10 y 15 días posteriores al vencimiento de la factura. • Si el cliente cancela su deuda, entonces su cuenta quedará operativa sin ninguna repercusión. • Sin embargo, deberá adjuntarse una copia de este documento a la carpeta del cliente que se encuentra en contabilidad. • Si no se realiza el pago, proceder con el siguiente paso. <p>4. Segundo aviso de vencimiento</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pasado de 10 a 15 días del primer aviso, el agente de cobro procede a enviar una carta escrita o por medio de un correo electrónico un segundo recordatorio. • Si se realiza el pago, deberá archivarlo junto a su carpeta almacenada en contabilidad con los motivos del retraso. Sin embargo, la cuenta se mantendrá activa sin cambios en el crédito del cliente. • Si no se realiza el pago, se procederá con el siguiente paso. 	
Elaborado por: Johanna Flores	Vigencia: Indefinida

	POLÍTICAS, Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CARTERA	
<p>5. Primera llamada de cobro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se lo realizará entre 7 a 10 días después del segundo aviso de vencimiento. • En esta llamada, el agente de cobro averiguará sobre los motivos del retraso en el pago, y con tono cordial se buscará establecer un nuevo compromiso de pago, el cuál no deberá exceder de 5 días laborables a partir de esta llamada. • Terminada la llamada, y como máximo hasta el día laborable siguiente, el agente de cobro enviará una carta con el acuerdo al que se haya llegado con el cliente. • En caso de cancelarse la deuda, el agente de cobro notifica a contabilidad y gerencia. • El cliente no podrá exceder esta notificación de 3 veces, luego de lo cual se procederá a cerrar el crédito para el cliente, el cuál no podrá recuperar su crédito de manera definitiva. • Sin embargo, el gerente podrá decidir si dar de baja al cliente antes de concretarse las 3 notificaciones cobro al cliente. • En caso de que el cliente no cancele, se prosigue con el siguiente paso. <p>6. Segunda llamada de cobro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizará de 10 a 13 días después de la primera carta de cobro. • El agente de cobro procederá a realizar a realizar una llamada telefónica al cliente en mora, con el propósito de fijar una fecha de pago inmediata. Se debe aclarar que es necesario insistir en una salida viable al problema, y encontrar fecha de pago. • En caso de que el cliente cancele su deuda, el agente de cobro notificará este particular a contabilidad y a gerencia. • El cliente no podrá exceder esta llamada de 2 veces, luego de lo cual se procederá a cerrar el crédito para el cliente, el cuál no podrá recuperar su crédito de manera definitiva. • Sin embargo, el gerente podrá decidir si dar de baja al cliente antes de concretarse las 2 llamadas de cobro al cliente por segunda ocasión. • En caso de que el cliente no cancele, se prosigue con el siguiente paso. 	
Elaborado por: Johanna Flores	Vigencia: Indefinida

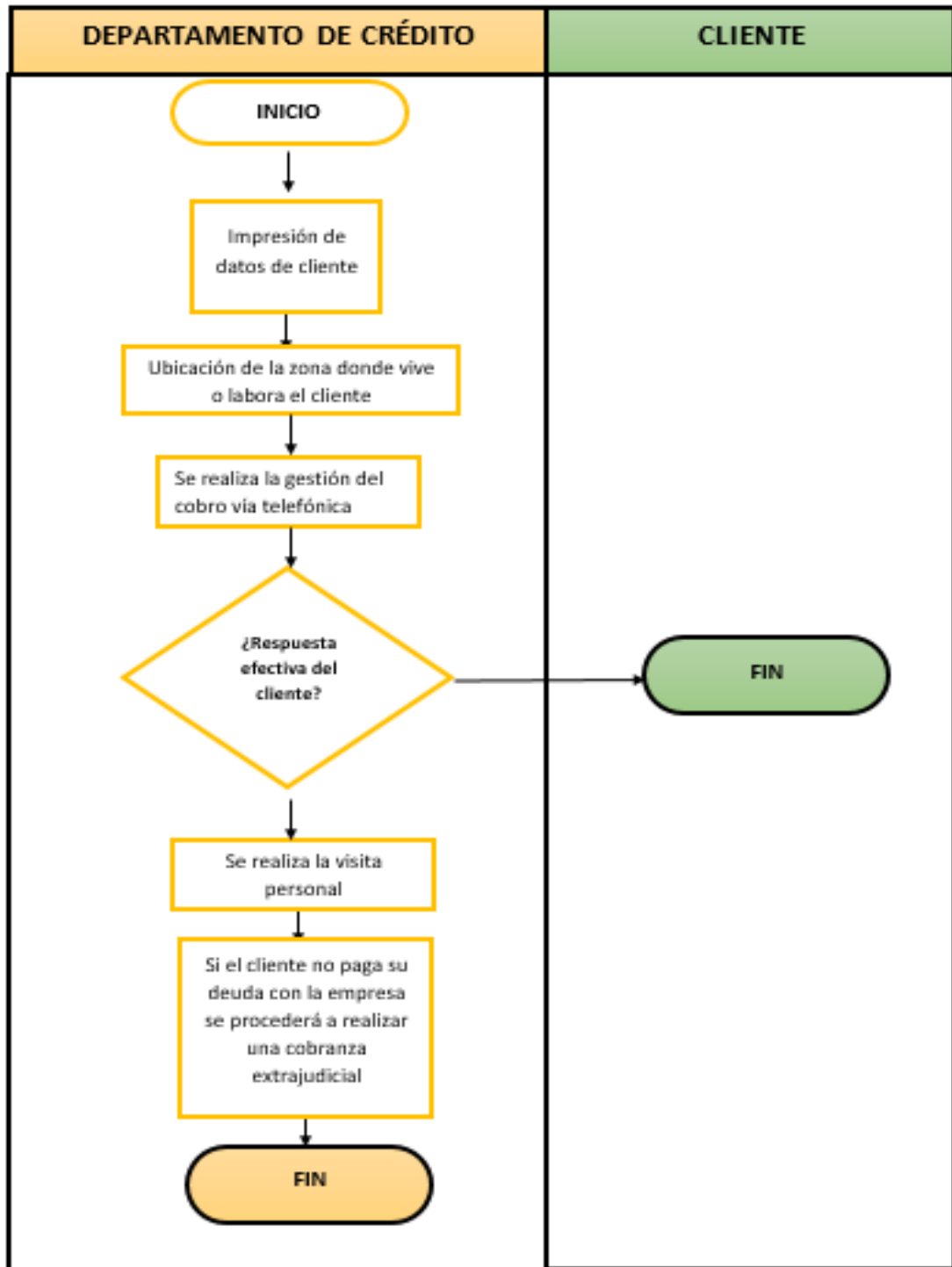
	POLÍTICAS, Y PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO Y COBRANZA
PROCEDIMIENTO RECUPERACIÓN DE CARTERA	
<p>7. Segunda carta de cobro</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se la realizará de 5 a 7 días después a de la segunda llamada de cobro. • El agente de cobro enviará una notificación escrita al cliente, aclarando la gravedad de la situación respecto de su mora. • En caso de que el cliente cancele su deuda, el agente de cobro notificará este particular a contabilidad y a gerencia. • Si el cliente nuevamente incurre en este paso, se omitirá la parte: “cerrar su línea de crédito, y”, luego de lo cual se notificará al cliente que su crédito ha sido cerrado definitivamente • Sin embargo, el gerente podrá decidir si dar de baja al cliente en la primera ocasión en que llegue a este paso. • En caso de que el cliente no cancele, se prosigue con el siguiente paso. <p>8. Última carta de cobro</p> <ul style="list-style-type: none"> • A realizarse 15 a 20 días después de la segunda carta de cobro. • El agente de crédito procede a enviar una carta al cliente • En caso de pago, se envía en primer lugar una notificación de cierre de crédito a contabilidad y a gerencia, y posterior a ello se notificará al cliente la imposibilidad de recibir crédito directo en la empresa. • Este pago se lo esperará hasta 10 días después de la notificación. • Después de ello, y no habiéndose cancelado la deuda, se procede a llamar a un abogado para iniciar las acciones legales en contra de los deudores. • El gerente, en conjunto con contabilidad, podrá decidir vender la cartera vencida si lo consideran mejor opción. 	
Elaborado por: Johanna Flores	Vigencia: Indefinida

5.1.1. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE CRÉDITO



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.
 Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

5.1.2. DIAGRAMA DE FLUJO PROCESO DE COBRANZA



Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

5.1.3. Comparación

Tabla 6 Comparación de políticas

COMPARACIÓN DE LAS POLÍTICAS PARA OTOGAR EL CRÉDITO	
POLÍTICA ANTES	POLÍTICA PROPUESTA
Todos nuestros clientes deben presentar una solicitud de crédito firmada.	Será obligación del cliente llenar la solicitud de crédito con los datos reales y verificables.
	Será responsabilidad del vendedor asegurarse que el formulario sea llenado correctamente con letra legible con todos los datos completos del cliente, los mismo que puedan ser verificados mediante documentos personales.
	El cliente deberá firmar un pagaré por el valor del crédito concedido, el mismo que previa cancelación será devuelto al cliente.
No realizan un análisis previo del cliente.	El solicitante para acceder al crédito deberá por lo menos tener un año de haber iniciado su negocio
	El departamento de créditos y cobranzas tendrán la responsabilidad de hacer un estudio analítico de cada cliente previa autorización de crédito, tomando como referencia el buró de créditos, las compras y pagos a la empresa.
Nunca requerían referencias personales.	El solicitante proporcionará dos referencias personales y comerciales que amparen la información recabada en la solicitud.
No realizan un análisis previo del cliente.	Los clientes nuevos no tendrán crédito durante las tres primeras compras.
	Para la cuarta compra se realizará un análisis al cliente respecto a la capacidad de pago y se determinará si existe o no la concesión del crédito
Jamás negaban un crédito.	En el caso de protesto del cheque el cliente no podrá acceder a otro crédito.
No existe una validación de información oportuna.	El cliente podrá solicitar una renovación de crédito siempre y cuando sus pagos estén al día y este cancelado el 70% del crédito
El tiempo y monto de crédito será autorizado por el Dr. Carlos Sánchez y/o Jazmina Sánchez encargada de caja, crédito y cobranzas.	Los créditos no podrán superar el promedio de compras del año anterior.
	Los plazos para la cancelación no podrán ser superiores a los 60 días.
	Todos los créditos otorgados deberán estar autorizados por el Dr. Carlos Sánchez Gerente General y/o Jazmina Sánchez encargada de caja, crédito y cobranzas.

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

5.1.4. Administración

La administración de la propuesta permitirá proyectar, organizar y sobre todo que exista un control de las tareas delegadas con el fin de determinar decisiones adecuadas en bien de la entidad y para todo el personal que labore en dicha Institución y seguir un camino natural y auténtico aunque el entorno es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas, por tanto a través de este proceso se debe tratar de

organizar la información cualitativa y cuantitativa de tal manera que se tomen decisiones eficaces con un enfoque preciso, realizando un correcto manejo de los recursos económicos, ya que las empresas cada vez están más expuestas a enfrentar nuevos retos y desafíos.

5.1.5. Proyección estado de Resultados.

Luego de una reunión con los directivos de Ambatol Cía. Ltda. y con una aplicación eficiente y oportuno de estas políticas y procedimientos se llegó a una estimación de:

- Ventas 4%

- Gastos 2%

Tabla 7 Proyección Estados de Resultados

ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO				
	2015	2016	2017	2018
INGRESOS OPERACIONALES				
VENTAS	\$3.297.211,21	\$3.462.071,77	\$3.808.278,95	\$4.189.106,84
OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	\$29.625,13	\$29.921,38	\$30.220,60	\$30.522,80
TOTAL INGRESOS	\$3.326.836,34	\$3.491.993,15	\$3.838.499,54	\$4.219.629,64
COSTOS Y GASTOS				
COSTO DE VENTAS	\$2.898.017,63	\$2.955.977,98	\$3.015.097,54	\$3.075.399,49
GASTOS SUELDOS	\$263.227,73	\$268.492,28	\$273.862,13	\$279.339,37
MANTENIMIENTO Y RAPARACIÓN	\$17.825,34	\$18.181,85	\$18.545,48	\$18.916,39
OTROS GASTOS DE VENTAS	\$9.357,55	\$9.544,70	\$9.735,60	\$9.930,31
GASTOS POR SERVICIOS	\$12.148,98	\$12.391,96	\$12.639,80	\$12.892,59
IMPUESTOS Y OTROS RELACIONADOS	\$52.043,46	\$53.084,33	\$54.146,02	\$55.228,94
OTROS GASTOS ADMINISTRATIVOS	\$52.227,22	\$53.271,76	\$54.337,20	\$55.423,94
GASTOS FINANCIEROS	\$14.116,90	\$14.399,24	\$14.687,22	\$14.980,97
GASTOS NO DEDICIBLES	\$1.581,90	\$1.613,54	\$1.645,81	\$1.678,72
TOTAL GASTOS	\$3.320.546,71	\$3.386.957,64	\$3.454.696,80	\$3.523.790,73
UTILIDAD O PÉRDIDA DEL EJERCICIO	\$6.289,63	\$105.035,51	\$383.802,75	\$695.838,91
15% TRABAJADORES	\$943,44	\$15.755,33	\$57.570,41	\$104.375,84
UTILIDAD DESPUES DE IMPUESTOS	\$5.346,19	\$89.280,18	\$326.232,33	\$591.463,07
IMP RENT 22%	\$1.176,16	\$19.641,64	\$71.771,11	\$130.121,88
UTILIDAD NETA	\$4.170,02	\$69.638,54	\$254.461,22	\$461.341,20
RESERVA LEGAL	\$417,00	\$6.963,85	\$25.446,12	\$46.134,12
UTILIDAD A DISTRIBUIR	\$3.753,02	\$62.674,69	\$229.015,10	\$415.207,08

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

5.1.6. Indicadores de Rentabilidad

Tabla 8 Indicadores de Rentabilidad

FACTOR	INDICADOR	AÑO ANALIZADO	AÑOS PROYECTADOS		INTERPRETACIÓN	
		2015	2016	2017		2018
RENTABILIDAD	MARGEN BRUTO	VENTAS NETAS - COSTO DE VENTAS / VENTAS				Ambatol obtiene un margen bruto en ventas por cada dólar vendido para el 2015 del 12% lo cual se estima incrementar para el 2016 del 15% mientras que para el 2017 21% y para el 2018 27%.
		0,12	0,15	0,21	0,27	
	MARGEN OPERACIONAL	UTILIDAD OPERACIONAL / VENTAS				La empresa no obtuvo una utilidad operacional una vez que se ha descontado el costo de ventas para el 2015 mientras para el 2016 se estima obtener un del 3% de incremento, también un 10% para el 2017 y para el 2018 un 17%.
0,00		0,03	0,10	0,17		
	RENTABILIDAD NETA DE VENTAS	UTILIDAD NETA / VENTAS				La empresa no obtuvo una rentabilidad neta de ventas para el 2015 sin embargo se estima lograr resultados positivos para el 2016 del 2% mientras que para el 2017 7% y para el 2018 11% , por lo tanto se puede verificar que a pesar de los gastos generados la rentabilidad se va incrementado.
		0,00	0,02	0,07	0,11	

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

5.1.7. Prevención de la evaluación

Tabla 9 Prevención de la evaluación

PREGUNTAS	PLAN DE EVALUACIÓN
¿Quién solicitan evaluar?	Gerente General
¿Qué evaluar?	El cumplimiento de las fases o etapas de la propuesta.
¿Quién evalúa?	El personal administrativo.
¿Cuándo evaluar?	Trimestral
¿Cómo evaluar?	Aplicando la técnica de la encuesta con el fin de Determinar si con el modelo de las nuevas políticas y procedimientos están dando resultados positivos que permitan incrementar su rentabilidad.

Fuente: Empresa Ambatol Cía. Ltda.

Elaborado por: Flores Pullutasig Johanna Cristina

BIBLIOGRAFÍA

- Apolo. (29 de 10 de 2010). *Pague lo Justo*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de Pague lo Justo: <http://www.pagalojusto.org/t2411-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada>
- Berk, J., De Marzo, P., & Harford, J. (2010, p. 27). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. (A. Cañizal, Ed.) Madrid: Parson Educación S.A.
- Bernal , C. A. (2010, p. 111). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2010, p.p. 181-183). *Metodología de a investigación*. Bogota.
- Blanco, F. (2012). *Dirección de Vventas, Liderazgo en el siglo XXI* (Primera ed.). Bogotá: Nobuko.
- Bravo, S. M., Labreton, T. V., & Máquez, G. H. (2007, p. 23). *Introducción a las Finanzas* (Tercera Edición ed.). (P. M. Guerrero, Ed.) México: Pearson Educación.
- Brigham, E. F., & Houston , J. F. (2001). *Fundamentos de Administración Financiera* (Primera en español ed.). México: Continental.
- Carballo, B. (04 de 03 de 2013). *Pensamiento de sistemas*. Obtenido de Definiendo el alcance de una investigación: <http://pensamientodesistemasaplicado.blogspot.com/2013/03/definiendo-el-alcance-de-una.html>
- Chiluiza , P. (2011, p. 66). *La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad de la empresa FREVI*. Obtenido de <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/3555/1/TA0281.pdf>
- Chiriboga, L. A. (2007). *Sistema Finaciero* (Primera ed.). Quito, Ecuador.
- Constitución de la República delEcuador. (2009).
- Córdova, M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Córdova, P. M. (2012). *Gestión Financiera*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Derecho Ecuador. (2015, p. 45). *Registro Oficial N. 475*. Obtenido de <http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2015/abril/code/RegistroOficialNo475Miercoles08deAbrilde2015/registro-oficial-no-475---miercoles-08-de-abril-de-2015>
- Ecuonline. (2015). *Ley Orgánica del Consumidor del Consumidor*. Obtenido de

- <http://www.ecuaonline.net/html/leydelconsumidor.html>
- Elbaum, M. A. (2006, p. 219). *Administración de carteras de inversión* (Segunda ed.). Bueno Aires.
- Escribano, R. G. (2008, p. 316). *Gestión Financiera* (Segunda ed.). Madrid: Cengage Learning Paraninfo, S.A.
- Fernandez, G. J. (2015). *Expansion*. Recuperado el 5 de 12 de 2015, de Expansion: <http://www.expansion.com/diccionario-economico/rentabilidad.html>
- Fierro Martínez, Á. M. (s/a). *Contabilidad de Pasivos* (Vol. IV). Universidad Surcolombia.
- Fierro, A. M. (2009, p. 13). *Contabiliada De pasivos* (Primera ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Franco, P. (20 de 03 de 2013). *Certificación en psicología Forense*. Recuperado el 21 de 12 de 2015, de Tipos de estudio segun Sampieri: <http://paulafrancocpf.blogspot.com/2013/03/tipos-de-estudios-segun-sampieri.html>
- Higgins, R. C. (2004, p. 21). *Análisis para la Dirección Financiera*. España: McGraw-Hill.
- Lara, M. E. (2011, p. 51). *Fundamentos de Investigación Un Enfoque por Competencias*. (Primera ed.). (A. Herrera, Ed.) México: AlfaomegaGrupo Editor S.A.
- Ley del Regimen Tributario Interno* . (s.f.).
- Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. (2000).
- Martinez, A. (2011, p. 5). *Consolidación de Estados Financieros* (Tercera ed.). México: McGraw Hill.
- Martinez, V. (2014, p. 72). *La Recuperación de Cartera Vencida y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa Marcimex S.A en la Ciudad de Ambato Tesis Inedita*. Ambato: UTA.
- Mata Melo Julio, D. I. (2009). *Contabilidad Financiera* (Primera ed.). España: Cengage Learning ParaninfoS.A.
- Mata, J., & De la Peña, A. (2009, p. 3). *Contabilidad Financiera* (Primera ed.). España: Cengage Learning ParaninfoS.A.
- Morelos, j., Herrera, T., & De la Hoz, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado, ocho* .

- Recuperado el 15 de 12 de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601002.pdf>
- Morelos, J., Herrera, T., & De la Hoz, E. (2012). Análisis de los indicadores financieros en las sociedades portuarias de Colombia. *Entramado, ocho* . Recuperado el 15 de 12 de 2015, de <http://www.redalyc.org/pdf/2654/265424601002.pdf>
- Octavio, Á. M. (2006). *Método para optar por el Título Profesional y Los Grados de MAGISTER y Doctor*. (Primera ed.). Peru: Megabyte s.a.c.
- Pederson Carlotto A., W. M. (1985). *Venta Principio y métodos* . Argentina : El Ateneo.
- Rosero, O. (09 de 2010, p. 21). *Indicadores financieros para el balance*. Recuperado el 06 de 12 de 2015, de Finanzas: <http://generaciondevalorempresarial.blogspot.com/2010/09/indicadores-financieros.html>
- s/a. (29 de 10 de 2010). *Paga lo justo*. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de Paga lo justo: <http://www.pagalojusto.org/t2411-que-son-cartera-morosa-cartera-vencida-y-cartera-castigada>
- Sánchez, A. (1994). La rentabilidad Económica y financiera de la gran empresa Española. Análisis de los factores determinantes. *Revista Española de la Financiación y Contabilidad*, s/p. Recuperado el 14 de 12 de 2015, de <file:///C:/Users/nely%201/Downloads/Dialnet-LaRentabilidadEconomicaYFinancieraDeLaGranEmpresaE-44122.pdf>
- Sánchez, M. (2011, p. 76). *Desarrollo de un Plan Estratégico para recuperar la Cartera Vencida de Clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1317/1/334%20Ing.pdf>
- Santamaría, A. (2015, p. 45). *Sistema de Gestión de Costos y la Generación de Información Financiera*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17221/1/T2979i.pdf>
- Suarez, B., & Ferrer, M. (2008, p. 34). Indicadores de rentabilidad: herramientas para la toma de decisiones financieras en hoteles de categoría. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*.
- Thompson, I. (2005). *Definición de venta*. Recuperado el 05 de 12 de 2015, de <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/definicion-concepto-venta.htm>

- Weston, F., & Brigham, E. (2011). *Fundamentos de Administración Financiera* (Séptima ed.). McGraw-Hill.
- Wild, J., & Subramanyam, K. (2007, p. 522). *Análisis de los Estados Financieros* (Nnovena ed.). México: McGraw- Hill.
- Zea, L. (2002, p. 21). *Nociones de Metodología de Investigación Científica* (Quinta ed.). Quito.

ANEXOS

AMBATOL CIA. LTDA.

ESTADO DE RESULTADOS AL 30 DE JUNIO DEL 2015

INGRESOS			
4.1	VENTAS		
4.1.01.01	Ventas Tarifa 12%	<u>\$3.297.211,21</u>	
	Total Ventas		\$3.297.211,21
4.2.1.01	Ingresos No Operacionales		
4.2.1.01.01	Intereses	\$70,50	
4.2.1.01.03	Util. Vta Activo Fijo	\$29.497,14	
4.2.1.01.04	Otros Ingresos	<u>\$57,49</u>	
	Total Otros Ingresos		\$29.625,13
	TOTAL INGRESOS		\$3.326.836,34
COSTOS Y GASTOS			
5.1.1.01	Costos		
5.1.1.01.01	Costo de Venta	<u>\$2.898.017,63</u>	
	TOTAL COSTOS		\$2.898.017,63
	Gastos		
5.2.1.01	Sueldos y Otros		\$263.227,73
5.2.1.01.01	Sueldos Unificados	\$142.992,36	
5.2.1.01.02	Horas Extras	\$12.920,32	
5.2.1.01.03	XIII Sueldo	\$13.188,44	
5.2.1.01.04	XIV Sueldo	\$6.665,72	
5.2.1.01.05	Fondos de Reserva	\$16.869,33	
5.2.1.01.06	Vacaciones	\$11.267,74	
	12,15% aporte patron . Iece		
5.2.1.01.07	secap	\$24.600,85	
5.2.1.01.08	Otras Compensaciones	<u>\$34.722,97</u>	
	Mantenimiento y		
5.2.1.02	Reparación		\$17.825,34
5.2.1.02.01	Mant. Adecua. Local	\$1.662,53	
5.2.1.02.04	Mant. Gto eq. Computo	\$1.261,11	
5.2.1.02.05	Mant. Gto maq. Equipo	\$28,09	
5.2.1.02.06	Mant. Gto. Vehículos	\$8.251,32	
5.2.1.02.07	Matriculas Vehículos	\$1.121,90	
5.2.1.02.08	Seguro SOAT	-	
5.2.1.02.09	Seguro Vehículos	\$3.092,03	
5.2.1.02.10	Gastos Seguro	<u>\$2.408,36</u>	
5.2.1.03	Otros Gastos de ventas		\$9.357,55
5.2.1.03.01	Gasto Distribucion	\$346,05	

5.2.1.03.02	Combustibles	\$4.824,62	
5.2.1.03.04	Transportes y Guías	\$2.968,36	
5.2.1.03.11	Anteción Clientes	\$418,52	
5.2.1.03.12	Vviaticos y movilización	\$800,00	
5.2.1.04	Gastos Servicios		\$12.148,98
5.2.1.04.01	Agua Potable	\$578,20	
5.2.1.04.02	Teléfono	\$3.588,41	
5.2.1.04.03	Energía Electrica	\$3.366,74	
5.2.1.04.04	Teléfono Celular	\$2.289,22	
5.2.1.04.05	Servicios Internet	\$1.826,41	
5.2.1.04.06	Frecuencia de Radio	\$500,00	
	Impuestos y otros		
5.2.1.05	relacionados		\$52.043,46
	Impuestos Municipales y		
5.2.1.05.01	otros imp.	\$3.120,00	
5.2.1.05.04	Gastos de afiliación	\$660,00	
	Gastos Superintendencia		
5.2.1.05.05	Cias.	\$2.500,00	
5.2.1.05.11	Gastos Depreciaciones	\$43.914,76	
5.2.1.05.12	Gtos Provisiones	\$1.848,70	
	Otros Gastos		
5.2.1.06	Administrativos		\$52.227,22
5.2.1.06.01	Arriendos	\$9.860,00	
5.2.1.06.02	Promoción y publicidad	\$5.362,00	
5.2.1.06.04	Utiles de oficina	\$2.996,00	
5.2.1.06.05	Utiles de Aseo y Limpieza	\$980,20	
5.2.1.06.08	Atención Personal	\$500,00	
5.2.1.06.09	Refrigerios	\$2.545,64	
5.2.1.06.10	Uniformes	\$3.017,45	
5.2.1.06.11	Medicina y atención médica	\$210,74	
	Capacitación personal y		
5.2.1.06.12	otros	\$1.500,00	
5.2.1.06.14	Liquidación Personal	\$21.856,00	
	Gastos seguridad y salud		
5.2.1.06.20	ocupacional	\$2.300,00	
5.2.1.06.21	Gastos jubilación patronal	\$99,19	
5.2.1.06.22	Gastos desahucio	\$1.000,00	
5.2.3.01	Gastos Financieros		\$14.116,90
	Mantenimiento y Emisión		
5.2.3.01.01	cta cte .	\$1,86	
	Cargo y comisión e int		
5.2.3.01.02	sobregiro	\$2.995,70	
5.2.3.01.03	Solicitud de chequera	\$330,00	
	Comisión cheques devuetos		
5.2.3.01.04	y certifica.	\$6,65	

	Imp. Y comisiones		
5.2.3.01.07	bancarios	\$1.926,02	
5.2.3.01.08	Gto seguros bancarios	\$5.157,98	
	Comisiones de tarjetas de		
5.2.3.01.10	crédito	\$3.698,69	
5.2.4.01	Gastos no deducibles		\$1.581,90
5.2.4.01.01	Gastos no deducibles ventas	-	
	Gastos no deducibles		
5.2.4.01.02	administrativos	-	
5.2.4.01.11	Multas e Intereses SRI	\$169,30	
5.2.4.01.15	Gastos Deterioro Inventario	\$442,85	
	Gastos por impuestos		
5.2.4.01.16	Diferidos	\$315,86	
5.2.4.01.20	Gastos varios no deducibles	\$653,89	
	TOTAL GASTOS		\$3.320.546,71
	UTILIDAD O PÉRDIDA		
	DEL EJERCICIO		\$6.289,63
	15% TRABAJADORES		\$943,44
	UTILIDAD DESPÚES DE		
	IMPUESTOS		\$5.346,19
	IMP RENT 22%		\$1.176,16
	UTILIDAD NETA		\$4.170,02
	RESERVA LEGAL		\$417,00
	UTILIDAD A		
	DISTRIBUIR		\$3.753,02

AMBATOL CIA. LTDA.

BALANCE GENERAL AL 30 DE JUNIO DEL 2015

1.	ACTIVO		
1.1	ACTIVOS CORRIENTES		
1.1.1.	DISPONIBLE		
1.1.1.01	CAJA		\$1.995,07
1.1.1.01.01	Caja General	\$1.295,07	
1.1.1.02.02	Caja Chica	\$700,00	
1.1.1.03	Bancos		\$24.848,32
1.1.1.03-01	Banco Internacional	\$9.150,84	
1.1.1.03.02	Banco Pichincha	\$2.471,17	
1.1.1.03.03	Banco Procredit	\$13.226,31	
	TOTAL DISPONIBLE		\$26.843,39
1.1.2	EXIGIBLE		\$244.439,87
1.1.2.01	Cuentas por cobrar (-) Provisión Cuentas Incobrables	\$246.908,96	
1.1.2.01.20		\$2.469,09	
1.1.2.02	OTRAS CUENTAS POR COBRAR		\$43.147,28
1.1.2.02.01	Documentos por cobrar clientes	\$40.753,57	
1.1.2.03.03	Prestamos a empleados	\$1.200,00	
1.1.2.05.05	Seguros Prepagados	\$1.193,71	
	IMPUESTOS		
1.1.2.06	ANTICIPADOS		\$32.650,99
1.1.2.06.01	Retención en la Fuente	\$16.048,47	
1.1.2.06.02	Retención IVA Venta	\$498,40	
1.1.2.06.04	Anticipo Impuesto a la Renta Crédito Tributario I. Renta	\$8.761,28	
1.1.2.06.05	Ejerc. Anteriores	\$7.342,84	
	TOTAL EXIBLE		\$320.238,14
1.1.3	REALIZABLE		
1.1.3.01	Inventarios (-) Provisión Deterioro	\$339.323,35	
1.1.3.01.11	Inventarios	-\$3.641,82	
	TOTAL REALIZABLE		\$335.681,53
	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		\$682.763,06
1.2	ACTIVOS NO CORRIENTES		
1.2.1	ACTIVOS FIJOS		

1.2.1.01.02	Muebles y Enseres	\$30.614,90	
1.2.1.01.03	Equipo de Oficina	\$13.436,75	
1.2.1.01.04	Equipo de Computación	\$19.484,36	
1.2.1.01.05	Maquinaria y Equipo	\$103.275,67	
1.2.1.01.06	Vehículos	\$35.000,00	
1.2.1.01.08	Edificios	<u>\$387.114,06</u>	\$588.925,74
	DEPRECIACIÓN		
1.2.2.02	ACUMULADA		
	(-) Dep. Acumulada Muebles y		
1.2.3.02.01	Enseres	-\$29.651,64	
	(-) Dep. Acumulada Equipo de		
1.2.3.02.02	Oficina	-\$11.566,09	
	(-) Dep. Acumulada Equipo de		
1.2.3.02.03	Computación	-\$13.303,66	
	(-) Dep. Acumulada		
1.2.3.02.04	Maquinaria y Equipo	-\$39.960,69	
1.2.3.02.05	(-) Dep. Acumulada Vehículos	-\$31.332,00	
1.2.3.02.06	(-) Dep. Acumulada Edificios	<u>-\$45.969,90</u>	-\$171.783,98
	TOTAL ACTIVO FIJO		
1.2.2.01	ACTIVO FIJO INTAGIBLES		
1.2.2.01.02	Licencias Office	\$828,00	
1.2.2.01.03	(-) Amortización Acumulada	<u>-\$828,00</u>	
	TOTAL ACTIVO FIJO		
	INTANGIBLE	\$0,00	
	TOTAL ACTIVOS NO		
	CORRIENTES		<u>\$417.141,76</u>
	TOTAL ACTIVO		\$1.099.904,82
	PASIVO		
	PASIVO CORRIENTE		
2.1.1.01	Cuentas por Pagar		\$436.098,95
2.1.1.01.01	Proveedores	\$5.988,12	
	Cheques Girados y No		
2.1.1.01.02	Cobrados	<u>\$430.110,83</u>	
2.1.2.01	Impuestos Por Pagar		\$25.882,29
2.1.2.01.01	Retención Fuente por pagar	\$17.114,67	
2.1.2.01.02	Retención IVA por pagar	\$2.793,42	
2.1.2.01.03	IVA por pagar	\$5.024,66	
	Ret. Fuente relación		
2.1.2.01.05	dependencia	\$150,00	
2.1.2.01.07	Impuestos Diferidos por Pagar	<u>\$799,54</u>	
2.1.3.01	Otra cuentas por Pagar		\$6.880,25
2.1.3.01.01	IESS 9,35% Aporte Patronal	\$1.574,58	
	IESS 12,15% Ap. Patronal		
2.1.3.01.03	iece secap	\$2.024,45	

2.1.3.01.04	less Fondos de Reserva 15% de Trabajadores por	\$1.161,61		
2.1.3.01.12	pagar	\$943,44		
2.1.3.01.13	Impuesto a la Renta por pagar	<u>\$1.176,16</u>		
	Préstamos por pagar a acorto plazo		\$146.058,23	
2.1.3.18.01	Préstamo Procrédit	<u>\$146.058,23</u>		
	Provisiones a Corto Plazo		\$14.910,85	
	Provisiones Décimo Tercer			
2.3.1.01.01	Sueldo	\$2.451,14		
	Provisiones Décimo Cuarto			
2.3.1.01.02	Sueldo	\$2.035,50		
2.3.1.01.04	Provisiones Vacaciones	<u>\$10.424,21</u>		
	TOTAL PASIVO CORRIENTE		\$629.830,57	\$629.830,57
2.3.1	OTROS PASIVOS			
2.3.1.01	Provisiones			
2.3.1.01.06	Reserva Jubilación Patronal	\$31.140,01		
2.3.1.01.07	Reserva Desahuacio	<u>\$14.448,22</u>		
	TOTAL OTROS PASIVOS			<u>\$45.588,23</u>
	TOTAL PASIVOS			\$675.418,80
	PATRIMONIO			
3.1.1.01	CAPITAL SOCIAL			\$393.770,00
3.1.1.01.01	Sánchez Jazmina	\$72.380,00		
3.1.1.01.02	Sánchez Gualberto	\$146.812,00		
3.1.1.01.03	Sánchez Carlos	\$40.020,00		
3.1.1.01.04	Sánchez Medardo	\$50.329,00		
3.1.1.01.05	Sánchez Edision	<u>\$84.229,00</u>		
3.1.1.02	Futuras Capitalizaciones			\$8.546,00
3.2.1.01	RESERVAS			
3.2.1.01.01	Reserva Legal			\$18.417,00
3.4.1.01.02	Utilidad o pérdida del ejercicio			\$3.753,02
	TOTAL PATRIMONIO			<u>\$402.316,00</u>
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			<u>\$1.099.904,82</u>

**REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NUMERO RUC: 1881711863001
RAZON SOCIAL: AMBATOL CIA. LTDA.
NOMBRE COMERCIAL: AMBATOL
CLASE CONTRIBUYENTE: ESPECIAL
REPRESENTANTE LEGAL: SANCHEZ FERRER CARLOS WILBERTO
CONTADOR: LOPEZ PRUDENCIO FERRANDEZ DE LAS MERCEDES

REC. INICIO ACTIVIDADES:	25/03/2003	REC. CONSTITUCION:	23/03/2003
REC. INSCRIPCION:	27/11/2003	FECHA DE ACTUACION:	28/11/2003

ACTIVIDAD ECONOMICA PRINCIPAL:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRERIA

DOMICILIO TRIBUTARIO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: PACHA OCHO CANTONAL ALBARRADA (CANTON PACHA OCHO)
 Número: 10-20 Intervención: JACQUE CLAUDIO FERRER DE LAS MERCEDES A UNA CUADRA DE LA GASOLINERA ANDINA
 Teléfono / Celular: 032843519 Telexcelo / Interojo: 332842637 Fax: 032411700 E-mail: f.ferr@ambatol.com.ec

DOMICILIO ESPECIAL:

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS:

- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACION MEMORIA DE IVA

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:	27/11/03	ABERTOS:	3
JURISDICCION:	REGIONAL CENTRO E TUNGURAHUA	CERRADOS:	1



[Signature]
 FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Signature]
 SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: APUESTAS Lugar de emisión: AMBATO CIA. LTDA. Fecha y hora: 28/11/03 09:11:28

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891711863001
RAZON SOCIAL: AMBATOL CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 ESTADO ABIERTO MATRIZ FEC. INICIO ACT. 29/09/2003
NOMBRE COMERCIAL: AMBATOL FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Ciudadela: ALBORADA Calle: RODRIGO VELA Número: 19-20 Intersección: JACOME CLAVIJO Referencia: A UNA CUADRA DE LA GASOLINERA ANDINA Teléfono Trabajo: 032843575
Teléfono Trabajo: 032842621 Fax: 032411708 Email: info@ambatolferreteria.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 27/11/2003
NOMBRE COMERCIAL: AMBATOL FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: PASTAZA Cantón: PASTAZA Parroquia: PUYO Barrio: MARISCAL Calle: AMAZONAS Número: SN Intersección:
ALBERTO ZAMBRANO Referencia: JUNTO AL CEMENTERIO Teléfono Trabajo: 032885350

No. ESTABLECIMIENTO: 004 ESTADO ABIERTO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT. 28/11/2012
NOMBRE COMERCIAL: AMBATOL FEC. CIERRE:
FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTICULOS DE FERRETERIA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI GRANDE Calle: EL INCA Número: S/N Intersección: CAMINO
REAL Referencia: DIAGONAL AL ESTADIO Teléfono Trabajo: 032440447 Teléfono Trabajo: 032440136

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE



SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES



NUMERO RUC: 1891711863001
RAZON SOCIAL: AMBATOL CIA. LTDA.

No. ESTABLECIMIENTO: 003 ESTADO: CERRADO LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 10/10/2004
NOMBRE COMERCIAL: AMBATOL FEC. CIERRE: 21/05/2010
ACTIVIDADES ECONÓMICAS: FEC. REINICIO:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRERÍA

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: COTOPAXI Cantón: LATACUNGA Parroquia: LA MATRIZ Calle: PANAMERICANA SUR Número: S/N Intersección:
TOMAS DE MERLANGA Referencia: JUNTO A GASOLINERA DE VA Dirección: 3 1/2 Teléfono Trabajo: 032607950 Teléfono
Trabajo: 032607951 Teléfono Trabajo: 032613421



[Handwritten signature]

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

[Handwritten signature]

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: AFJLB11006

Lugar de emisión: AMBATO, AV. MANUELITA

Fecha y hora: 26/11/2012 06:11:29