



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

**PREVIA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN
FINANZAS**

TEMA:

**“LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ
DE LA EMPRESA SPEEDYCOM CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE
AMBATO”**

AUTOR: NAVARRETE SOLÍS JOHANNA ANDREA

TUTOR: DR. PAUL ORTIZ COLOMA

AMBATO - ECUADOR

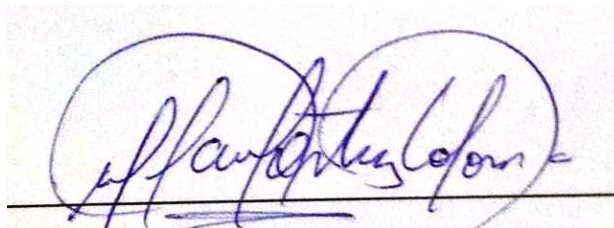
2014

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Paúl Ortiz Coloma, con cédula de ciudadanía N°1803326857, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema: “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SPEEDYCOM CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO” desarrollado por JOHANNA ANDREA NAVARRETE SOLÍS, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato, considero que el informe investigativo se encuentra listo para la evaluación de conformidad con el Art. 15 del Capítulo II Sistema Tutorial, del Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, diciembre del 2014

EL TUTOR



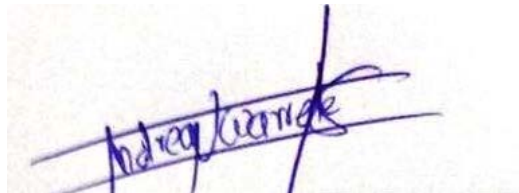
Dr. Paúl Ortiz Coloma

AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Yo, JOHANNA ANDREA NAVARRETE SOLÍS, con cédula de ciudadanía N° 1803547593 tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el informe investigativo, bajo el tema: “LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SPEEDYCOM CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO” así como también los contenidos presentados, ideas, análisis y síntesis de datos y resultados son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este trabajo de Investigación.

Ambato, diciembre del 2014

AUTOR



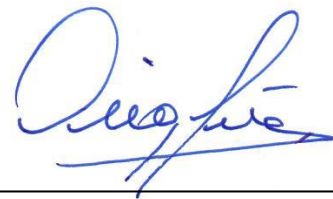
Johanna Andrea Navarrete Solís

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA
APROBACIÓN DOCENTES CALIFICADORES

Los suscritos Docentes Calificadores, una vez revisado, aprueban el informe de Investigación, sobre el tema: LA GESTIÓN DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA SPEEDYCOM CÍA. LTDA. DE LA CIUDAD DE AMBATO”, presentado por la estudiante JOHANNA ANDREA NAVARRETE SOLÍS, de acuerdo al Art. 15 del Reglamento de Graduación para obtener el título Terminal del tercer nivel de la Universidad Técnica de Ambato; por lo que remite el presente trabajo para uso y custodia en las dependencias de la Facultad y la Universidad.

Ambato, diciembre del 2014

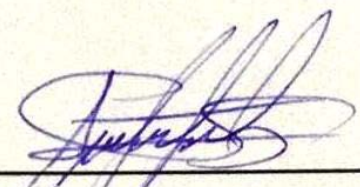
Para constancia firma



PRESIDENTE DE TRIBUNAL EXAMINADOR
Eco. Diego Proaño



DOCENTE CALIFICADOR
Eco. Ruth Zamora



DOCENTE CALIFICADOR
Ing. Marco Guachimboza

AGRADECIMIENTO

Al culminar otra etapa de mi vida, quiero expresar mi eterna gratitud.

A Dios, por darme la fuerza, voluntad y sabiduría
necesaria para la realización de esta investigación.

A mi familia, de manera especial a mi MADRE,
por ser el pilar fundamental de mi existencia
y estar presente en todo momento para apoyarme.

A los docentes. Quienes depositaron en mi
sus conocimientos e inculcaron valores para
mi vida profesional, en particular a mi tutor
Dr. Paúl Ortiz Colma.

A los representantes de SPEEDYCOM. de la ciudad de
Ambato, por permitirme laborar en la institución y
gentilmente Aportar con tan valiosa información.

En general a todas la personas que
de una u otra manera colaboraron con
la realización del presente trabajo.

De corazón, muchas gracias.

DEDICATORIA

Este trabajo lo dedico con todo amor a DIOS, por darme la fortaleza necesaria para seguir siempre adelante, a pesar de las dificultades, por guiarme en mi camino y acompañarme en cada paso de mi vida.

A mi MADRE, por ser el motor de mi vida,
Apoyándome en mis esfuerzos
de superación personal, depositado su confianza
en cada una de mis metas propuestas.

ÍNDICE GENERAL

PAGINA DE PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
AUTORÍA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	iii
APROBACIÓN DOCENTES CALIFICADORES	iv
AGRADECIMIENTO	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	3
EL PROBLEMA.....	3
Tema	3
1.2 Planteamiento del problema.....	3
1.2.1 Contextualización.....	3
1.2.2. Análisis Crítico	7
1.2.3. Prognosis.....	8
1.2.4 Formulación del problema	9
1.2.5. Interrogantes	9
1.2.6. Delimitación del problema.....	10
1. 3. Justificación	10
1.4. Objetivos	12
1.4.1 Objetivo General.....	12
1.4.2. Objetivos Específicos.....	12
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO.....	13
2.2 Fundamentación filosófica.....	17
2.2.1 Fundamentación Epistemológica	17
2.2.1 Fundamentación Ontológica	18
2.2.1 Fundamentación Axiológica	18
2.3 Fundamentación Legal.....	18
2.4 Categorías Fundamentales	20
2.4.1 Conceptualización dialéctica de la variable Independiente.....	23
2.4.1.1 Finanzas	23
2.4.1.2 Gestión Financiera	23

2.4.1.3 Control de riesgo.....	24
2.4.1.4 Gestión de cobranzas	24
2.4.2 Conceptualización dialéctica de la variable Dependiente.....	27
2.4.2.1 Planificación Financiera.....	27
2.4.2.2 Presupuesto	29
2.4.2.3 Índices Financieros	29
2.4.2.4 Liquidez	34
2.5 HIPÓTESIS.....	39
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES.....	39
CAPÍTULO III.....	40
METODOLOGÍA	40
3.1 Enfoque de la Investigación.....	40
3.2 Modalidad básica de la investigación.	41
3.2.1 Investigación de campo.....	41
3.2.2 Investigación bibliográfica documental	42
3.3 Nivel o tipo de investigación.	43
3.3.1 Investigación asociación de variables (correlacional).....	43
3.3.2 Investigación descriptiva.....	44
3.4 Población y muestra.....	44
3.4.1 Población.....	44
3.4.2 Muestra	45
3.5 Operacionalización de las variables.....	45
3.6 Plan de recolección de información	48
3.7 Plan de procesamiento de información	49
CAPÍTULO IV.....	50
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
4.1 Análisis e interpretación de datos	50
4.1.1 Análisis Cuantitativo.....	51
4.1.2 Análisis Cualitativo.....	60
4.2 Verificación de la hipótesis.....	73
CAPÍTULO V	76
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	76
5.1 Conclusiones	76
5.2 Recomendaciones	77

CAPÍTULO VI.....	79
PROPUESTA.....	79
6.1 Datos Informativos.....	79
6.2 Antecedentes de la Propuesta.....	80
6.3Justificación	80
6.4 Objetivos.....	81
6.4.1 Objetivo General.....	81
6.4.2Objetivos Específicos.....	81
6.5 Análisis de Factibilidad.....	82
6.6Fundamentación Científico –Técnica	83
6.7 Modelo Operativo	88
6.7.1 Fase 1. Análisis preliminar de la empresa.....	91
6.7.2 Fase 2. Reestructuración Organizacional.....	96
6.7.3 Fase 3. Documentación: Contrato y Garantía	99
6.7.4Fase 4. Flujogramación Descripción de procedimientos, funciones y responsabilidades.	102
6.8ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA	112
6.8.1 Indicadores Gestión de cobro.....	112
6.9Previsión de la Evaluación.....	116
Bibliografía	118
ANEXOS	123
ANEXO1	124
Lista de verificación dirigida al gerente de la empresa speedycom de la ciudad de ambato.....	124
ANEXO DOS.....	127
Contrato de prestación de servicios de valor agregado de internet.....	127
Acuerdo de prestación de servicios.....	133
ANEXO TRES.....	134
Balance General segundo semestre 2012.....	134
ANEXO CUATRO	147
Balance General primer semestre 2013	147

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1.1 Árbol de problemas.....	7
Gráfico 2.1 Red de inclusiones conceptuales.....	20
Gráfico 2.2 Constelación de ideas Variable independiente.....	22
Gráfico 2.3 Constelación de ideas Variable dependiente.....	22
Gráfico 4.1 Indicador de Prueba ácida.....	54
Gráfico 4.2 Indicador Capital de trabajo.....	55
Gráfico 4.3 Indicador de Razón corriente.....	56
Gráfico 4.4 Índice de morosidad.....	57
Gráfico 4.5 Análisis de correlación.....	59
Gráfico 4.6 Niveles de liquidez.....	63
Gráfico 4.7 Prueba ácida.....	64
Gráfico 4.8 Capital de trabajo.....	65
Gráfico 4.9 Razón corriente.....	66
Gráfico 4.10 Cuenta caja, bancos, monto y plazo.....	67
Gráfico 4.11 Morosidad.....	68
Gráfico 4.12 Ingresos por débitos y tarjetas de crédito.....	69
Gráfico 4.13 Estrategias para eficiente recuperación de cartera.....	70
Gráfico 4.14 Políticas de recuperación de cartera.....	71
Gráfico 4.15 Manual de procedimientos de recuperación de cartera.....	72
Gráfico 4.16 Variedad de alternativas de pago.....	73
Gráfico 6.1 Organigrama Estructural.....	97
Gráfico 6.2 Organigrama Estructural propuesto.....	98
Gráfico 6.3 Flujograma propuesto departamento de cobranzas.....	102
Gráfico 6.4 Flujograma propuesto venta del servicio.....	107

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 3.1 Operacionalización de variable dependiente.....	46
Cuadro 3.2 Operacionalización de variable independiente.....	47
Cuadro 3.3 Plan de recolección de información.....	48
Cuadro 4.1 Indicadores de liquidez 2012.....	52
Cuadro 4.2 Indicadores de liquidez 2013.....	53
Cuadro 4.3 Indicador de prueba ácida.....	54
Cuadro 4.4 Indicador de capital de trabajo.....	55
Cuadro 4.5 Indicador de razón corriente.....	56
Cuadro 4.6 Indicador de Morosidad.....	57
Cuadro 4.7 Análisis de correlación.....	58
Cuadro 4.8 Lista de verificación.....	60
Cuadro 4.9 Niveles de Liquidez.....	63
Cuadro 4.10 Prueba ácida.....	64
Cuadro 4.11 Capital de trabajo.....	65
Cuadro 4.12 Razón corriente.....	66
Cuadro 4.13 Cuenta caja y bancos, monto y plazo.....	67
Cuadro 4.14 Morosidad.....	68
Cuadro 4.15 Ingresos por débitos y tarjetas de crédito.....	69
Cuadro 4.16 Estrategias para eficiente recuperación de cartera.....	70
Cuadro 4.17 Políticas de recuperación de cartera.....	71
Cuadro 4.18 Manual de procedimientos de recuperación de cartera.....	72
Cuadro 4.19 Variedad de alternativas de pago.....	73
Cuadro 6.1 Modelo Operativo.....	89
Cuadro 6.2 Análisis FODA.....	94
Cuadro 6.3 Previsión de la evaluación.....	116

RESUMEN EJECUTIVO

El indicador de Liquidez, exige a las empresas en general el diseño de políticas y estrategias adecuadas que permitan su normal desarrollo. Para Speedycom contar con un manual de gestión de cobranzas que sirva de herramienta para optimizar manejar las cuentas por cobrar, basados en el comportamiento de las fuentes de ingreso provenientes del pago por el servicio de internet, permitirá atender las necesidades de solvencia, así como también responder frente a las obligaciones para con terceros cuando así lo requiera.

Ente la investigación y la acción existe una interacción permanente; la acción es fuente de conocimiento y la investigación se constituye en una acción transformadora, una gestión de cobranzas para que sea efectiva, debe tomar en cuenta aspectos como el contacto, la comunicación y el entorno del negocio Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada para producir efectividad en cada gestión emprendida.

En el presente trabajo se evalúa el grado de influencia de la gestión de cobros y la liquidez de la organización, determina las principales causas de la iliquidez de la compañía, implementa la creación de un departamento de cobranzas conjuntamente con el manual de funciones y responsabilidades, con el fin de corregir y minimizar el riesgo en el que a los niveles de liquidez de la empresa se refieren.

Descriptor: Liquidez, gestión, cobranzas, manual de funciones y responsabilidades, Speedycom.

ABSTRACT

Liquidity indicator, requires companies overall design of appropriate policies and strategies for their normal development. To Speedycom have a manual collection management to serve and tool to optimize handling accounts receivable, based on the behavior of the sources of income from payments for internet service will allow the needs of solvency, as well as answerable to the duties to others when required.

Ente research and action there is an ongoing interaction, the action is a source of knowledge and research becomes a transformative action, collection management to be effective, must take into account aspects such as contact, communication and environment These aspects produce business information that must be well managed to produce effectiveness in the management undertaken.

In this paper the degree of influence of collection management and liquidity of the organization is assessed, determines the root causes of illiquidity and the company implements the creation of a billing department in conjunction with the manual functions and responsibilities, in order to correct and minimize the risk that the levels of liquidity of the company relate.

Key Words: Liquidity management and collections, user roles and responsibilities, Speedycom.

INTRODUCCIÓN

Speedy Cía. Ltda., es una empresa ambateña con diez años de trayectoria en la ciudad brindando servicios de comunicaciones y soluciones tecnológicas de alta confiabilidad, utilizando tecnología de punta amigable con el medio ambiente y con personal altamente calificado que busca expandir sus operaciones a otras provincias del país. Durante los últimos dos años la empresa ha venido presentando niveles de liquidez relativamente bajos, los cuales no le permiten desarrollarse y cumplir sus actividades operacionales de la mejor manera.

A través de la presente investigación que consta de seis capítulos, que se realiza un estudio a través de la información recogida, así como la aplicación de estadígrafos que permitieron desarrollar conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo uno se estudia el problema evidenciando claramente la magnitud en su contexto, a través d un análisis crítico del problema, que justifica la formulación de los objetivos propuestos en la investigación.

El capítulo dos incluye el marco teórico suficiente sobre indicadores que miden la liquidez y algunas estrategias d gestión de cobranza, lo que ha permitido plantear la hipótesis que se verifica con los datos obtenidos en la investigación.

El capítulos tres presenta la metodología de la investigación, en la cual se analiza la modalidad básica de la investigación, el nivel de investigación, operacionalización de variables, técnicas de investigación, se define el ámbito en aplicación de la investigación y las técnicas utilizadas para la recolección y análisis de la información.

El capítulo cuatro contiene el análisis e interpretación de resultados junto con la verificación de hipótesis para concluir en capítulo cinco con las evidencias encontradas y formular recomendaciones que ayuden a generar una cobranza efectiva que a su vez será de ayuda para mejorar los niveles de liquidez.

Finalmente, en el capítulo seis se plantea la propuesta, por medio de la cual se desarrolla un manual de gestión de cobranzas para el nuevo departamento de cobranzas de la empresa, con el propósito de que se pueda mejorar los resultados del departamento de cobranzas, teniendo una guía basada en procedimientos que ayudarán a una gestión de cobranzas efectiva y una mejor recuperación de cartera vencida y de esa manera contribuir al mejoramiento de la liquidez.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Tema

“La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la empresa SPEEDYCOM. CIA. LTDA. de la ciudad de Ambato”

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Macro contextualización

Durante la última década, el servicio de internet se convirtió en una herramienta necesaria para buscar información y acceder a nuevos servicios, los cuales permiten la inmediatez y mayor desarrollo de actividades en un solo lugar.

Según un estudio del Diario el Telégrafo, (El uso de internet creció en Ecuador, 2011) revela que tres de cada 10 ecuatorianos que usa Internet lo hace, principalmente, desde el hogar o centros de accesos público, todo esto dio paso al crecimiento del sector de las telecomunicaciones, especialmente, el servicio de internet con la creación de nuevos negocios que se dedican a proveer de este servicio a los mercados y familias ecuatorianas.

En el Ecuador, los ISPs (Proveedores del servicio de internet), permiten el acceso a internet a clientes con cuentas residenciales y de empresas e instituciones a través de cuentas corporativas, por lo general se ofrecen varios tipos de planes con tarifa plana o estática dependiendo de la empresa y de acuerdo la necesidad de los clientes.

Dichos negocios se encuentran regulados bajo la Súper Intendencia de Telecomunicaciones, cuyos reportes reflejan que aproximadamente 9.549.082 ecuatorianos accedieron a internet hasta marzo de 2013, siendo esta una de las razones principales para el auge de los mercados de proveer el servicio de

internet. Entre los principales proveedores a nivel nacional se encuentran las compañías NETLIFE, GUPO TV CABLE, CLARO, y CNT, cuyas ofertas, buscan incrementar su número de clientes, y que van desde instalaciones gratuitas por uso de tarjetas de crédito hasta promociones por compras de servicios adicionales en las mismas compañías, así como también formas de pago a plazos extendidos para la cancelación del servicio. Todas estas actividades pueden provocar el aumento de su cartera vencida y, por lo tanto, disminución de sus índices de liquidez, obligándolas a generar procedimiento para una gestión de cobranzas exitosas que no afecten su desarrollo económico y financiero y, además, salvaguardar la fidelidad de los clientes.

En opinión de MariñoW.(2013):

Uno de los temas que más preocupa a los gerentes en el Ecuador tiene que ver con el manejo de la liquidez de sus empresas.

Cuando hay problemas el empresario se ve en la necesidad de recurrir al crédito, al sobregiro bancario o, incluso, al 'chulco', para atender sus obligaciones.

Y es de este punto de donde nace la contrariedad de las cuotas vencidas en las empresas y su afectación directa con su liquidez.

1.2.1.2 Mesocontextualización

La provincia de Tungurahua se encuentra ubicada en la zona centro del país, y se caracteriza por un gran movimiento económico; sin embargo, existe un sinnúmero de empresas que padecen del problema de iliquidez, independiente de la actividad que se lleve a cabo. Por este motivo buscan mejorar sus procedimientos y controles en cuanto a las políticas de crédito que se emiten a los clientes, a la gestión de cobranza y otros procedimientos para evitar una iliquidez a corto plazo.

En Ambato, existen 40 compañías activas que brindan el servicio de comunicación e información; entre estas, 5 son las principales instituciones dedicadas a brindar el servicio de telecomunicaciones a los habitantes de las

parroquias urbanas y rurales, siendo este sector, uno de los principales factores económicos para el desarrollo de la provincia, tanto en educación como en economía. (SUPERINTENDENCIAS DE COMPANÍAS (SUPRECIAS), 2013)

En base a la consulta de compañías activas SUPECIAS (2013), indica que existen 31.063 cuentas de internet activas en Tungurahua, repartidas entre los diferentes proveedores posicionados en este mercado, dichas cuentas tienen diferentes formas de pago que dependen de las políticas de su proveedor; además, de que tienen una vigencia y un plazo de espera estipulado por la misma institución reguladora.

1.2.1.2 Microcontextualización

Speedycom Cía. Ltda. es una empresa constituida el 4 de abril del año 2006. Su función principal se ha constituido en dar soluciones en el área de las telecomunicaciones al creciente mercado ambateño. Speedycom, con el interés de atender exitosamente la gran demanda de servicios y sistemas de Telecomunicaciones de los sectores financieros, comercial, industrial y gubernamental, que requieren mantener y mejorar sus niveles de competencia y crecimiento, ha decidido invertir sus esfuerzos en crear y consolidar una empresa capaz de proveer los productos y servicios más adecuados para las empresas e instituciones en la región centro del país.

Speedycom Cía. Ltda. es una empresa ambateña con 8 años de trayectoria en la ciudad brindando servicios de comunicaciones y soluciones tecnológicas de alta confiabilidad, utilizando tecnología de punta amigable con el medio ambiente y con personal altamente calificado que busca expandir sus operaciones a otras provincias del país.

Lo que ha diferenciado a Speedycom frente a otros ISP relativamente nuevos en el centro del país es que, ha realizado investigaciones sobre tecnología nueva y eficiente, y con costos competitivos en el mercado; además, ha buscado capacitación dentro y fuera del país para sus colaboradores y ha conseguido

alianzas estratégicas con proveedores, que han permitido el posicionamiento de su marca en Ambato.

La empresa Speedycom se encuentra registrada en la Superintendencia de compañías en el sector económico J (información y telecomunicación), subsector económico J61 (telecomunicaciones), cuya actividad económica es la J6120.03 (Actividades de suministro de acceso a Internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas), razón por la cual está obligada a presentar informes sobre su desarrollo económico.

La problemática en la entidad inicia al presentar índices de liquidez preocupante en los últimos dos períodos contables, debido a su razonable crecimiento de clientes nuevos, los mismos, que presentan alta morosidad en el pago del servicio sin distinción de la forma de pago que elijan, volcándose en un deficiente manejo de recursos económicos y afectando directamente al pilar fundamental de la empresa que es el capital económico. Según lo percibido en la institución, no se dispone de una adecuada gestión de cobranzas para la recuperación del dinero adeudado por los clientes que hacen uso del servicio de internet.

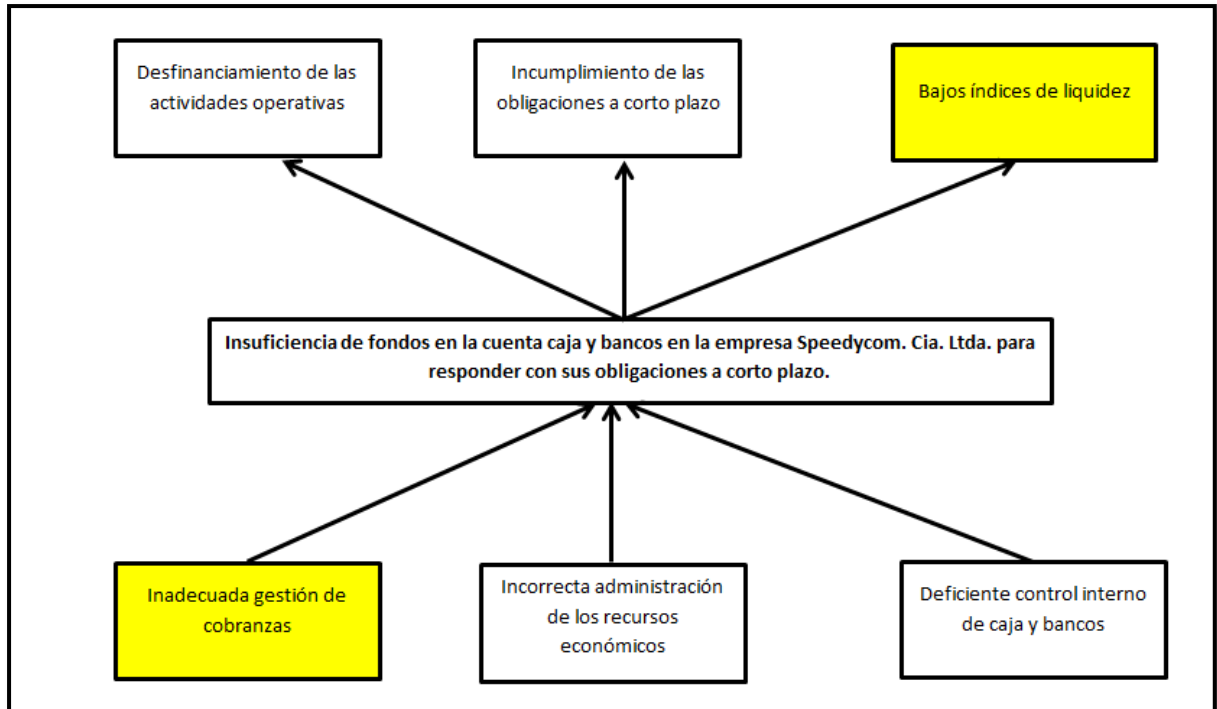
A más de ello, existe un deficiente análisis financiero y la inexistencia de previsiones de tesorería. La utilización de estas herramientas permitiría evitar problemas de liquidez y, en este caso, el manejo eficientemente de los fondos evitando pérdida de capitales en la institución.

En palabras de Mariño W.(2013) “El tema de la liquidez es un tema que preocupa y preocupa diariamente a los gerentes, especialmente al departamento de tesorería. Con la liquidez o los fondos bancarios se puede cubrir todas las operaciones del negocio, comprar a los proveedores; es decir, la liquidez es el motor de la economía empresarial”.

Speedycom está en la necesidad de mejorar su liquidez para, de esa manera, poder hacer uso de los recursos disponibles en el pago de sus obligaciones, así como también para el cumplimiento de actividades operativas importantes.

1.2.2. Análisis Crítico

Gráfico 1.1 Árbol de problemas



Fuente: SPEEDYCOM. Cía. Ltda.

Elaborado por: Andrea Navarrete

Una vez realizado el análisis crítico se determina que la insuficiencia de fondos en la cuenta caja y bancos en la Empresa Speedycom es causada por la inadecuada gestión de cobranzas que se lleva a cabo luego de cumplir con los procesos operativos de la entidad como son: venta, instalación y post-venta del servicio de internet, la misma, que provoca que la institución esté atravesando por una iliquidez o, a su vez, una disminución de liquidez, lo cual conlleva directamente a contar con un margen de inseguridad y aumenta la probabilidad de insolvencia.

La incorrecta administración de los recursos económicos y el deficiente control interno de la cuenta caja y bancos promueve la escasez de fondos de dichas cuentas; en efecto, la empresa no puede hacer frente a sus obligaciones a corto plazo y se ve obligada a solicitar líneas de crédito en las instituciones financieras afines, para responder ante este acaecimiento y poder financiar sus actividades operativas y para continuar su desarrollo económico.

La iliquidez por la que atraviesa SPEEDYCOM surge básicamente por la prontitud en la que un activo líquido (clientes) se convierte en dinero disponible (caja y bancos), para nuevamente ser invertido en proveer el servicio de internet a los usuarios. Este ciclo del dinero es la base de cualquier negocio, el mismo, que no se está cumpliendo de modo apropiado a raíz de la inadecuada gestión de cobranzas como su principal causa.

La mayoría de empresas que ofrecen servicios de tecnología o desarrollo de soluciones informáticas, no reciben el pago por estos servicios en el momento en que se contratan; y es esa la principal razón por la que la liquidez se presenta de manera ausente en la empresa anteriormente mencionada, los pagos no se reciben en el momento que deberían; sin embargo, se debe también a la manipulación de cifras, ya que se toma dinero de la empresa para uso en actividades que no se encuentran contempladas en la operatividad de la empresa, lo que además, ocasiona que no exista disponibilidad a nivel de efectivo imposibilitando a la compañía a hacer frente a las obligaciones a corto plazo.

1.2.3. Prognosis

Speedycom. Cía. Ltda. se encuentra atravesado dificultades en la gestión de cobranzas, a causa de que no existen políticas y procedimientos de control bien estructurados al momento de otorgar línea de crédito a los clientes, a razón de que no se analizan correctamente ciertos parámetros de crédito como: la capacidad de pago, plazo mínimos y máximos de pago, garantías en base a documentación legal y entre otros. Conjuntamente, se da por la inadecuada organización del personal y colaboradores en lo que se refiere a la gestión de cobranza, cuya misión es lograr que retorne el dinero a la empresa, para que ésta cuente con una liquidez que permita cubrir las obligaciones hacia terceros como pagos a proveedores, empleados y pago de impuestos.

A raíz de este inconveniente la empresa se ve obligada a buscar financiación externa, lo cual provoca un desequilibrio financiero al acumular pago de intereses y, que a largo plazo se verá reflejado en la disminución productividad de la institución.

Speedycom Cía. Ltda., durante los últimos tres años, se ha posicionado en el mercado Ambateño como el segundo proveedor más fuerte de servicio de internet en la ciudad y, en efecto, cuenta con una extensa cartera de clientes, por lo que debería contar con una política de cobranzas basada en su recuperación sin afectar la permanencia del consumidor. Como es lógico, los acreedores de la compañía también se verán afectados por la iliquidez empresarial y se puede presentar una pérdida total o parcial del capital antes invertido para la constitución de ésta.

La falta de liquidez de no ser solucionada provocaría que Speedycom pierda su capacidad de expansión, así como también, la disminución del nivel de operaciones, por lo que la imagen de la empresa se verá reducida en el mercado con consecuencias sobre su coste y, además, que disminuye el control de la propiedad por parte de los accionistas.

En definitiva, el recorte de personal, de disminución de asignación de recursos a los departamentos y el cierre de la empresa son efectos que se ven venir de no adoptar una solución a tiempo.

1.2.4 Formulación del problema

¿Cómo incide la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa SPEEDYCOM de la ciudad de Ambato durante el período 2012-2013.

1.2.5. Interrogantes

- ¿Cómo se gestiona las cobranzas al interior de la empresa SPEEDYCOM?
- ¿Cuáles son índices de liquidez de los tres últimos semestres de la empresa SPEEDYCOM?
- ¿Cómo potenciar la liquidez de la empresa SPEEDYCOM a través de la gestión de cobranzas?

1.2.6. Delimitación del problema

Campo: Financiera

Área: Administrativa

Aspecto: Gestión de cobranzas

Delimitación Espacial: La presente investigación se llevará a cabo en la empresa de servicios SPEDYCOM Cía. Ltda. ubicada en la Av. Atahualpa y Víctor Hugo en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, República del Ecuador.

Delimitación Temporal: La parte operativa del trabajo de campo se lo desarrollará durante el primer semestre del 2014

Delimitación Poblacional: La investigación cuenta con elementos de información constituidos por los responsables del departamento de contabilidad en la persona de la Dra. Paulina Freire en la calidad de contadora y sus asesores, así como también, la persona responsable del departamento de sistemas e información.

1. 3. Justificación

En la actualidad, el desarrollo económico de las empresas aparece como una forma de actuar de manera inmediata a los inconvenientes que se presenten en el proceso operativo de la misma; planteando objetivos claros, las empresas requieren insertarse de una forma competitiva ante un gran número de instituciones que a diario buscan sobresalir y captar la mayor cantidad de clientes.

La adecuada gestión de cobranzas ha sido siempre una de las preocupaciones que se plantea toda organización y Speedycom no es la excepción; por ello, surge dentro de este contenido el diseño de un modelo de gestión de cobranzas, que permita alcanzar la liquidez necesaria para el cumplimiento de obligaciones de manera eficiente y eficaz.

La presente investigación es novedosa porque se establecerán normas, procedimientos y políticas que se ajustarán a las necesidades de la empresa, generando así un control interno competitivo y un nivel de negociación equilibrado, el cual a futuro pueda dinamizar la participación empresarial en el mercado.

La implantación social de la investigación se genera porque a partir de una adecuada gestión de cobranzas la empresa podrá contar con un flujo de efectivo permanente, que permita garantizar su participación en el mercado y, por ende, sostener las fuentes de empleo que se genera y, así, poder generar una imagen de eficiencia.

La investigación tendrá en efecto identificar, valorar, cuantificar, medir y dar a conocer a los directivos de la empresa sobre los riesgos financieros que se presentan en la misma, que a corto plazo genera iliquidez y a largo plazo sin un adecuado control la llevaría a su desaparición.

Este trabajo tiene como importancia generar nuevos cambios en los procedimientos de Speedycom Cía. Ltda., por ello, los conocimientos teóricos aprendidos correctamente son los que permitirán una buena práctica en cuanto a la realización del proyecto de investigación; además, cabe recalcar que es factible pues se cuenta con el material bibliográfico, recursos humanos, tecnológico, materiales, información y, fundamentalmente, la predisposición para la ejecución del trabajo y contacto directo con la realidad de la empresa.

Por todas estas razones, se justifica plenamente el desarrollo de la presente investigación que coadyuve el crecimiento y desarrollo empresarial.

1.4. Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa SPEEDYCOM de la ciudad de Ambato para el logro de la sostenibilidad institucional.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Describir el proceso de la gestión de cobranzas de la empresa Speedycom Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato para la ejecución de objetivos institucionales.
- Analizar los índices de liquidez de la empresa Speedycom Cía. Ltda. para el cumplimiento de sus actividades operacionales.
- Proponer procedimientos y políticas para la gestión de cobranzas de la empresa Speedycom Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes Investigativos

Luego de realizar una investigación bibliográfica tomando el problema de estudio como objeto básico de análisis, es posible citar los siguientes antecedentes.

En la investigación de Guerrero (2011), sobre “La gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de la compañía Centro Marcas en el período de octubre de 2009 a marzo de 2010” de la Universidad Técnica de Ambato, una vez organizada, codificada, tabulada procesada y analizada la información con el uso de software estadístico y del análisis de varianza, el autor verificó la hipótesis favorablemente, lo que le permitió determinar entre otras las siguientes conclusiones:

- “No se mantiene regularidad en las visitas para efectuar los cobros y eso es aprovechado por el cliente como excusa para no pagar”
- “ Carecen o se liberan de responsabilidades los empleados y administradores de la compañía en verificar, controlar y constatar que se deposite la totalidad de los cobros efectuados, no se sabe a ciencia cierta si se está mal utilizando o desviando los dineros de la empresa”
- “Las estrategias implementadas y su sistema el control de procesos, no funciona lo que repercute directamente en la atención al cliente, en la efectividad del trabajo, ocasionando pérdidas económicas y esto a su vez origina el no poder cumplir con el presupuesto establecido ni con las obligaciones contraídas propias del giro del negocio”

La investigación anteriormente mencionada será de vital apoyo para el desarrollo del presente proyecto de investigación y que aporta significativamente con conocimientos generados que permitirán determinar correctamente la relación de las variables en estudio, además de que permitirá realizar una comparación de los

diferentes inconvenientes que presenta este tipo de ausencia de procesos en las compañías independientemente de la actividad a la que se dediquen.

Según el proyecto de investigación de Rivera (2008) acerca de “Mejoramiento del proceso del departamento de crédito y cobranza de la empresa SwissNorthGroup con enfoque de liquidez”, el autor verificó la hipótesis favorablemente, lo que le permitió plantearse como conclusiones, entre otras, las siguientes:

- “La Corporación Swiss North Group, no ha definido parámetros de control para evaluar los resultados obtenidos y determinar en qué medida se alcanzaron los objetivos; la organización es absolutamente reactiva, de allí se derivan las casi nulas acciones de gerencia por prevenir, monitorear y corregir muchas falencias presentes en cada una de las áreas en la empresa; tampoco han establecido indicadores de gestión para analizar los resultados y tomar decisiones correctivas, la estructura de control interno es débil y auditoría interna no efectúa evaluaciones de la misma. La escasez de controles es el resultado de la falta de planeación en la empresa”
- “La falta de políticas para la administración de las cuentas por pagar respecto a su recuperación y concesión de créditos, impiden que la corporación Swiss North Group, cuente con una recuperación de fondos idónea”
- “El departamento de cobranzas no realiza monitoreos continuos de los recibos de cobro, plazo de pagos de los clientes, verificaciones vía telefónica de las cantidades de dinero emitidas por los clientes a los vendedores, por ello se produce un jineteeo de fondos”
- “En los últimos tres años, se observa que la compañía ha crecido en sus ventas, así como en el número de clientes, sin embargo éste crecimiento no ha reportado mayores ganancias; lo cual se explica debido a los costos y gastos en los cuáles se ha incurrido para alcanzar la capacidad productiva que actualmente tiene, además el resultado de las pocas

ganancias es por el aumento considerable de la cuenta por cobrar a clientes”

El proyecto descrito anteriormente será de gran apoyo en el desarrollo de la presente investigación ya que aborda temas de suma importancia como son el control interno, indicadores de gestión para la toma de decisiones y la gestión de cobranzas con enfoque en mejora de la liquidez abordando así las variables a ser estudiadas convirtiéndose en un apoyo para el argumento de la investigación.

De acuerdo con la investigación de Mejía, Martínez y Alvarado (2011) sobre “Análisis financiero de las cuentas por cobrar y sus repercusiones en las evaluaciones de desempeño de liquidez y financiamiento de empresas dedicadas al rubro de Restaurantes y Suministro de banquetes del Municipio de San Salvador”, los autores verifican la hipótesis y se permiten alcanzar las siguientes conclusiones:

- “Se concluye que la evaluación financiera de liquidez y financiamiento en las empresas investigadas, es una herramienta vital para su óptimo funcionamiento, no solo para conocer su desempeño sino para la toma de decisiones que guían el rumbo de sus operaciones. Por ello la oportuna identificación de las deficiencias y debilidades en los procesos que se llevan a cabo, facilitan la toma de acciones preventivas y/o correctivas encaminadas a la optimización de sus resultados. Cuando las evaluaciones financieras de la empresa no se realizan de manera oportuna, derivan en problemas operativos y económicos que en consecuencia llevan a los funcionarios de la entidad a tomar decisiones que no siempre traen consigo los resultados deseados, dado que al no tener un conocimiento real y oportuno de la situación financiera de la empresa, no es posible medir los riesgos implícitos”
- “El control financiero sobre las cuentas por cobrar, aplicado en las empresas objeto de la investigación, revelan la necesidad de la atención de sus dirigentes, dado que su cuantía no solo es representativa dentro de sus

activos totales, sino altamente influyente y determinante para su funcionamiento”

- “El hecho de abrirse al mercado del crédito implica también la adquisición de riesgos, que necesitan ser controlados financieramente fortaleciendo áreas específicas como las cuentas por cobrar, con el fin de garantizar que el ciclo de recuperación se complete, asegurando así un funcionamiento óptimo y saludable de sus finanzas.”

La investigación citada anteriormente es un refuerzo al avance del presente proyecto ya que aporta con opiniones basadas en el control financiero de las cuentas por cobrar dando así a conocer su estrecha relación con la liquidez, menciona esta situación en varias empresas dedicadas a cierta actividad económica dentro de un sector importante, que proveerán sin duda de ideas fundamentadas para la consecución de los objetivos planteados.

Se puede también citar la investigación de Somoza (2012) sobre “Una aproximación a la manipulación de los resultados en las PYMES Españolas” en la misma que una vez construida la información con el uso del análisis de regresión, el autor llega a las siguientes conclusiones:

- “Los resultados de esta investigación permiten concluir que los modelos basados en ingresos y en el devengo tienen unos porcentajes de ajuste muy bajos y los segundos son inferiores en cuanto a capacidad de ajuste a aquéllos otros basados en los ingresos.”
- “Varias consideraciones deberían tenerse en cuenta para interpretar estos resultados, como es la propia adaptación del modelo a la disponibilidad de información contable o bien la correlación en el mejor modelo de la variable dependiente con una de las independientes”
- “También se ha probado que ante unos indicios de manipulación determinados (valores extremos en la diferencia en cuentas a cobrar a activo total; la calidad de los activos; la diferencia en ingresos al activo total y el resultado de explotación a activo total) y con una interpretación muy restrictiva de los resultados obtenidos, se ha detectado un grupo

reducido de empresas que probablemente habían maquillado su contabilidad”.

El autor describe la magnitud en la que afecta a manipulación de las cuentas en las Pymes haciendo referencia en los valores de cuentas a cobrar o también llamada cartera, y su afectación directa a la actividad de las Pymes, manifiesta que este rubro este puede ser maquillado para evitar notar problemas de solvencia y liquidez de las pymes, razón por la cual es de suma importancia tomara en cuenta como antecedente para el desarrollo del presente proyecto de investigación.

2.2 Fundamentación filosófica

Fuentes. J. plantea(2012) al modelo crítico propositivo como:

Una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico por que cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógica instrumental del poder, propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

La presente investigación está fundamentada en un modelo crítico propositivo, a razón de que el problema planteado está en constante evolución, por ello se pretende analizar el tema con sus causas y efectos, en base a este proceso es posible cuantificar los resultados de la investigación y todos los elementos que sean necesarios para obtener soluciones posibles de ejecutar y que ayuden a solucionar el problema objeto de investigación.

2.2.1 Fundamentación Epistemológica

Según Jaramillo (2003), menciona que en palabras de Ceberio y Watzlawick (1998), "el término epistemología deriva del griego episteme que significa conocimiento, y es una rama de la filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo".

Desde el punto de vista epistemológico la presente investigación busca estructurar el conocimiento científico de las variables Gestión de Cobranzas y Liquidez, de la empresa de servicio SPEEDYCOM Cía. Ltda., y encontrar la causalidad del porqué del problema a investigar y generar una posible solución.

2.2.1 Fundamentación Ontológica

Se define como ontología, “Parte de la filosofía que estudia el ser en cuanto tal, en toda su generalidad y abstracción. El término creado en el s. XVII, se pretende distinguir la parte más formal – y más general- de la metafísica. (Gran Enciclopedia Ilustrada, 1981).

Esta investigación desde el punto de vista Ontológico busca proponer soluciones, tanto en cuanto a problema de la empresa de servicios SEEDYCOM Cía. Ltda. en mejorar la manera de gestionar las cobranzas para de esa manera lograr un incremento significativo en la liquidez de la misma, razón por la cual tiene carácter científico.

2.2.1 Fundamentación Axiológica

La axiología es la teoría de los valores y de los juicios de valor, (Gran Enciclopedia Ilustrada, 1981) en su causa, el presente proyecto de investigación desde el punto de vista axiológico, se propone, incluir valores como la responsabilidad del investigador, la transparencia de la información, la ética y la honorabilidad académica.

2.3 Fundamentación Legal

El sustento legal que respalda el presente proyecto se encuentra detallado de la siguiente manera:

El artículo 8 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada(1995, pág. 2), claramente manifiesta que: “La reventa de servicios es la actividad de intermediación comercial mediante la cual un tercero ofrece al público servicios de telecomunicaciones contratados con uno o más prestadores de servicios.”

En función de la Constitución del Ecuador(2008), en el Capítulo sexto Art.319 expresamente dice:

Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional

Constitución del Ecuador,(2008), Sección Quinta intercambios Económicos y comercio justo, Art. 335 formalmente expresa:

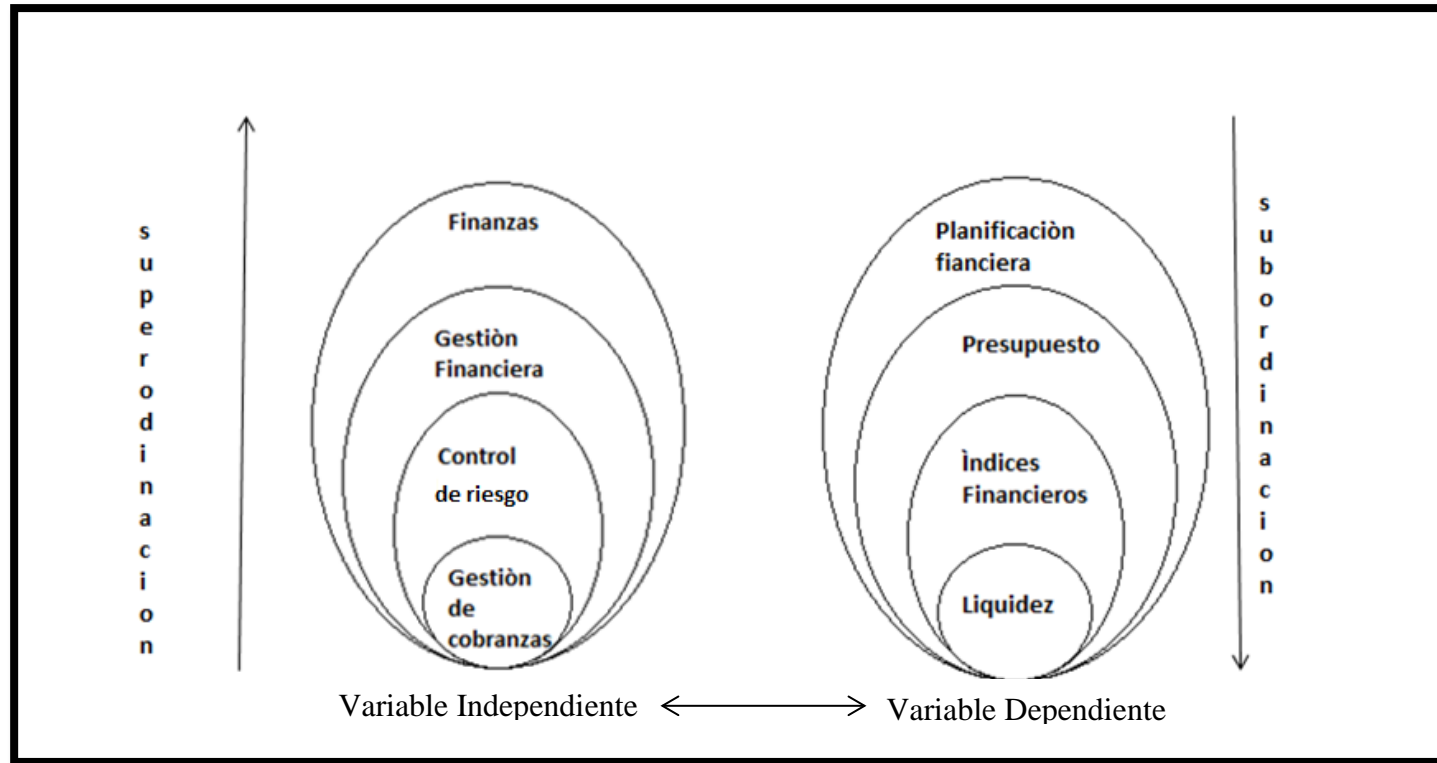
El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos. El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal

Según el CODIGO CIVIL DEL ECUADOR(2010), Párrafo 2do, de las cosas incorporales expresamente dice: “Derechos personales o créditos son los que sólo pueden reclamarse de ciertas personas que, por un hecho suyo o la sola disposición de la ley, han contraído las obligaciones correlativas; como el que tiene el prestamista contra su deudor, por el dinero prestado, o el hijo contra el padre por alimentos. De estos derechos nacen las acciones personales”

Además de políticas establecidas en la empresa previamente para su correcto funcionamiento.

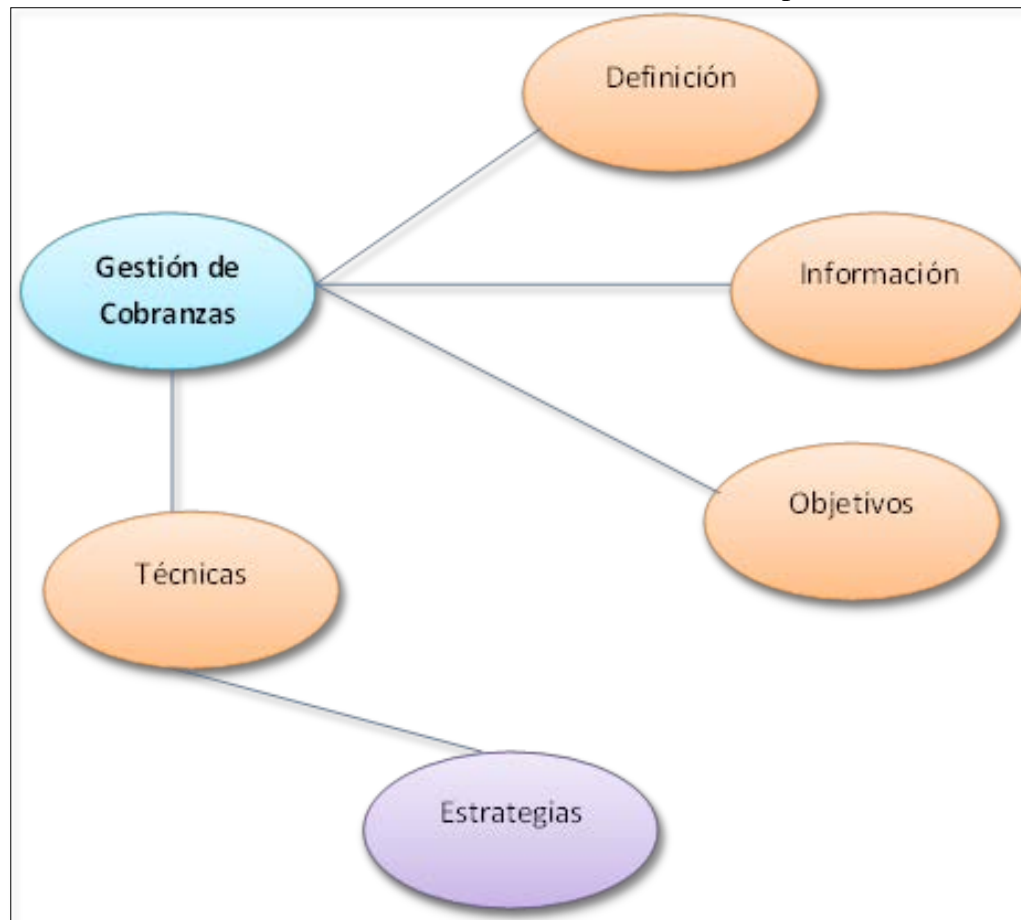
2.4 Categorías Fundamentales

Gráfico 2.1 Red de inclusiones conceptuales



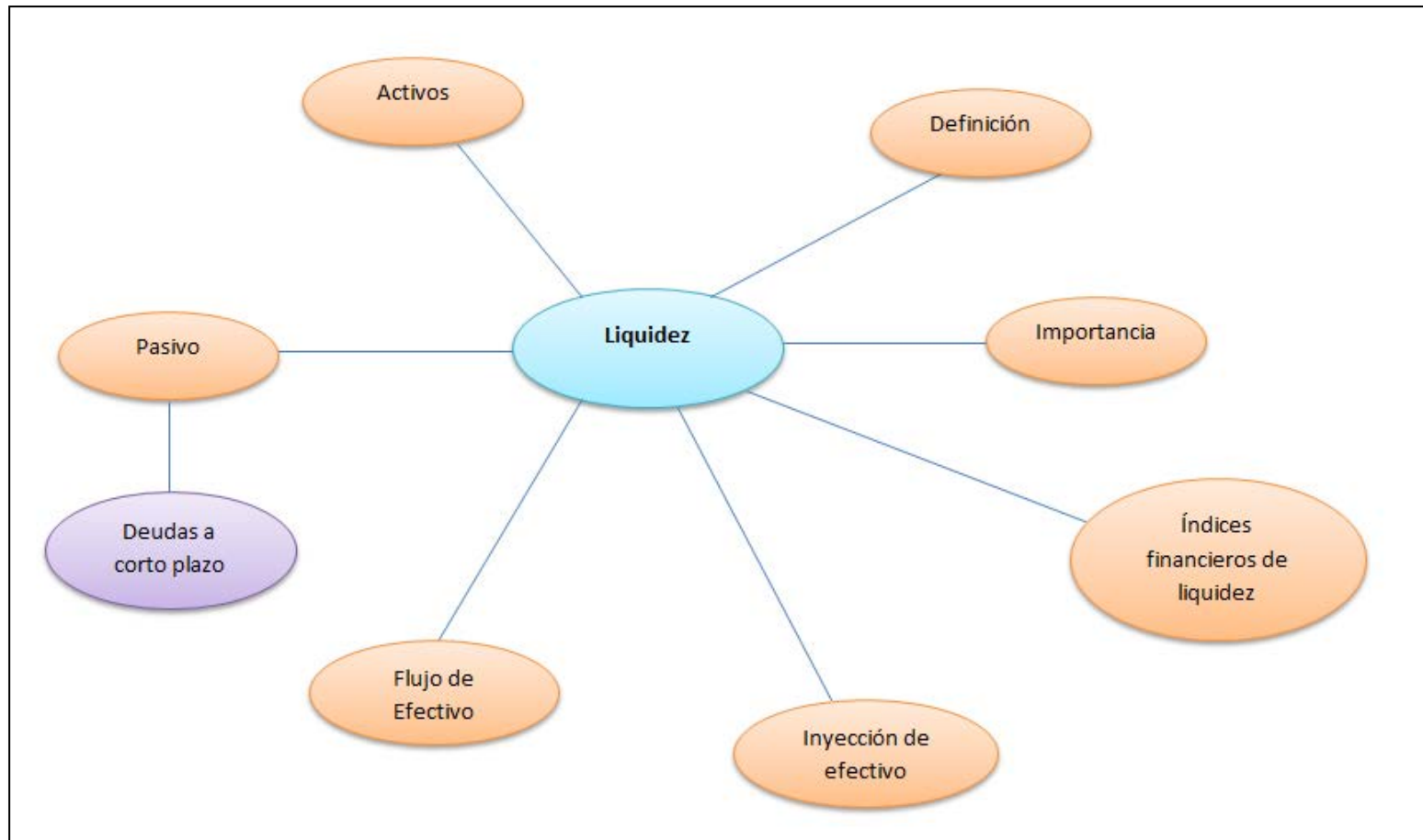
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Análisis de la investigación

Gráfico 2.2 Constelación de ideas variable Independiente



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Análisis de la investigación

Gráfico 2.3 Constelación de ideas variable Dependiente



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Análisis de la investigación

2.4.1 Conceptualización dialéctica de la variable Independiente.

2.4.1.1 Finanzas

El autor Ortega (2009), define a las finanzas como “La disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de los recursos humanos y materiales de la empresa, de tal suerte que, sin comprometer su libre administración y desarrollo futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrado para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad”

Según Ochoa (2009), las finanzas son una rama de la economía que se relaciona con el estudio de las actividades de inversión tanto en activos reales como en activos financieros y con la administración de los mismos.

Las finanzas son un área de la actividad económica que permite optimizar el manejo de los recursos de una institución de la manera más adecuada para obtener un beneficio que represente réditos razonables la empresa u organización.

2.4.1.2 Gestión Financiera

La gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros, entre algunas de ellas se encuentran:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo las necesidades de financiación externa);
- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);

- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera a obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

2.4.1.3 Control de riesgo

En palabras de Rafael Romero (2010), la necesidad de mejorar el control del riesgo financiero ha conducido al desarrollo de una medida uniforme de riesgo llamada Value-at-Risk (VaR). El atractivo de VaR, así como de otras medidas de riesgo, es informar a través de reportes financieros de las pérdidas esperadas, tal que accionistas y administradores puedan decidir si tal nivel de riesgo es aceptable o bien si es necesario reducirlo. Además del uso de medidas de riesgo en reportes financieros, éstas pueden ser usadas en una variedad de propósitos, tales como establecimiento de límites en las posiciones para los operadores, medición de retornos sobre una base ajustada por riesgo y evaluación de modelos.

2.4.1.4 Gestión de cobranzas

Definición

En una gestión de cobranzas, el contacto, la comunicación y el entorno del negocio, producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para obtener una mejor efectividad en cada una de las gestiones que se emprenden.

Además hay que considerar que no es dable cobrar si primero no se está debidamente organizado para hacerlo, dado que esto también representa la imagen y la seriedad de la empresa; y, a su vez transmite confianza a los clientes.

En palabras de Rocamundi (2013) manifiesta que la Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranzas, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende.

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes al igual que abre la posibilidad de “volver a prestar”; es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. La cobranza es parte integral del ciclo del crédito, no debe ser entendida como el paso final ya que es durante este proceso cuando la institución recibe valiosa retroalimentación sobre las políticas generales y actividades específicas de cada subproceso: promoción, evaluación, aprobación y desembolso/seguimiento., según (Mejores Prácticas en estrategia de cobranza, 2008)

En términos generales, por cobranza se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

Información

Para gestionar el cobro de deudas en mora es aconsejable que primero se encuentre bien organizado. Para hacerlo, se debe conocer: La Empresa, Sus Productos, el flujo operativo de negocio, la tecnología que utilizan para administrar la información.

Cash-Pot(2011) describe a la Gestión de Cobranzas como un conjunto de partes relacionadas entre sí con el objeto de administrar los recaudos de una institución. La eficiencia que puede aportar un sistema de gestión de cobranzas a una empresa depende de su solidez, dinamismo y versatilidad para garantizar el cumplimiento

de los objetivos y la satisfacción de las necesidades de cualquier organización que necesite administrar su cartera de deudores.

Objetivos de la Gestión de cobranzas

A través de TDM consultores & Asociados(2013) se establecen como objetivos de la gestión de cobranzas entre otros, lo siguiente:

- a) Realizar el cobro de su cartera de clientes;
- b) Mantener la confidencialidad de los procesos realizados;
- c) Establecer políticas sanas de relacionamiento comercial con clientela;
- c) Recuperación de activos, apelando a un seguimiento estricto mediante visitas y llamadas telefónicas;
- d) Bajar los índices de antigüedad de cuentas a cobrar al máximo, en la medida que no interfieran factores ajenos a la empresa de cobranza;
- e) Fortalecer los vínculos Cliente – Empresa a través de un trato personalizado con el cliente;
- f) Disponer de información de soporte para la toma de decisiones por parte de la empresa.

Así como también sus principales beneficios: Mejorar la liquidez de la empresa, minimizar el tiempo de respuesta a clientes y proveedores, delegar las decisiones en los niveles adecuados manteniendo el correcto control de gestión, rescatar el activo de la empresa en tiempo y forma.

Bajo la óptica de la investigadora la gestión de cobranzas se conceptualiza como una herramienta para alcanzar el cobro de deudas de una institución, esta herramienta cuenta con actividades y estrategias que deben ser aplicadas correctamente para la consecución de los objetivos empresariales.

Estrategias y Técnicas de cobranza

La Gestión de Cobranzas tiene como técnica principal segmentar carteras antes de ser gestionadas y en base a esta segmentación, determinar la estrategia más adecuada para dar comienzo a la gestión, además de poder tener un rápido acceso a la información para tener conocimiento del estado de las carteras en todo momento facilitando el plano ejecutivo de la cobranza y el administrativo.

La base de una cobranza exitosa es una administración de clientes al día. Ciertamente, el cambio en el entorno empresarial donde las actividades se desempeñan puede incidir sobre las pautas establecidas en las relaciones comerciales.

2.4.2 Conceptualización dialéctica de la variable Dependiente.

2.4.2.1 Planificación Financiera

Bajo el criterio de Douglas & Finnelly(2005),la planeación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos y las metas económicas y financieras de una empresa, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

También se puede decir que la planeación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se habrán de realizar en el futuro para lograr los objetivos trazados: planear lo que se desea hacer, llevar a la práctica lo planeado y verificar la eficiencia de lo que se hace.

Mediante un presupuesto, la planeación financiera dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento. Asimismo, reviste gran importancia para el funcionamiento y la supervivencia de la organización.

Este procedimiento tiene elementos clave:

La planeación del efectivo consiste en la elaboración de presupuestos de caja. Sin un nivel adecuado de efectivo y, pese al nivel que presenten las utilidades, la empresa está expuesta al fracaso.

La planeación de utilidades se obtiene por medio de los estados financieros pro forma que muestran los niveles anticipados de ingresos, activos, pasivos y capital social.

Los presupuestos de caja y los estados pro forma son útiles para la planeación financiera interna y son parte de la información que exigen los prestamistas.

La planeación financiera es útil para:

- a) Analizar las influencias mutuas entre las opciones de inversión y financiación de las que dispone la empresa.
- b) Proyectar las consecuencias futuras de las decisiones presentes, a fin de evitar sorpresas, y comprender las conexiones entre las decisiones actuales y las que se produzcan en el futuro.
- c) Decidir qué opciones adoptar (estas decisiones se incorporan al plan financiero final).

La planeación financiera se centra en la inversión agregada por división o línea de negocio. Los planeadores financieros intentan mirar el cuadro en general y no hundirse en los detalles. Así, el proceso de planeación a largo plazo sólo considera las inversiones de capital globales de las divisiones o unidades de negocios. Se agrega un gran número de pequeños proyectos de inversión y, de hecho, se trata como un proyecto único.

Se puede concluir que La planificación financiera es un proceso en virtud del cual se proyectan y se fijan las bases de las actividades financieras con el objeto de minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos.

Bajo el concepto de McGraw-Hill et. al.(1996) la planificación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

También se puede decir que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se deben realizar en lo futuro para lograr los objetivos trazados: planear lo que se quiere hacer, llevar a cabo lo planeado y verificar la eficiencia de cómo se hizo. La planificación financiera a través de un presupuesto dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento.

La planificación financiera es un aspecto que reviste gran importancia para el funcionamiento y, por ende, la supervivencia de la empresa.

2.4.2.2 Presupuesto

AECA(2009) define al presupuesto en los siguientes términos:

"Es un plan integrado y coordinado que se expresa en términos financieros, respecto de las operaciones y recursos que forman parte de una empresa, para un período determinado, con el fin de lograr los objetivos fijados por la alta gerencia".

El presupuesto como instrumento de gestión anticipa el conocimiento de los posibles problemas, facilitando el estudio de las distintas alternativas de acción, cuando aquellos tengan lugar.

La elaboración del presupuesto es un proceso complejo en cuanto que implica la participación e integración de los diferentes niveles y centros de responsabilidad. A partir de él y de forma periódica, generalmente cada mes, la evaluación de la actuación de los distintos centros viene explicitada por el cálculo de las desviaciones entre el presupuesto y los resultados conseguidos.

2.4.2.3 Índices Financieros

En la Enciclopedia Financiera(2012) se manifiesta que los Indicadores Financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, comparativamente con la competencia o con el líder del mercado.

La mayoría de las relaciones se pueden calcular a partir de la información suministrada por los estados financieros. Así, los Indicadores Financieros se pueden utilizar para analizar las tendencias y comparar los estados financieros de la empresa con los de otras empresas. En algunos casos, el análisis de estos indicadores puede predecir quiebra futuro.

Los Indicadores Financieros se pueden clasificar de acuerdo a la información que proporcionan. Los siguientes tipos de indicadores se utilizan con especial frecuencia:

Los indicadores financieros de liquidez, son aquellos que proporcionan información sobre la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo financieras. Podemos citar los siguientes:

. **Capital de Trabajo:** representa la inversión neta en recursos circulantes, producto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo.

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

• **Razón Circulante:** mide el número de unidades monetarias de inversión a corto plazo, por cada unidad de financiamiento a corto plazo contraído; por ejemplo, una razón circulante de 1,5, implica que por cada unidad de financiamiento a corto plazo, se tienen una y media unidad monetaria en inversión a corto plazo.

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

• **Prueba o razón ácida:** se deriva de la anterior, ya que a la inversión a corto plazo se le extrae el inventario, por considerarse un activo muy poco líquido. Mide entonces el número de unidades monetarias en inversión líquida por cada unidad monetaria de pasivo a corto plazo.

$$\text{Prueba ácida} = (\text{Activo Circulante} - \text{Inventarios}) \div \text{Pasivo Circulante}$$

Los indicadores financieros de actividad, evalúan la habilidad con la cual la empresa utiliza los recursos que dispone. Estos indicadores hacen referencia a:

. **Días de Inventarios:** hipotéticamente evalúa cuántos días podría operar la empresa sin reponer sus inventarios, manteniendo el mismo nivel de ventas.

$$\text{Días de inventario} = (\text{Inventarios} \times 360) \div \text{Ventas}$$

• **Rotación de Inventarios:** también hipotéticamente, indica el número de veces en que, en promedio, el inventario ha sido repuesto.

$$\text{Rotación de inventarios} = \text{Ventas} \div \text{inventarios}$$

- **Días de Cuentas por Cobrar:** también conocido como días de ventas en la calle, porque representa, en promedio, el número de días que la empresa está tardando en recuperar sus ventas.

$$\text{Días de cuentas por cobrar} = (\text{Cuentas por cobrar} \times 360) \div \text{Ventas}$$

- **Rotación de Cuentas por Cobrar:** indica el número de veces en que, en promedio, han sido renovadas las cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \text{Ventas} \div \text{cuentas por cobrar}$$

- **Días de Cuentas por Pagar:** mide el número de días que, en promedio, la empresa se está tomando de sus proveedores, para saldar sus compras.

$$\text{Días de cuentas por pagar} = (\text{Cuentas por pagar} \times 360) \div \text{compras}$$

- **Rotación de Cuentas por Pagar:** indica el número de veces en que, en promedio, han sido renovadas las cuentas por pagar.

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \text{Compras} \div \text{cuentas por pagar}$$

- **Rotación del Activo Fijo:** aun cuando los activos fijos no están en el negocio para ser vendidos, sino para producir los bienes y servicios que luego generarán los ingresos, este indicador nos mide la relación que existe entre el monto de los ingresos y el monto de la inversión en activos fijos. Por ejemplo, una rotación de 3 indicaría que la empresa está generando ingresos equivalentes a 3 veces la inversión en activos fijos.

$$\text{Rotación del Activo Fijo} = \text{Ventas} \div \text{Activo Fijo}$$

- **Rotación del Activo Total:** al igual que el anterior, este indicador nos mide la relación que existe entre el monto de los ingresos y el monto de la inversión total. Por ejemplo, una rotación de 1,5 indicaría que la empresa está generando ingresos equivalentes a una vez y media la inversión en activos totales.

$$\text{Rotación del Activo Total} = \text{Ventas} \div \text{Activo Total}$$

- **Rotación del Capital de Trabajo:** este indicador nos mide la relación que existe entre el monto de los ingresos y el monto de la inversión neta en recursos a corto plazo.

$$\text{Rotación del Capital de Trabajo} = \text{Ventas} \div \text{Capital de Trabajo}$$

Los indicadores financieros de apalancamiento, que proporcionan una indicación de la solvencia a largo plazo de la empresa comprende:

- **Razón de Endeudamiento:** mide la proporción de la inversión de la empresa que ha sido financiada por deuda, por lo cual se acostumbra presentar en forma de porcentajes

$$\text{Endeudamiento} = \text{Total Pasivo} \div \text{Total Activo}$$

- **Razón de Autonomía:** mide la proporción de la inversión de la empresa que ha sido financiada con dinero de los propietarios. Es complementaria a la de endeudamiento, por lo que la suma de las dos debe ser igual a 1.

$$\text{Autonomía} = \text{Total Patrimonio} \div \text{Total Activo}$$

- **Razón de Apalancamiento Externo:** mide la relación entre la utilización del endeudamiento como mecanismo de financiación y la utilización de los fondos de los propietarios. Indica cuantas unidades monetarias han venido de afuera del negocio, por cada unidad monetaria provista por los propietarios.

$$\text{Apalancamiento externo} = \text{Total Pasivo} \div \text{Total Patrimonio}$$

- **Razón de Apalancamiento Interno:** representa exactamente lo opuesto a la anterior; es decir, cuántas unidades monetarias han sido aportadas al financiamiento de la inversión por los accionistas, por cada unidad monetaria tomada de terceros.

$$\text{Apalancamiento interno} = \text{Total Patrimonio} \div \text{Total Pasivo}$$

- **Razón de Capitalización Externa:** modernamente se considera que el capital de una empresa no está compuesto solamente por los aportes que hacen los propietarios, sino que también debe ser considerado como tal, el aporte a largo plazo que puedan hacer los terceros.

$$\text{Capitalización externa} = \text{Deuda a largo plazo} \div (\text{Patrimonio} + \text{Deuda a largo plazo})$$

Los indicadores financieros de rentabilidad, son aquellos que ofrecen varias medidas diferentes del éxito de la empresa en la generación de beneficios. En este caso se calculan los siguientes indicadores:

- **Margen de Utilidad Bruta:** mide, en forma porcentual, la porción del ingreso que permitirá cubrir todos los gastos diferentes al costo de ventas (Costos Operativos, Costo Integral de Financiamiento, Impuesto sobre la Renta, etc.).

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = (\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}) \div \text{Ventas}$$

- **Margen de Utilidad en Operaciones:** en las finanzas modernas, este es uno de los indicadores de mayor relevancia, porque permite medir si la empresa está generando suficiente utilidad para cubrir sus actividades de financiamiento.

$$\text{Margen de Utilidad en Operaciones} = \text{Utilidad en Operaciones} \div \text{Ventas}$$

- **Margen de Utilidad Antes de Impuesto:** permite medir cuánto está ganando la empresa, antes de aplicar los cargos por concepto de Impuesto sobre la Renta.

$$\text{Margen de Utilidad Antes de Impuesto} = \text{Utilidad antes de Impuesto} \div \text{Ventas}$$

- **Margen de Utilidad Neta:** mide el porcentaje que está quedando a los propietarios por operar la empresa.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \text{Utilidad Neta} \div \text{Ventas}$$

- **Rendimiento sobre Activos:** da una idea del rendimiento que se está obteniendo sobre la inversión.

Rendimiento sobre Activos = $[Utilidad\ Neta + CIF \times (1 - T)] \div Total\ Activos$

- **Rendimiento sobre el Patrimonio:** mide la rentabilidad que están obteniendo los inversionistas. También se le conoce como ROE (*returnonequity*).

Rendimiento sobre Patrimonio (ROE) = $Utilidad\ Neta \div Patrimonio$

- **Rendimiento sobre el Capital de Trabajo:** mide la rentabilidad que se está obteniendo sobre los recursos o inversión neta a corto plazo.

Rendimiento sobre Capital de Trabajo = $Utilidad\ Neta \div Capital\ de\ trabajo$

2.4.2.4 Liquidez

Definición

Sánchez L.(2013) sostiene que:

La liquidez es uno de los aspectos de mayor preocupación desde el punto de vista financiero en todas las organizaciones. En compañías prestadoras de servicios tecnológicos es uno de los elementos decisivos para mantener la operación, en ellas, la liquidez significa el factor fundamental para definir la continuidad o cesación de labores

En palabras de Rubio Domínguez (2009) se define a la liquidez como; “El grado en que una empresa puede hacer frente a sus obligaciones corrientes es la medida de su liquidez a corto plazo.

La liquidez representa la agilidad de los activos para ser convertidos en dinero en efectivo de manera inmediata sin que pierdan su valor. Mientras más fácil es convertir un activo en dinero, significa que hay mayor liquidez.

Se puede determinar a la liquidez es la capacidad de la empresa de hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. La liquidez se define como la capacidad que tiene una empresa para obtener dinero en efectivo.

Para medir la liquidez de una empresa se utiliza el ratio o razón de liquidez. La cual mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus obligaciones de corto plazo. Del análisis de estas razones se puede conocer la solvencia de efectivo de la empresa y su capacidad de permanecer solvente en caso de acontecimientos adversos. En conclusión es la proximidad de un activo a su conversión en dinero.

En palabras de Villacis (2009):

El concepto de liquidez empresarial está relacionado con la capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento, la empresa encuentra en situaciones permanente de liquidez se es capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de unos saldos adeudados de dinero disponible en el activo del balance.

La liquidez implica, por tanto, la capacidad puntual de convertir los activos el líquidos o de obtener disponible para hacer frente a los vencimientos a corto plazo.

Importancia

La importancia de índices financieros de liquidez aceptables parte de que ésta se encuentra fácilmente accesible en activos comentados o conocidos pero, para los demás, deberemos tener en cuenta dos factores de riesgo a la hora de proceder a la inversión, observando siempre estas dos premisas a tener en cuenta:

El grado de seguridad del activo referido al precio que pagaremos o los inconvenientes en el momento de su futura conversión en dinero.

El tiempo que necesitaremos para ejecutar de manera adecuada y rentable el cambio del activo a capital en efectivo y si se adapta dicho periodo temporal a nuestras previsiones o necesidades dinerarias.

Inyección de efectivo

La inyección de capital o efectivo es una de las operaciones excepcionales que realizan las instituciones o compañías en determinados momentos de los últimos años para ingresar más dinero en el mercado, con el objetivo de que luego éstas lo pongan en circulación a los ciudadanos.

La inyección de capital, es la aportación adicional de capital en una empresa, puede ser por los mismos socios o por nuevos, se suele realizar para relanzar la empresa, sea por aumentar su volumen, o por evitar la quiebra, que se da cuando el pasivo es superior al activo.

En conclusión, la empresa debe ser capaz de generar sus propios recursos para mantener sus operaciones y para lograr su crecimiento económico.

Flujo de Efectivo

El flujo de efectivo es una herramienta financiera que permite conocer la cantidad de efectivo que requiere el negocio para operar en un periodo determinado; además permite, contar con recursos para afrontar obligaciones a corto plazo y garantizar la disposición del dinero cuando sea necesario.

El flujo de caja es un tipo de presupuesto, una proyección de los ingresos y egresos sólo en efectivo; es crucial para cualquier tipo de negocio.

Pasivo

El pasivo es un término contable que define el conjunto de deudas y obligaciones pendientes de pago. Mientras el activo muestra en qué ha invertido una sociedad, el pasivo informa sobre el origen de los fondos para realizar dichas inversiones, es decir, de dónde se saca el dinero la empresa para poder realizar sus actividades.

Deudas a corto plazo

Se trata de las obligaciones de pago que tiene una empresa con un vencimiento que no sea superior a un año. Se trata de un tipo de financiación ajena con carácter temporal.

La importancia que dentro de las decisiones de financiación de la empresa se le ha atribuido a la estructura de los vencimientos de la deuda en las características propias que los distintos instrumentos de financiación ajena presentan, y que difieren en función de su plazo. En este sentido, Jun y Jen (2003) establecen que la elección del plazo de vencimiento de la deuda se puede explicar por la existencia del trade-off entre rentabilidad y riesgo que se deriva del uso de recursos ajenos a corto plazo.

En concreto, las ventajas que presenta la deuda a corto plazo, y que la convierten en un instrumento atractivo para la financiación de las empresas, se pueden resumir, como señalan Jun y Jen (2003), en: a) la ausencia de tipo de interés en determinados créditos a corto plazo, tal y como suele ocurrir en los créditos comerciales; b) facilidad de adaptación a las necesidades financieras; c) tipos de interés nominales generalmente más bajos que los de la deuda a largo plazo y d) los costes de contratación de la deuda a corto plazo, de forma aislada, suelen ser más pequeños que los soportados en los contratos de endeudamiento a largo plazo.

En cuanto a las desventajas del uso de deuda a corto plazo destaca el incremento en el riesgo que esta forma de financiación implica. Este riesgo procede principalmente de dos fuentes: riesgo de refinanciación y el riesgo de interés. El riesgo de refinanciación se debe a las dificultades en que pueden incurrir las compañías a la hora de renovar sus créditos. Además, como muestran Jun y Jen (2003), el riesgo de refinanciación crece de forma exponencial a medida que el endeudamiento a corto plazo es mayor.

Como consecuencia, las decisiones de endeudamiento a corto plazo estarán afectadas por las ventajas y desventajas asociadas a su uso. En este sentido, teniendo en cuenta que este tipo de decisiones están influidas por las características propias de cada empresa, el uso de deuda a corto plazo dependerá de la fortaleza y flexibilidad financiera que presente la empresa y el diferencial de tipos de interés corto-largo.

Activos

El artículo Emprendelo.es de la Comunidad de Madrid(2011, pág. 3) define al activo como:

El Activo es el conjunto de bienes, derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa, resultantes de sucesos pasados, de los que es probable que la empresa obtenga beneficios económicos en el futuro. El Activo se puede dividir en:

Activo No Corriente: Forman parte del Activo No Corriente aquellos Activos que permanezcan en la sociedad por un periodo superior al año o al ciclo normal de la explotación.

Activo Circulante o Corriente: Forman parte del Activo Circulante o Corriente los elementos que se espera vender, consumir o realizar en el transcurso del ciclo normal de explotación, así como, con carácter general, aquellas partidas cuyo vencimiento, se espera que se produzca en un plazo máximo de un año contado a partir de la fecha de cierre del ejercicio.

El activo corriente o circulante, demuestra la liquidez de la empresa, es decir su capacidad de respuesta ante obligaciones a corto o mediano plazo.

2.5 HIPÓTESIS

La gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Speedycom. Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

Variable independiente: Gestión de cobranzas

Variable dependiente: Liquidez

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la Investigación.

Hernández (1999) define al enfoque cualitativo como: “Un estudio que busca especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”.

El enfoque cuantitativo:

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población, para(Cunha, Anton, & Aboites, 2003)

La presente investigación, en términos metodológicos es un estudio de enfoque mixto. Según Hernández et. al.(2003):

El enfoque mixto representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo. Ambos se entremezclan o combinan en todo el proceso de investigación, o al menos, en la mayoría de sus etapas. Requiere de un manejo completo de los dos enfoques y una mentalidad abierta. Agrega complejidad al diseño de estudio; pero contempla todas las ventajas de cada uno de los enfoques

El propósito de la investigación es describir situaciones y eventos, es decir cómo se manifiesta determinado fenómeno, así pues en este trabajo se identificarán y compararán los métodos de cobranza utilizados para después analizar y discutir los resultados de liquidez observados, es así que la investigación está marcada por un enfoque cuanti- cualitativo.

3.2 Modalidad básica de la investigación.

La presente investigación aplicara una modalidad de investigación especial apoyada en investigaciones de campo y de tipo documental puesto que es posible proponer soluciones al problema a través de la obtención de conocimientos mediante la obtención de datos reales de las operaciones desarrolladas en la empresa Speedycom cía. Ltda.; por el alcance será explicativa ya que llegaremos a conocer las situaciones, predominantes a través de la descripción exacta de las actividades objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos si no a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables; además, se recurrirá a la investigación bibliográfica-documental que tiene el propósito de conocer, comparar, ampliar, profundizar y deducir diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de diversos autores sobre una cuestión determinada, basándose tanto en documentos (fuentes primarias), como en libros, revistas, periódicos y otras publicaciones (fuentes secundarias).

3.2.1 Investigación de campo

Debido a que el desarrollo de la investigación necesitará estar en constante convivencia con el objeto de estudio, en nuestro caso de la Empresa SPEEDYCOM ubicada en la provincia de Tungurahua, ciudad de Ambato. Por la naturaleza misma de la investigación deberá desarrollarse en el lugar donde se presentan los principales factores, que determinarán el resultado de este trabajo, es decir, a las oficinas de Áreas Administrativas, Contabilidad y Ventas.

En palabras de Arias (2012), citado por Arismendi (2013), menciona que:

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.

Para Collins (2009, p. 36) la Investigación de Campo consiste en “la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variables alguna, los datos necesarios para llevar el desarrollo del trabajo, se han obtenidos directamente del sitio donde se realiza la investigación”.

La investigación de campo “Es el proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos”. (Baez Hurtado, p. 27)

En esta modalidad el investigador toma contacto en forma directa con la realidad, para obtener información de acuerdo con los objetivos del proyecto

3.2.2 Investigación bibliográfica documental

En palabras de AvilaBaray(2002) la investigación bibliográfica- documental es “Un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema”.

La Investigación documental “Es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas” (Castaneda Jimenez, 1998)

Se puede determinar que la investigación documental como parte esencial de un proceso de investigación científica, se constituye en una estrategia donde se observa y reflexiona sobre realidades, usando para ello, diferentes tipos de documentos, además de indagar, interpretar y presentar datos e información sobre un tema determinado, utilizando para ello el análisis cuyos resultados permitirán analizar, recolectar y presentar resultados coherentes basados en procedimientos lógicos y mentales.

En la presente investigación se aplicará la modalidad bibliográfica- documental, ya que se realizará una revisión minuciosa de la documentación interna de la empresa con el objetivo de fundamentarla y además será posible complementarla con testimonios obtenidos en otras investigaciones.

3.3 Nivel o tipo de investigación.

En el presente trabajo de investigación se aplicara la asociación de variables (correlacional) y la investigación descriptiva.

3.3.1 Investigación asociación de variables (correlacional)

Según Hernández, Sampieri et. al.(2003)"Este tipo de estudios tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables".

Este tipo de investigación tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra. Es decir, la investigación correlacional examina asociaciones pero no relaciones causales, donde un cambio en una variable influye directamente en un cambio de otra.

En definitiva, la asociación de variables es aquel tipo e estudio que persigue medir el grado de relación existente entre dos o más conceptos y variables, es así que permitirá analizar la relación que existe tanto con la variable dependiente como la independiente, con la finalidad de establecer soluciones al problema establecido.

3.3.2 Investigación descriptiva

La Universidad Autónoma del estado de Hidalgo (2012), define a la investigación descriptiva como un tipo de investigación en la cual se destacan las características o rasgos de la situación, fenómeno u objeto de estudio, y cuya función principal es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio.

Otra definición la encontramos en palabras de García Salinero (2010), quien establece que:

Este tipo de estudios también pueden ser denominados como estudios transversales, de corte, de prevalencia, etc. Independientemente de la denominación utilizada, todos ellos son estudios observacionales, en los cuales no se interviene o manipula el factor de estudio, es decir se observa lo que ocurre con el fenómeno en estudio en condiciones naturales, en la realidad. A su vez sabemos que pueden ser clasificados en transversales y longitudinales.

Es decir, este nivel de investigación persigue describir las propiedades, características y aspectos más relevantes relacionados al problema en estudio.

3.4 Población y muestra

3.4.1 Población

En palabras de Balestrini (1998, p. 27) “Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características o una de ellas y para el cual serán validadas las conclusiones obtenidas en la investigación”.

En la presente investigación, la población en estudio serán los datos obtenidos por medio de los estados financieros, reportes de cobros de la empresa generados por el sistema utilizado en la institución.

Además, contamos con una población muy reducida, siendo esta la gerencia, los responsables de los departamentos de finanzas y ventas.

3.4.2 Muestra

Según Spiegel(1991) “Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla”

Una muestra es una colección de alguno de los elementos de la población pero no de todos, es por eso que la muestra serán los datos obtenidos desde el segundo semestre del 2012 al segundo semestres del 2013, correspondientes a estados financieros y balances generales además de reporte de cuentas de caja, bancos y de reportes de cada una de las cuentas e cobro como efectivo, tarjetas, débitos etc., así como también el personal que conforma el departamento contable y la gerencia general.

3.5 Operacionalización de las variables

La Operacionalización de una variable es un proceso por medio del cual se pasa del plano abstracto de la investigación a un plano concreto transformado la variable a categorías, las categorías a indicadores, los indicadores a ítems, para así facilitar la recolección de información por medio de un proceso de deducciones lógicas.

Cuadro 3.1 Operacionalización de la Variable Dependiente: Liquidez

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES O CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÈCNICAS O INSTRUMENTOS
Liquidez	La liquidez empresarial es: La capacidad que tiene una empresa para disponer de niveles òptimos de dinero en efectivo resultantes de sus ingresos , lo cual le permite hacer frente a sus obligaciones de corto plazo.	Niveles Òptimos de Liquidez	Prueba àcida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	Lista de verificaciòn
		Cuenta Caja y Bancos	Capital de trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	Lista de Verificaciòn
			Razòn Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	
		Ingresos por pagos al contado	Monto	$\frac{\text{¿Cuàl es el Monto recaudado dentro del plazo establecido?}}{\text{Plazo}}$	Estados Financieros
			Plazo		
			Ìndice de Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	
		Ingresos por pagos con dèbitos bancarios	Monto	$\frac{\text{¿Cuàl es el Monto recaudado dentro del plazo establecido?}}{\text{Plazo}}$	Estados de Cuenta
			Plazo		
			Ìndice de Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	
		Ingresos por pagos con tarjetas de crèdito	Monto	$\frac{\text{¿Cuàl es el Monto recaudado dentro del plazo establecido?}}{\text{Plazo}}$	SalDOS de Cada Cuenta
			Plazo		
			Ìndice de Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Anàlisis de la investigaciòn

Cuadro 3.2 Operacionalización de la variable independiente: Gestión de Cobranzas

VARIABLE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES O CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS	TÈCNICAS O INSTRUMENTOS	
Gestión de Cobranzas	Son formas de cobro que permiten promover la recuperación o entrada de capital que produce por la prestación de un servicio de la empresa, por medio de actividades y estrategias para facilitar el cobro de deudas.	Estrategias proactivas para una recuperación de cartera eficiente	Envío Masivo de SMS POR Correo electrónico y mensajes de voz	$\frac{\text{\# de clientes que recibieron el mensaje}}{\text{Total Clientes}}$	Lista de Verificación Estados Financieros Fichas de observación Indicadores de Gestión de cobro	
			Autoservicio	$\frac{\text{\# de clientes que accdieron al autoservicio}}{\text{Total clientes}}$		
		Políticas de Recuperacion de cartera.	Manual de procedimientos de recuperación de cartera	Plazo promedio de ctas por cobrar $\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio *365}}{\text{Ingreso por Ventas}}$		Rotación de cartera $\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de cartera}}$
				Período de cobro 365 días $\frac{\text{365 días}}{\text{Rotación de cartera}}$		
Variedad de alternativas de pago	Alianza con instituciones del sistema financiero para la recolección del pago de servicio	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas Netas}}$				

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Análisis de la investigación

3.6 Plan de recolección de información

Para Torres & Paz (2003) “La recolección de la información depende en gran medida del tipo de investigación y el problema que se estudia; donde se selecciona un instrumento de medición válido y confiable, aplicar el instrumento y codificar los mediciones o datos”.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el investigador para desarrollar los sistemas de información, este pla contempla estraegias metodológica requerida por los objetivos e hipotisis de investigación, de acuerdo con el enfoque, considerndo los sigientes elementos que se definden con las sigientes interrogantes:

Cuadro 3.3 Plan de recolección de información

a) ¿Para qué?	Para Determinar la incidencia de la gestión de cobranzas en la liquidez de la empresa SPEEDYCOM de la ciudad de Ambato para el logro de la sostenibilidad institucional
b) ¿De qué personas u objetos?	Comprende básicamente los administradores, personal de contabilidad y ventas.
c) ¿Sobre qué aspectos?	La liquidez de la compañía y como se ve afectada por la gestión de cobranzas
d) ¿Quién o quiénes?	Investigadora: Andrea Navarrete Solís
e) ¿A Quiénes?	Personas inmersas en la investigación
f) ¿Cuándo?	El trabajo será desarrollado en el segundo trimestre del 2014
g) ¿Dónde?	El lugar seleccionado para la aplicación de las técnicas e instrumentos será la empresa de servicios SPEDYCOM Cía. Ltda. ubicada en la Av. Manuelita Sáenz y López de Ayala en la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, república del Ecuador

h) ¿Cuántas veces?	La técnica de recolección ha sido aplicada por una sola vez por tratarse de una investigación de carácter longitudinal.
i) ¿Cómo?	Por medio de la técnica de observación, fichas de recolección de datos.
j) ¿Con qué?	Con información real de estado financieros, y reportes de la empresa

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Análisis de la investigación.

3.7 Plan de procesamiento de información

Según el INEGI (2012), el procesamiento de la información se define como la serie de actividades mediante las cuales se ordenan, almacenan y preparan los archivos con la información captada, asegurando su congruencia con el fin de proceder a su explotación para la presentación de resultados estadísticos.

El autor Fernández(2004), manifiesta que: “después de la obtención de datos primarios o secundarios es necesario llevar a cabo un proceso de análisis de los mismos con el objeto de resolver el problema en la primera etapa y alcanzar los objetivos de la investigación”.

Para el procesamiento de datos recogidos en la presente investigación se llevará a cabo el siguiente proceso.

- a. Revisión crítica de la información recogida, eliminando la información que no ayude a la investigación.
- b. Tabulación de cada una de las variables de la investigación y análisis estadístico de los resultados estadísticos, destacando tendencias o relaciones fundamentales de acuerdo con los objetivos e hipótesis.
- c. Interpretación de los resultados con el apoyo del marco teórico en el aspecto pertinente.
- d. Comprobación de hipótesis.
- e. Establecimiento de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Análisis e interpretación de datos

Una vez obtenidos los datos necesarios para desarrollar la investigación, es imperioso el procesamiento y análisis de los mismos, el análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que se someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio, así como lo indican Castañeda y Cabrera (2010) al señalar que “Uno de los primeros procedimientos estadísticos que el investigador o administrador debe realizar es la descripción de los datos y la identificación de patrones básicos de los mismos”

Se concluye entonces que el análisis de datos es la actividad de transformar un conjunto de datos con el objetivo de poder verificarlos de la forma apropiada.

Cabe destacar que los datos pueden ser de carácter cualitativo o cuantitativo, en la presente investigación el análisis utilizado es de tipo cualitativo, ya que la técnica utilizada fue una lista de verificación, además de un análisis de correlación por lo que se cuenta con datos numéricos, siendo este un análisis cuantitativo.

De acuerdo con la Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM (2005):

Por análisis de datos cualitativos se entiende el proceso mediante el cual se organiza y manipula la información recogida por los investigadores para establecer relaciones, interpretar, extraer significados y conclusiones. El análisis de datos cualitativos se caracteriza, pues, por su forma cíclica y circular, frente a la posición lineal que adopta el análisis de datos cuantitativos.

Es necesario señalar que bajo este concepto, todo tipo de análisis incluye datos cualitativos y cuantitativos.

4.1.1 Análisis Cuantitativo.

El objeto de una investigación cuantitativa es el de adquirir conocimientos fundamentales y alcanzar la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables.

La actividad de procesamiento cuantitativo, concerniente a esta parte de la información, constituye un recurso metodológico complementario, en el cual se toman datos de los estados financieros de la empresa objeto de investigación, Speedycom; entre el período del segundo semestre del 2012 y el primer semestre del 2013, los mismos que luego de un análisis financiero dan a conocer la relación entre las variables en estudio, junto al análisis de orden cualitativo realizado con las mismas.

Cuadro 4.1 Indicadores de Liquidez 2012

Indicadores	Fòrmula	jul-12	ago-12	sep-12	oct-12	nov-12	dic-12	MEDICIÒN
Prueba àcida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	\$ 0,783	\$ 0,837	\$ 0,790	\$ 0,802	\$ 0,802	\$ 0,957	Dòlares
Capital de trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	\$ -58.855,49	\$ -21.179,79	\$ -50.515,47	\$ -36.744,12	\$ -41.364,89	\$ 53.432,96	Dòlares
Razòn Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	\$ 0,907	\$ 0,966	\$ 0,916	\$ 0,938	\$ 0,932	\$ 1,107	Dòlares
Ìndice de Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	61,75%	67,60%	62,65%	64,86%	64,20%	81,76%	Porcentaje
Plazo promedio de Cts. por cobrar	$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 30}{\text{Ingreso por Ventas}}$	153	146	108	117	131	84	Días
Rotacion de cartera	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de cartera}}$	40	55	201	170	58	95	Días
Periodo de cobro	$\frac{30 \text{ días}}{\text{Rotación de cartera}}$	75,0%	54,5%	14,9%	17,6%	51,7%	31,6%	Porcentaje

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Estados Financieros

Cuadro 4.2 Indicadores de Liquidez 2013

Indicadores	Fòrmula	ene-13	feb-13	mar-13	abr-13	may-13	JUNIO	MEDICIÒN
Prueba àcida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$	\$ 1,050	\$ 1,073	\$ 1,011	\$ 1,069	\$ 0,998	\$ 0,853	Dòlares
Capital de trabajo	$\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$	\$ 96.774,64	\$ 112.928,14	\$ 82.118,55	\$ 107.944,46	\$ 75.683,62	\$ -13.892,08	Dòlares
Razòn Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	\$ 1,205	\$ 1,234	\$ 1,151	\$ 1,219	\$ 1,146	\$ 0,978	Dòlares
Ìndice de Morosidad	$\frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$	91,49%	94,39%	86,10%	92,91%	85,66%	68,82%	Porcentaje
Plazo promedio de Cts. por cobrar	$\frac{\text{Cuentas por cobrar promedio} * 30}{\text{Ingreso por Ventas}}$	96	98	109	96	101	109	Dìas
Rotacion de cartera	$\frac{\text{Ventas a Crédito}}{\text{Promedio de cartera}}$	175	144	179	161	136	128	Dìas
Periodo de cobro	$\frac{30 \text{ dias}}{\text{Rotaciòn de cartera}}$	17,1%	20,8%	16,8%	18,6%	22,1%	23,4%	Porcentaje

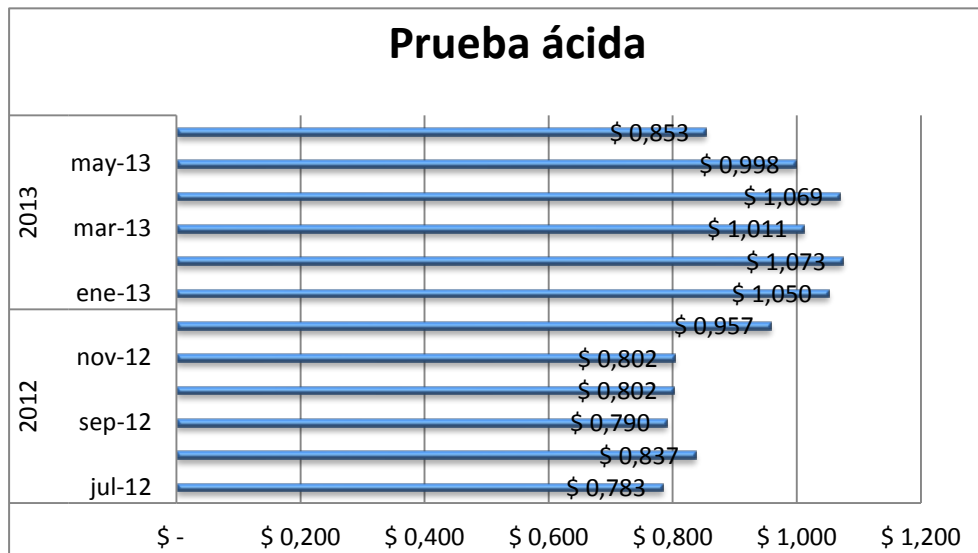
Elaborado por: La investigadora
Fuente: Estados Financieros

Cuadro 4.3 Indicador de Prueba ácida

Indicador		Prueba ácida
2012	<i>jul-12</i>	\$ 0,783
	<i>ago-12</i>	\$ 0,837
	<i>sep-12</i>	\$ 0,790
	<i>oct-12</i>	\$ 0,802
	<i>nov-12</i>	\$ 0,802
	<i>dic-12</i>	\$ 0,957
2013	<i>ene-13</i>	\$ 1,050
	<i>feb-13</i>	\$ 1,073
	<i>mar-13</i>	\$ 1,011
	<i>abr-13</i>	\$ 1,069
	<i>may-13</i>	\$ 0,998
	JUNIO	\$ 0,853

Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

Gráfico 4.1 Prueba Ácida



Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

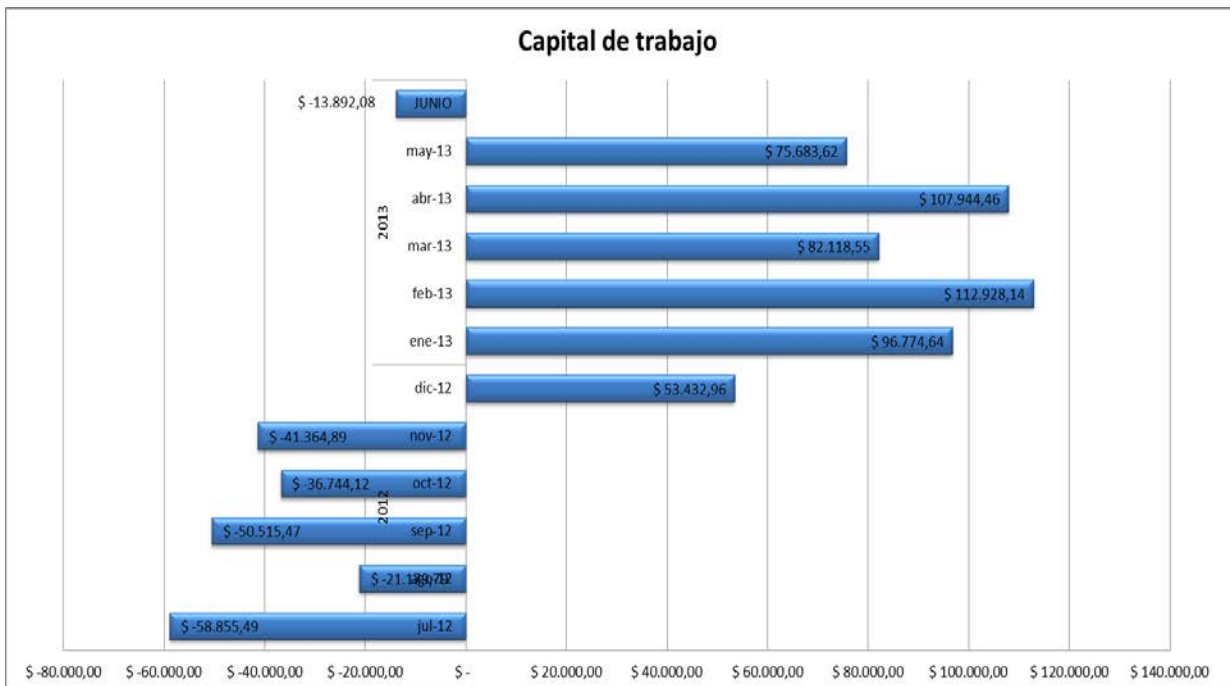
Interpretación: El indicador de prueba ácida señala con mayor precisión las disponibilidades inmediatas para el pago de deudas a corto plazo, como revela el gráfico anterior, la empresa presenta un notorio deterioro en el índice, debido posiblemente a la adquisición de nuevos pasivos cuyo destino no fue capital de trabajo sino inversión en activos fijos, es decir la empresa cuenta con aproximadamente 0,85ctvs para cubrir cada dólar adeudado al corto plazo, en el año comprendido entre el julio del 2012 a junio del 2013.

Cuadro 4.4 Indicador de Capital de trabajo

<i>Indicador</i>		Capital de trabajo
2012	<i>jul-12</i>	\$ -58.855,49
	<i>ago-12</i>	\$ -21.179,79
	<i>sep-12</i>	\$ -50.515,47
	<i>oct-12</i>	\$ -36.744,12
	<i>nov-12</i>	\$ -41.364,89
	<i>dic-12</i>	\$ 53.432,96
2013	<i>ene-13</i>	\$ 96.774,64
	<i>feb-13</i>	\$ 112.928,14
	<i>mar-13</i>	\$ 82.118,55
	<i>abr-13</i>	\$ 107.944,46
	<i>may-13</i>	\$ 75.683,62
	JUNIO	\$ -13.892,08

Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

Gráfico 4.2 Capital de trabajo



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Análisis de la Investigación

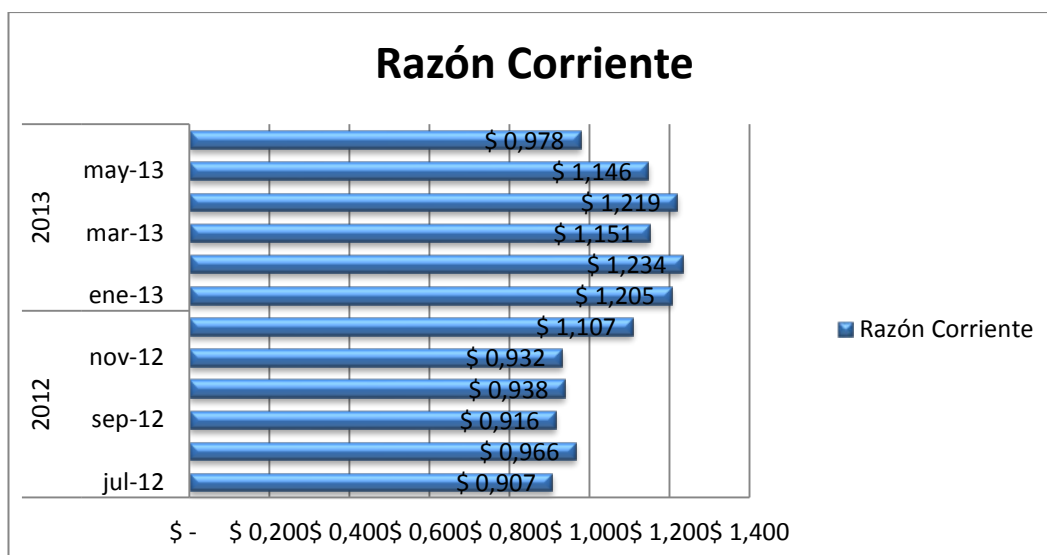
Interpretación: Al obtener el índice de capital de trabajo cada mes, a partir del mes de junio de 2012 al mes de julio del 2013, muestra que la organización cuenta con un promedio de \$25524,54, el mismo que no es suficiente para afrontar sus obligaciones a corto plazo.

Cuadro 4.5 Indicador de Razón Corriente

<i>Indicadores</i>		Razón Corriente
2012	<i>jul-12</i>	\$ 0,907
	<i>ago-12</i>	\$ 0,966
	<i>sep-12</i>	\$ 0,916
	<i>oct-12</i>	\$ 0,938
	<i>nov-12</i>	\$ 0,932
	<i>dic-12</i>	\$ 1,107
2013	<i>ene-13</i>	\$ 1,205
	<i>feb-13</i>	\$ 1,234
	<i>mar-13</i>	\$ 1,151
	<i>abr-13</i>	\$ 1,219
	<i>may-13</i>	\$ 1,146
	JUNIO	\$ 0,978

Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

Gráfico 4.3 Razón Corriente



Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

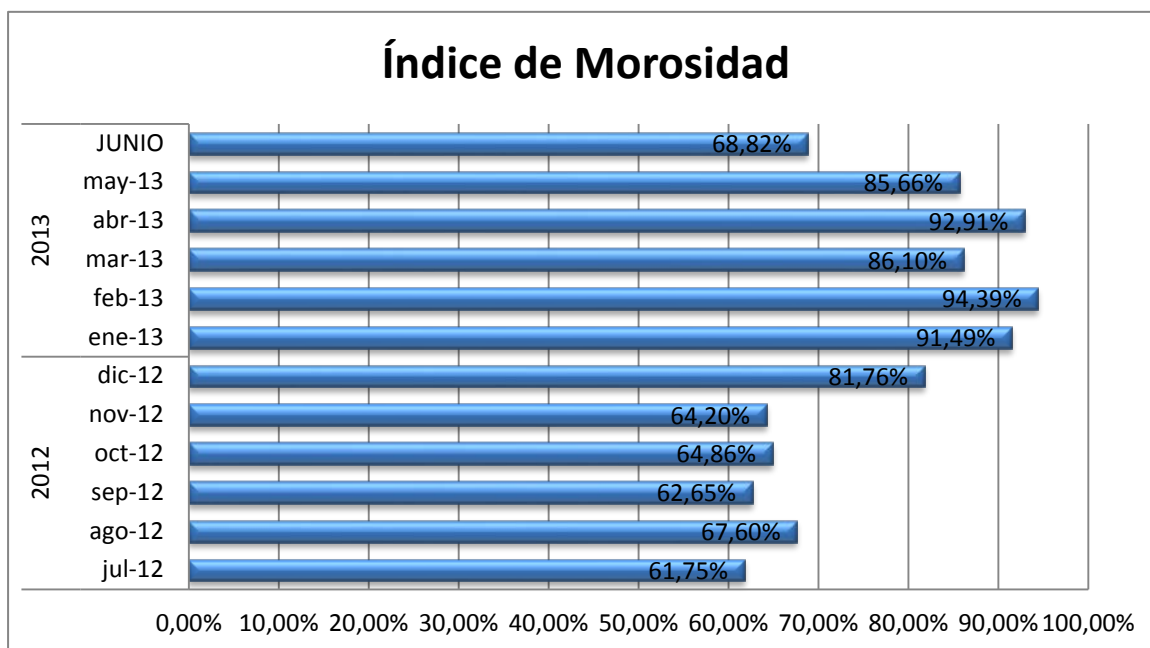
Interpretación: La división obtenida entre el activo corriente y el pasivo corriente, permite establecer la capacidad que tiene la empresa para para pagar las obligaciones o pasivos a corto plazo (corriente) con los recursos activos corrientes que, pueden convertirse en efectivo a un corto plazo, el resultado obtenido en Speedycom demuestra que la empresa cuenta con aproximadamente 1 dólar para cubrir cada dólar de deuda a corto plazo, es decir es posible pagar las obligaciones a corto plazo pero no queda con activos convertibles en dinero en el corto plazo (corriente).

Cuadro 4.6 Índice de Morosidad

<i>Indicadores</i>		Índice de Morosidad
2012	<i>jul-12</i>	61,75%
	<i>ago-12</i>	67,60%
	<i>sep-12</i>	62,65%
	<i>oct-12</i>	64,86%
	<i>nov-12</i>	64,20%
	<i>dic-12</i>	81,76%
2013	<i>ene-13</i>	91,49%
	<i>feb-13</i>	94,39%
	<i>mar-13</i>	86,10%
	<i>abr-13</i>	92,91%
	<i>may-13</i>	85,66%
	JUNIO	68,82%

Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

Gráfico 4.4 Índice de Morosidad



Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

Interpretación: El gráfico anteriormente expuesto da a conocer claramente, que en la empresa Speedycom, existen elevados índices de morosidad durante el tiempo en estudio, llegando hasta un 94,39% lo cual representa un riesgo para la organización, ya que si esta cifra no desciende podría tener problemas de solvencia derivados a la falta de liquidez por la que está pasando a raíz de la extrema cartera vencida con la que cuenta.

Cuadro 4.7 Análisis de Correlación.

Plazo promedio de cts. por cobrar (DIAS)		Prueba ácida
<i>jul-12</i>	153	\$ 0,783
<i>ago-12</i>	146	\$ 0,837
<i>sep-12</i>	108	\$ 0,790
<i>oct-12</i>	117	\$ 0,802
<i>nov-12</i>	131	\$ 0,802
<i>dic-12</i>	84	\$ 0,957
<i>ene-13</i>	96	\$ 1,050
<i>feb-13</i>	98	\$ 1,073
<i>mar-13</i>	109	\$ 1,011
<i>abr-13</i>	96	\$ 1,069
<i>may-13</i>	101	\$ 0,998
JUNIO	109	\$ 0,853

Elaborado por: La investigador

Fuente: Análisis de la Investigación

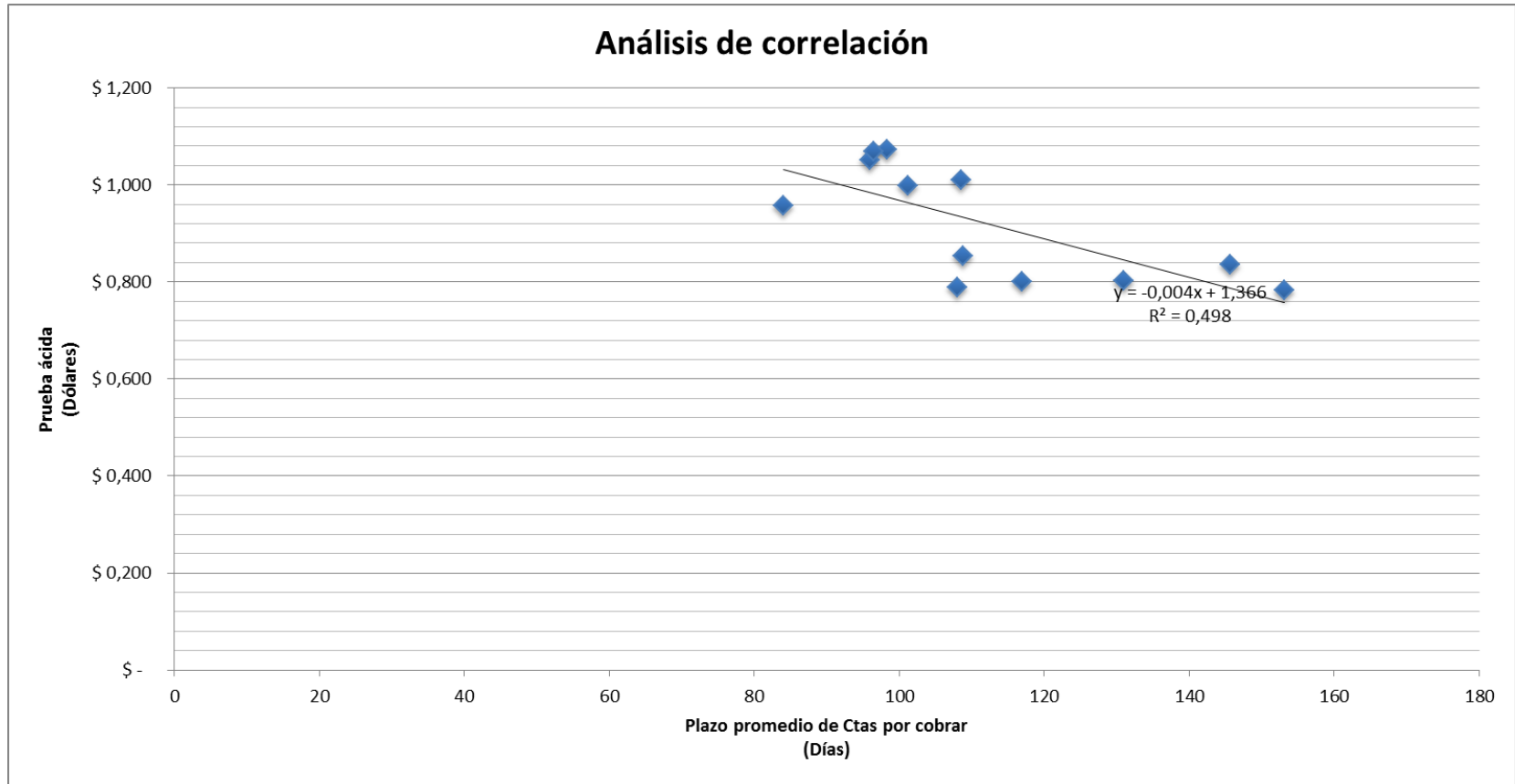
Interpretación: El coeficiente de correlación de Pearson, considerado para variables cuantitativas (escala mínima de intervalo), es un índice que mide el grado de covariación entre distintas variables relacionadas linealmente, es así que se realiza este análisis entre dos variables, uno de liquidez y uno de gestión de cobranzas, obteniendo los siguientes resultados:

Existe una relación perfecta negativa a razón de que en la medida que aumenta la variable “Plazo promedio de cuentas por cobrar” disminuye la otra variable siendo esta u índice de liquidez, la “prueba ácida”.

Si $0 < r < 1$, existe relación directa.

r= 0,498

Gráfico 4.5 Análisis de Correlación



Elaborado por: La investigador
Fuente: Análisis de la Investigación

4.1.2 Análisis Cualitativo

El análisis cualitativo de los datos se puede entender como una categoría de diseño de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que toman la forma de entrevistas, encuesta, fichas de observación y registros escritos de todo tipo.

En la presente investigación, este tipo de análisis parte de una lista de verificación aplicada hacia los directivos de la empresa, la misma que cuenta con una serie de preguntas en base a las cuales se podrá determinar la relación de las variables involucradas luego de realizar el análisis y tabulación correspondiente.

Cuadro 4.8 Lista de Verificación

No	DESCRIPCION	SI	NO
	<u>LIQUIDEZ</u>		
Niveles de liquidez			
1	¿La empresa maneja conceptos de administración financiera deficientes?	x	
2	¿La institución trabaja bajo el concepto de una planificación financiera no estructurada?	x	
3	¿La empresa cuenta con políticas de liquidez?		x
4	¿Existe en la empresa un presupuesto elaborado con anterioridad a desarrollar su actividad?	x	
5	¿La alta dirección desconoce la situación de liquidez de la empresa?	x	
6	¿Los activos líquidos de alta calidad, libres de cualquier compromiso, difícilmente se pueden convertir en líquidos?	x	
7	¿La empresa mantiene un plan de contingencia de liquidez?		x
8	¿En la empresa se ven reflejados altos niveles de iliquidez al finalizar un período?	x	
9	¿Cree usted que la empresa ha contado con niveles de iliquidez elevados durante dos últimos años?	x	
Prueba ácida			
10	¿El pasivo de la empresa cubre el activo de la misma?	x	
11	¿Se obtienen indicadores de prueba ácida al finalizar de un período contable en la empresa?		x
12	¿Se realiza un control de los inventarios de equipo-servicios periódicos en la empresa?	x	
13	¿Las existencias físicas de inventarios coinciden con las existencias en el sistema contable?	x	

Capital de trabajo			
14	¿Puede que la empresa reunir el capital que necesita, a corto plazo?		x
15	¿Cree que el capital de trabajo con el que cuenta empresa es insuficiente?	x	
16	¿Existe impuntualidad en el pago a proveedores en el corto plazo?	x	
17	¿El capital de trabajo tiene relación directa con la capacidad de la empresa de generar flujo de caja?	x	
18	¿Los saldos de proveedores y cuentas por pagar están debidamente conciliados con el módulo de cuentas por pagar?	x	
Razón corriente			
19	¿En razones financieras se puede considerar a la empresa débil?	x	
20	¿Podría la empresa afrontar una situación de incapacidad de pago a proveedores sin inconvenientes?		x
21	¿Existen saldos de otras cuentas por cobrar que sean irrecuperables?	x	
22	¿Los saldos de cuentas por cobrar están debidamente conciliados con el módulo de servicio de internet?	x	
Cuenta caja y bancos, monto y plazo			
23	¿Existen saldos desfavorables en las conciliaciones con los Principales clientes de la compañía?	x	
24	¿El flujo de efectivo durante el período junio 2012- julio 2013 es desfavorable?	x	
25	¿Las cuentas por cobrar presentan diferencias significativas en la conciliación?	x	
26	¿Las políticas y procedimientos diarios en la gestión de flujo de efectivo son deficientes?	x	
27	¿Los saldos de bancos junio 2012- julio 2013 presentan números rojos?	x	
28	¿Los gastos no operacionales se encuentran correctamente cargados a la cuenta de gasto?		x
Morosidad			
29	¿Cree usted que la empresa mantiene altos índices de morosidad?	x	
30	¿Al finalizar un periodo la empresa obtiene valores elevados de cartera vencida?	x	
31	¿Usted conoce porque sus clientes no cancelan a tiempo?		x
32	¿La empresa establece procesos para un frente de negociación?	x	
33	¿En la empresa se destina un valor significativo para cuentas incobrables?	x	
34	¿Se establecen en la empresa procesos para gestionar la morosidad luego de finalizar un período?		x
Ingresos por débitos y tarjetas de crédito			
35	¿Las cuentas bancarias están debidamente conciliadas?	x	
36	¿Se realiza un análisis de los estados financieros mensuales?		x
37	¿Existen inconvenientes en las conciliaciones con los clientes que tiene como forma de pago débito bancario en la compañía?	x	

38	¿Se da algún tipo de beneficio extra a los clientes que cancelen por medio de un débito automático?	x	
39	¿La empresa presenta una alta cantidad de débitos bancarios rechazados al finalizar un período?	x	
<u>GESTIÓN DE COBRANZAS</u>			
Estrategias proactivas para una recuperación de cartera eficiente			
40	¿Se notifica al cliente de su saldo a cancelar cada mes por algún medio directo?		x
41	¿Se encuentran establecidas técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas?		x
42	¿Existe comunicación cliente- vendedor, luego de cerrar la venta del servicio?		x
43	¿Se envían alguna notificación como correos o mensajes sobre el saldo y la fecha de pago del cliente?	x	
44	¿Los clientes pueden acceder a sus facturas electrónicas sin ningún inconveniente?		x
Políticas de recuperación de cartera			
45	¿Usa la empresa políticas de cobranzas?		x
46	¿Existen objetivos y metas de recuperación de cartera establecidas y debidamente comunicadas?		x
47	¿Usa mecanismos para realizar gestiones de recuperación de cartera?		x
48	¿Su funcionario utiliza medios de contacto con el cliente como de Call Centers, Notificaciones o Abogados extremos?		x
49	¿Su funcionario encargado tiene un horario establecido?	x	
50	¿Se establecen sanciones para aquellos casos que presenten el incumplimiento respecto de las condiciones originalmente pactadas?		x
51	¿Al cierre de cada mes se realiza una gestión de cobranza de los nuevos clientes?		x
52	¿Se encuentra establecida una normativa que determine el tipo o calificación de cliente con respecto al pago?		x
Manual de procedimientos de recuperación de cartera			
53	¿Existe un manual de gestión de cobranzas?		x
54	¿Se efectuó y documentó un análisis de la cobrabilidad de la cartera?		x
55	¿Se realiza un análisis antes de generar una línea de crédito a cada cliente?		x
56	¿Se realiza post- venta para informar al cliente el valor a pagar?	x	
57	¿Se realiza seguimiento de cada cliente que ingresa a la empresa?		x
Variedad de alternativas de pago			
58	¿Existen modalidades de pago cómodas para los clientes?	x	
59	¿La empresa mantiene alianza con instituciones del sistema financiero para la recepción del pago de servicio?		x
60	¿Todos los clientes reciben su factura de consumo puntualmente?	x	
61	¿Existe algún tipo de modalidad de cobro personalizado o a domicilio del servicio?		x
	TOTAL	35	26

Elaborado por: La investigador

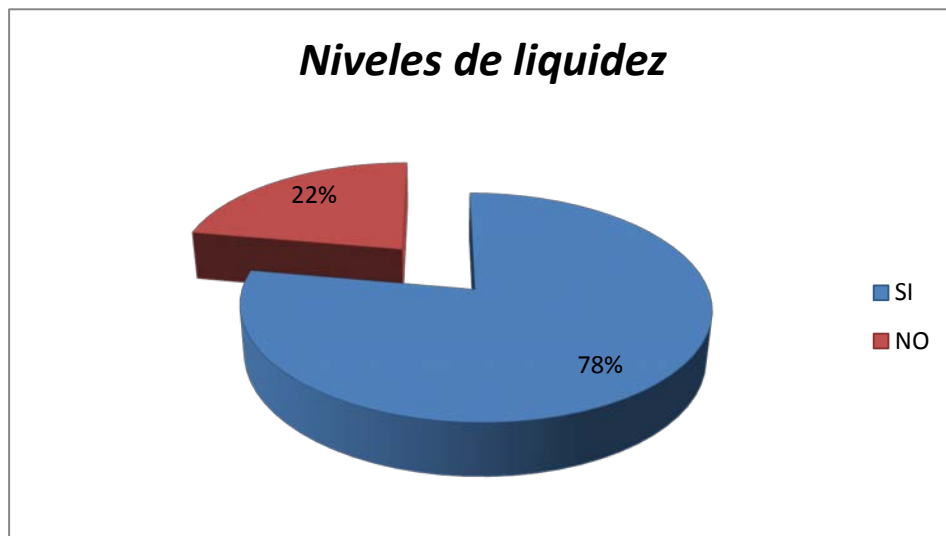
Variable dependiente: Liquidez

Cuadro 4.9 Niveles de liquidez

Niveles de liquidez		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	7	78%
NO	2	22%
TOTAL	9	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.6 Niveles de liquidez



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: La empresa refleja un 78% de incapacidad dentro de lo que tiene que ver a planificación financiera y plan de contingencia de liquidez.

Interpretación: Tomando como criterio la iliquidez dentro de la organización, se puede afirmar que, la empresa refleja una incapacidad de convertir sus activos en líquidos, además que presenta altos niveles de iliquidez en los últimos años.

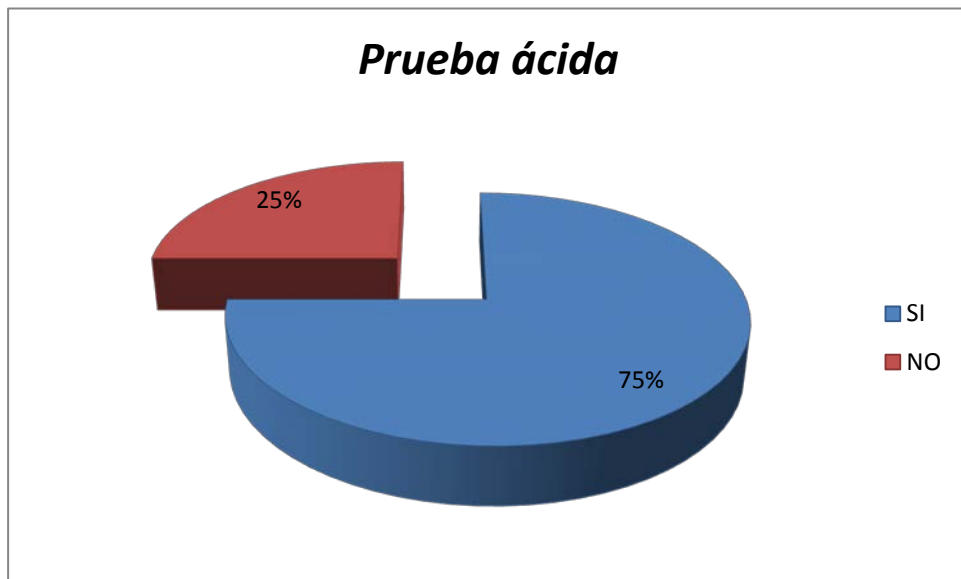
Cuadro 4.10 Prueba ácida

Prueba ácida		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.7 Prueba Ácida



Elaborado por: La investigadora

Fuente: Lista de Verificación

Análisis: La empresa muestra un 75% de iliquidez frente a un mínimo 25% de facilidad para cumplir con sus obligaciones.

Interpretación: En referencia a los índices de liquidez, tomando en cuenta la situación de la empresa, refleja que no se obtienen índices financieros al concluir cada periodo, por lo cual no se está poniendo en alerta de esta situación como resultado de la actividad se obtienen estados financieros en donde se afirma que el pasivo cubre el activo de la empresa

Cuadro 4.11 Capital de Trabajo

Capital de trabajo		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.8 Capital de Trabajo



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: El capital de trabajo de Speedycom es un 80% deficiente.

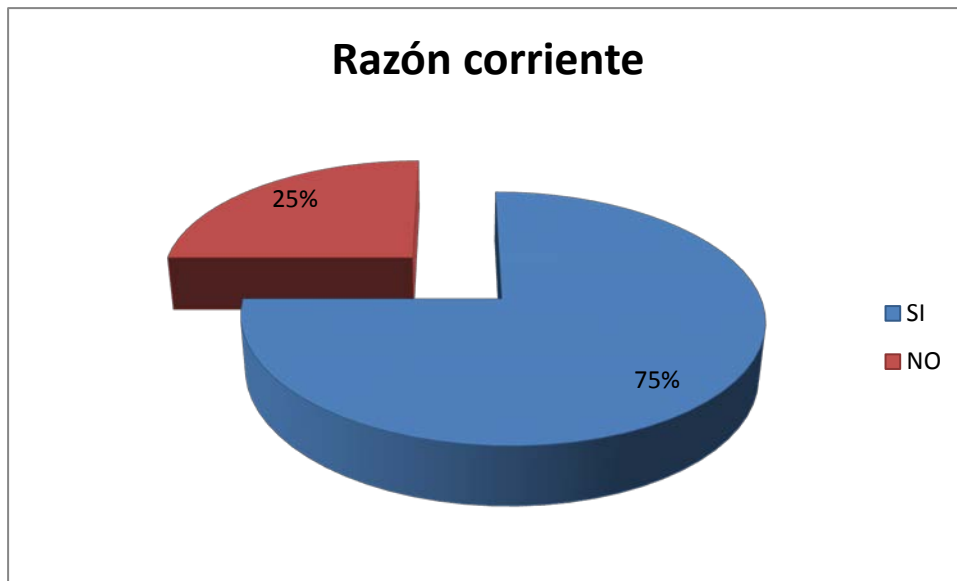
Interpretación: Los datos recolectados por medio de la lista de verificación muestran claramente que, la empresa cuenta con un capital de trabajo insuficiente para realizar sus actividades operativas sin problemas cada periodo, además de que se presenta impuntualidad en el pago a proveedores a corto plazo, inconveniente que nace a raíz de la falta de liquidez y el escaso capital de trabajo que la empresa posee, es decir el capital de trabajo de Speedycom es un 80% deficiente.

Cuadro 4.12 Razón Corriente

Razón corriente		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	3	75%
NO	1	25%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.9 Razón Corriente



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: En base a los datos obtenidos, la empresa refleja un 75% de problemas en el ratio de liquidez

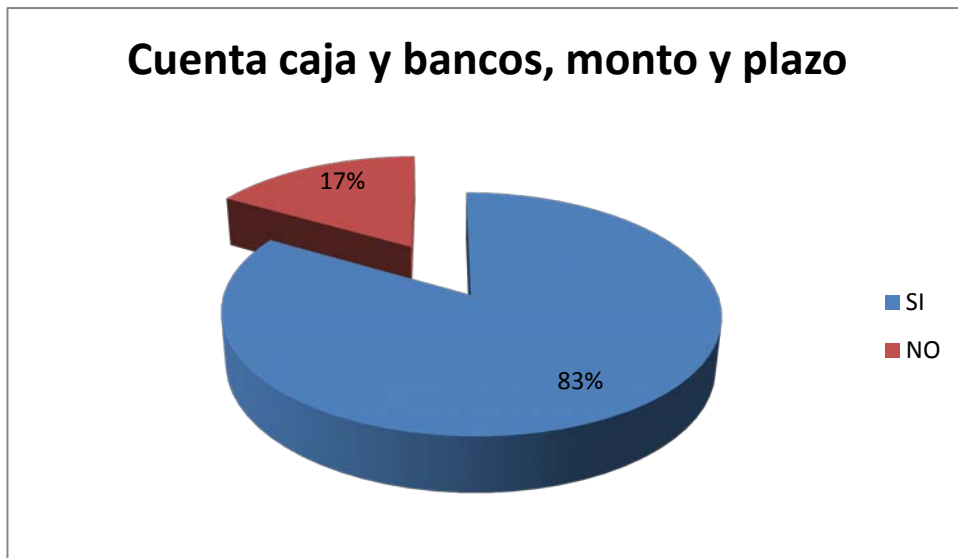
Interpretación: En base a los datos obtenidos por la lista de verificación se puede afirmar que, la empresa se considera débil en cuanto a razones financieras, además existen saldos de cuentas por cobrar que son irrecuperables, para la cuales no existe una previsión o valor de respuesta

Cuadro 4.13 Cuenta Caja, bancos monto y plazo

Cuenta caja y bancos, monto y plazo		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	5	83%
NO	1	17%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: La investigador
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.10 Cuenta caja, bancos, monto y plazo



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: Las respuestas obtenidas en la lista de verificación dentro de este tema se resume en un 83% de complicaciones con el manejo de estas cuentas.

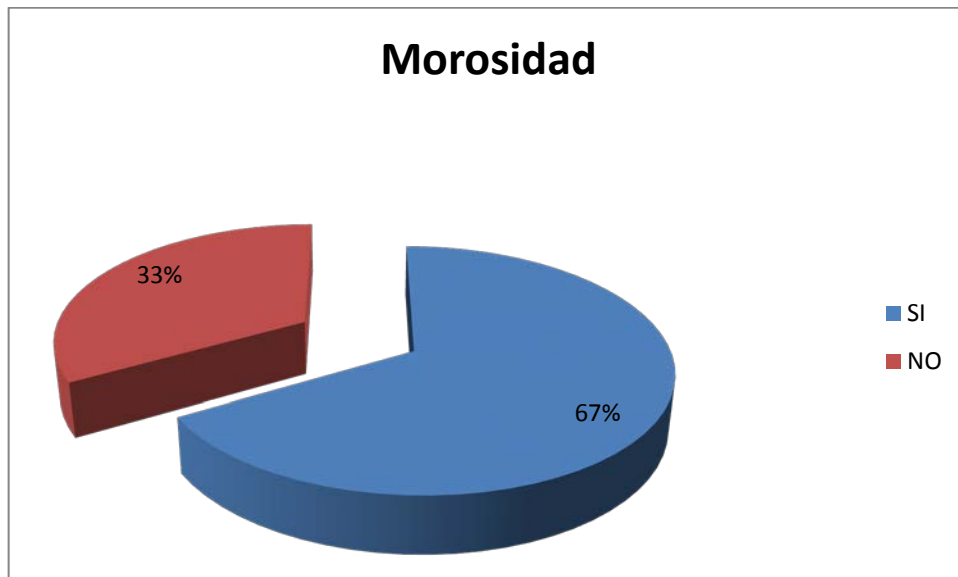
Interpretación: La cuenta caja-bancos, durante el periodo en estudio presenta un flujo de caja desfavorable, en números rojos diferencias significativas en tanto en cuanto a las conciliaciones de estas cuentas con los diferentes saldos asociados, sumándose a esto políticas de gestión del flujo deficientes.

Cuadro 4.14 Morosidad

Morosidad		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	4	67%
NO	2	33%
TOTAL	6	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.11 Morosidad



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: A razón de los datos obtenidos la empresa presenta un 67% de morosidad del total de sus clientes

Interpretación: En base a los datos obtenidos por medio de la lista de verificación, la empresa presenta altos niveles de morosidad y valores elevados de cartera vencida al finaliza un período, conjuntamente con el desconocimiento de procesos o estrategias para gestionar la misma

Cuadro 4.15 Ingresos por débitos y tarjetas de crédito

Ingresos por débitos y tarjetas de crédito		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.12 Ingresos por débitos y tarjetas de crédito



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: En la empresa, aproximadamente se presenta un 80% de transacciones rechazadas o con problemas, las mismas que no cuentan con el seguimiento correspondiente

Interpretación: Los ingresos por débitos y tarjetas de crédito representa un factor determinante dentro de lo que tiene que ver a la cobranza en la empresa, como se puede apreciar en el gráfico anterior esta manera de recolección de dinero constituye una gran financiación para la empresa, pero el problema radica en la ausencia de gestión y seguimiento a todos aquellos procesos no ejecutados correctamente lo que provoca que la cartera vencida de clientes aumente y así mismo la iliquidez de la empresa siga creciendo

Variable Independiente: Gestión de cobranzas

Cuadro 4.16 Estrategias para eficiente recuperación de cartera

Estrategias para recuperación de cartera eficiente		
	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.13 Estrategias para eficiente recuperación de cartera



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: Las estrategias para la recuperación de cartera están representadas en un 20% contra un 80% de inexistencia o falta de las mismas.

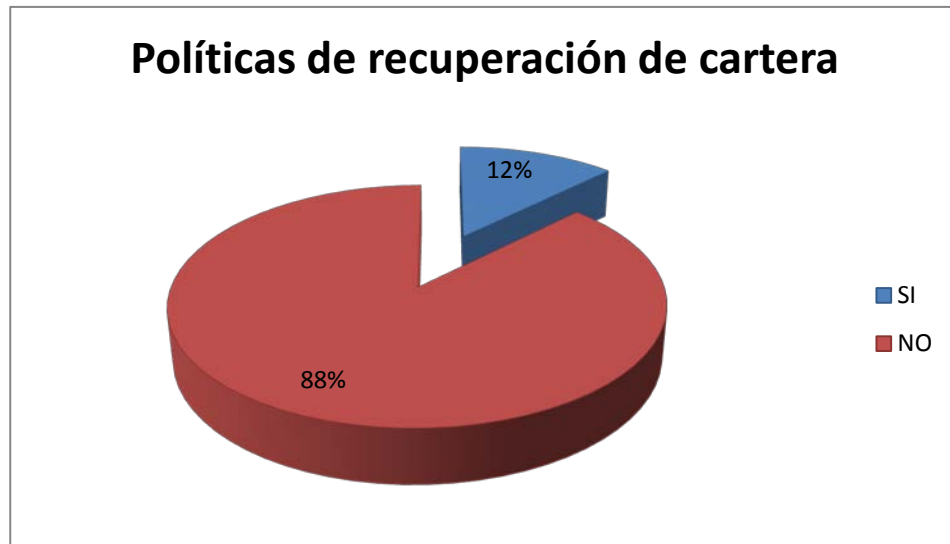
Interpretación: En base a la lista de verificación utilizada para la recolección de datos en la investigación, se determina que en la empresa no existen estrategias proactivas para la recuperación de cartera, así como tampoco se realiza un estudio previo de su capacidad de pago ni se establece ningún tipo de garantía que responda por el pago del servicio en caso que el cliente adeude una cantidad significativa.

Cuadro 4.17 Políticas de recuperación de cartera

Políticas de recuperación de cartera		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	1	13%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.14 Políticas de recuperación de cartera



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: Los datos recolectados a través de la lista de verificación están representando en un 88% la ausencia en políticas para la adecuada gestión de cartera vencida en la empresa.

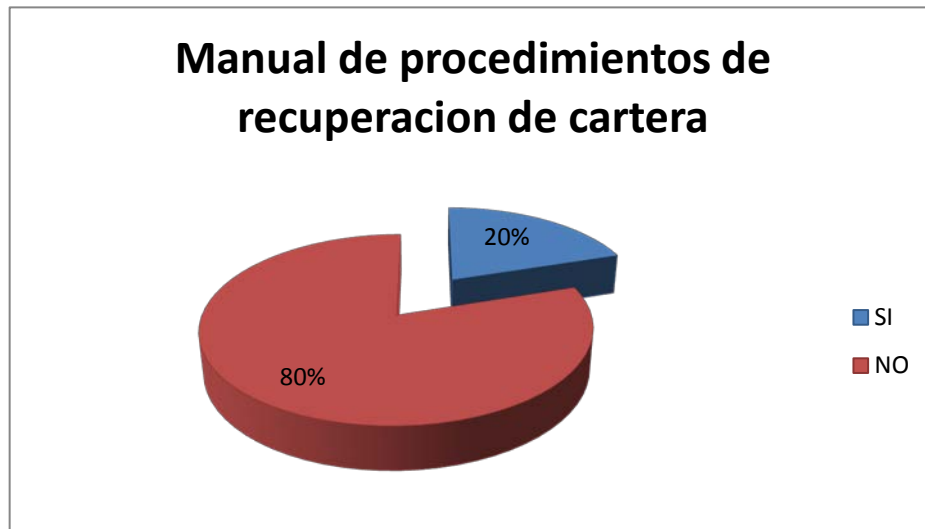
Interpretación: En base a los resultados se puede detallar que en Speedycom, en definitiva no existen políticas de recuperación de cartera establecidas, es decir o se ponen en práctica mecanismos para la gestión de la cartera vencida

Cuadro 4.18 Manual de procedimientos de recuperación de cartera

Manual de procedimientos de recuperación de cartera		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	1	20%
NO	4	80%
TOTAL	5	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.15 Políticas de recuperación de cartera



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Análisis: La lista de verificación demuestra en un 80% que no existen procedimientos para realizar recuperación de cartera vencida.

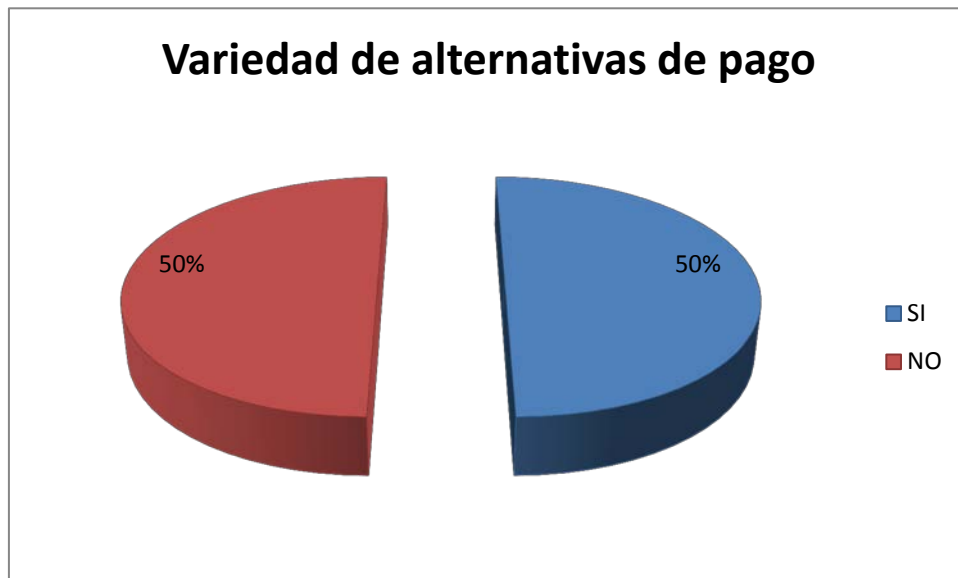
Interpretación: En base a los datos obtenidos luego de la investigación, se comprueba que la empresa no cuenta con un manual de gestión de cobranzas que permita establecer un análisis de cobrabilidad de la cartera vencida, tampoco existen procedimientos establecidos para la recuperación de cartera.

Cuadro 4.19 Variedad de alternativas de pago

<i>Variedad de alternativas de pago</i>		
<i>Datos</i>	<i>Frecuencia (f)</i>	<i>Porcentaje (%)</i>
SI	2	50%
NO	2	50%
TOTAL	4	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

Gráfico 4.16 Variedad de Alternativas de Pago



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Lista de Verificación

A

4.2 Verificación de la hipótesis

Aplicación del estadígrafo Z (Distribución Normal) para comprobar la relación existente entre las variables: “Gestión de cobranzas” y “Liquidez” en la empresa Speedycom de la ciudad de Ambato.

1) Planteamiento de la hipótesis

a.- Modelo lógico

H_0 = La gestión de cobranzas no incide significativamente en los niveles de liquidez de Speedycom Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

H_1 = La gestión de cobranzas incide significativamente en los niveles de liquidez de Speedycom Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato

b.- Modelo matemático

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$

c.- Modelo estadístico

$$Z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{(p * q) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

Donde:

P_1 = Probabilidad de Aciertos de la Gestión de cobranzas

P_2 = Probabilidad de Aciertos de Liquidez

p = Probabilidad de Éxitos conjunta

q = Probabilidad de fracasos conjunta

n_1 = Número de casos del Gestión de cobranza

n_2 = Número de casos de Liquidez

2) Regla de decisión

$1 - \alpha = 0,95$; $\alpha = 0,05$

Z al 95% y con $\alpha = 0,05$ es igual a 1,96

Cuadro 4.20. Cuadro de decisión

	ALTERNATIVA	RESPUESTAS	PORCENTAJE
V.I	SI	5	23%
	NO	17	77%
	TOTAL	22	100%
V.D	SI	30	77%
	NO	9	23%
	TOTAL	39	100%

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Análisis de la Investigación

DESARROLLO

$$P_1 = \frac{5}{22} = 0,23$$

$$P_2 = \frac{30}{39} = 0,77$$

$$p = \frac{5+30}{61} = 0,57$$

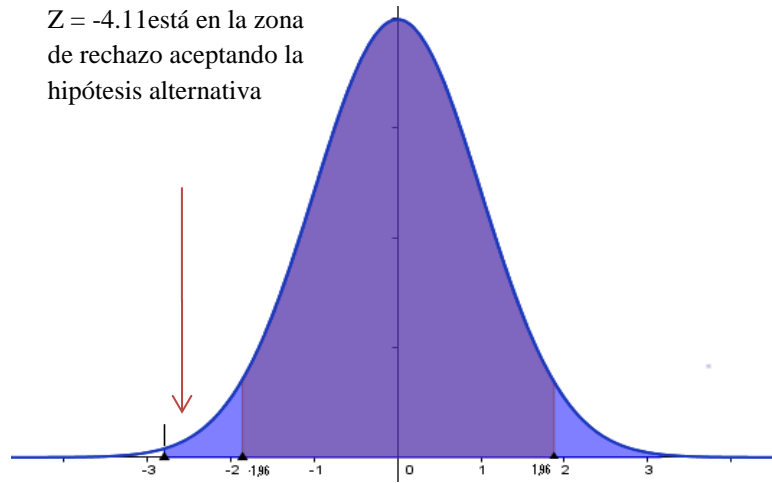
$$q = (1 - p)$$

$$q = 1 - 0,57 = 0,43$$

$$Z = \frac{P_1 - P_2}{\sqrt{(p \cdot q) \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

$$Z = -4,11$$

$Z = -4,11$ está en la zona de rechazo aceptando la hipótesis alternativa



4) Conclusión

De acuerdo a los cálculos realizados, $Z_c = -2.819$, es <(menor) a $Z_t = 1.96$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, misma que menciona lo siguiente: “= La gestión de cobranzas incide significativamente en los niveles de liquidez de Speedycom Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato”

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Una vez culminado el proceso de investigación, las conclusiones que se han derivado de la presente tesis son las siguientes:

- Por medio de la aplicación del estadígrafo Z (distribución normal), se pudo comprobar la hipótesis de investigación; es decir, se confirmó la correlación existente entre la gestión de cobranzas y la liquidez de la empresa Speedycom de la ciudad de Ambato.
- La empresa atraviesa un escenario de iliquidez, al trabajar bajo un concepto de administración financiera deficiente y sin una estructura que permita establecer políticas de liquidez, las mismas que le permitirían la empresa contar con un plan de contingencia para responder a un caso imprevisto de falta de efectivo.
- Los indicadores de liquidez que se obtienen en la empresa muestran claramente, la incapacidad de la organización para cubrir inmediatamente con sus obligaciones a corto plazo, es decir, que el número de unidades monetarias en inversión líquida es menor a cada unidad monetaria de pasivo a corto plazo.
- Luego de realizar la investigación se puede concluir que la empresa no cuenta con un capital de trabajo suficiente para realizar sus actividades operativas sin problemas cada periodo, mismo que se encuentra reflejado en un flujo de caja inapropiado.
- En cuanto a la razón corriente de la empresa, se define con una empresa débil, la misma que cuenta con saldos en cuentas irrecuperables; además, que los activos corrientes difícilmente pueden convertirse en efectivo a corto plazo.
- La morosidad representa un retraso en el pago de una cantidad debida, y sin duda es un problema para cualquier empresa. Speedycom atraviesa

altos niveles de morosidad en tanto tiene que ver al pago del servicio de internet, representando un riesgo de insolvencia para la empresa.

- Luego de analizar los datos obtenidos en la presente investigación se determina que Speedycom no cuenta con estrategias proactivas para una eficiente recuperación de cartera vencida, tampoco existen técnicas establecidas para la gestión de cobranzas.
- Dentro de lo que tiene que ver con recuperación de cartera, la organización no cuenta con procesos establecidos para la gestión de cobranzas de los clientes con deuda en el pago por los servicios prestados por la empresa.
- En Speedycom no existe un manual de procedimientos de recuperación de cartera que sirva de base para la correcta gestión de cobranzas dentro de la empresa, siendo ésta una de las razones principales que ocasiona la acumulación de valores vencidos por recuperar.

5.2 Recomendaciones

Partiendo de las conclusiones antes mencionadas, se originan las siguientes recomendaciones:

- Una vez comprobada la relación existente entre las variables en estudio, se considera oportuno el diseño y aplicación de una estrategia orientada a lograr la correcta gestión de cobranzas en la empresa Speedycom, lo que conllevará una notable mejora en la liquidez de la empresa y, por ende, el fortalecimiento de la misma.
- Se recomienda de igual manera contar con un plan de contingencia en el caso de que la empresa deba atravesar por un fuerte inconveniente de solvencia y, de esta manera, pueda responder oportunamente hacia sus obligaciones para con terceros.
- Así mismo, sería oportuno se llevara a cabo un cronograma para la obtención de índices financieros luego de cada período para, posteriormente, proceder a su análisis e interpretación y, de esa manera, tomar decisiones acertadas sobre la situación de la empresa.
- Es recomendable que los directivos de la empresa permitan inyectar capital de trabajo a manera de financiación externa para lograr el

mejoramiento continuo de la empresa en lo que respecta al capital para continuar operando correctamente.

- Finalmente, considerando la escasa implementación de procesos para gestionar la morosidad en la empresa, la dirección de la empresa debe implementar un manual de procedimientos destinado a facilitar la recuperación de la cartera vencida.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 Datos Informativos

Título: “Diseño e implementación del manual de procedimientos y políticas para el departamento de cobranzas de la empresa Speedycom. Cía. Ltda.”

Institución ejecutora: Speedycom. Cía. Ltda.

Beneficiarios: Dueños y accionistas, personal administrativo, clientes.

Ubicación: Av. Manuelita Sáenz y López de Ayala.

Tiempo estimado para la ejecución: 6 Meses

Equipo técnico responsable: Departamento de cobranzas

Costo:

RUBRO	CANTIDAD	VALOR \$
Recursos Humanos	3	1.649
Recursos Materiales		680
Recursos tecnológicos	1	520
SUBTOTAL		2.849
Varios Imprevistos		300
TOTAL		3.149

6.2 Antecedentes de la Propuesta

En la actualidad, la mayoría de entidades o empresas, independientemente de la actividad a la que se dediquen, deben ser capaces de adaptarse en forma permanente ante los cambios que la colectividad presenta.

La apertura de los mercados, la mayor competencia y el surgimiento de nuevos productos, junto con condiciones macro y microeconómicas del país, demandan mayor flexibilidad, creatividad e innovación en términos de creación de valor, aspectos que son de suma importancia para empresas que se dedican a prestar un servicio “*básico*” a la sociedad, siendo éste el de proveer Internet. Para lograr esa aportación de capacidades y habilidades, resulta de suma importancia implementar un Modelo de Gestión que genere sentimientos de pertenencia y siembre también el sentimiento de compromiso de las personas con los fines y medios organizacionales y, de esa manera, les permita a través de su trabajo consolidarse como una organización que genere réditos económicos.

Una elevada cartera morosa constituye un serio problema que compromete la viabilidad a largo y corto plazo de la institución. En efecto, la fragilidad de una empresa debido a altos niveles de morosidad de sus clientes conlleva, inicialmente, a un problema de liquidez, que en el largo plazo si es recurrente, y si la institución no posee líneas de créditos de contingencia, se convierte en uno de solvencia que determina, probablemente, la liquidación de la institución.

Según resultados de estudios obtenidos acerca de ventas a crédito, se debe efectuar una evaluación económica de clientes objetivos, incidiendo en su capacidad de pago, referencias y sector en el que se desenvuelve, de acuerdo con el punto de vista tradicional. Sin embargo, el incumplimiento generalizado es frecuentemente un reflejo de la renuencia a pagar por parte del prestatario.

6.3 Justificación

El crédito y la cobranza son de gran importancia para toda empresa, por cuanto todas las instituciones tienen la necesidad de llevar un control de su cartera; de esa manera, obtendrá mayor control y prevención de su cartera vencida; por lo que es

indispensable tener políticas de cobranzas de calidad, que permitan a los implicados tomar decisiones que guíen el camino hacia la Productividad de la organización. Por otra parte, los servicios aportados por una buena gestión de cobranzas son imprescindibles para obtener información de carácter legal y contribuir con las obligaciones financieras, garantizando el cumplimiento de las disposiciones legales y el normal funcionamiento.

El principal objetivo de la elaboración de este manual de cobranzas es otorgar una herramienta adicional, con bases técnicas y resultados eficientes, en base al cual les sea posible ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración, la planificación, toma de decisiones, prevención y control de cartera vencida. Por lo expuesto, y una vez que se entregue el modelo, existe el compromiso de las autoridades de la empresa Speedycom de ponerlo en práctica.

6.4 Objetivos

6.4.1 Objetivo General

- Diseñar un manual de procedimientos y políticas para el departamento de cobranzas de la empresa Speedycom. Cía. Ltda.”

6.4.2Objetivos Específicos

- Realizar un análisis preliminar de la empresa
- Contribuir a la reestructuración organizacional de la empresa con la implementación del dpto. de cobranzas.
- Plantear una garantía ejecutable a razón de valores impagos por clientes en mora.
- Formalizar la Flujogramación de los procesos del dpto. de cobranzas y la descripción de funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo.

6.5 Análisis de Factibilidad

- **Socio –Cultural**

La propuesta presentada permitirá disponer de un manual de procedimientos y políticas para el departamento de cobranzas que ayude a mejorar la recuperación de cartera vencida de la empresa, que es importante garantizar la recuperación de valores invertidos lo antes posible.

Con esto se lograra que los empleados del departamento de cobranzas de la instrucción cuenten con una manual que contribuya al el logro común de objetivos.

- **Económico Financiero**

Se realizará la implementación un manual de políticas y procedimientos para el departamento de cobranzas, el costo que tiene la propuesta se encuentra al alcance de la empresa, tomando en cuenta que dicha inversión tendrá un gran retorno para la entidad.

- **Factibilidad Legal**

Speedycom es una empresa de servicios tecnológicos, debidamente constituida al amparo de las leyes ecuatorianas, y sujeta al control de la Superintendencia de Compañías. Su funcionamiento se basa en la Ley General de la Superintendencia de Telecomunicaciones; entre sus actividades están la de proveer servicio de internet ilimitado, con tarifa plana, a los distintitos sectores de la colectividad, que así lo requieran.

- **Tecnológica**

Se cuenta con el equipo tecnológico necesario para implementación de la propuesta como: equipos de oficina, suministros de oficina, muebles, como también del apoyo de todo el personal; además, que la presente propuesta cuenta con el apoyo y compromiso de quienes conforman SPEEDYCOM. CÍA. LTDA.,

quienes se beneficiarán de un modelo de gestión de crédito y cobranza más eficiente cumpliendo adecuadamente los compromisos a los clientes y contando con resultados que apoyen al gerente en la prevención de la morosidad.

6.6 Fundamentación Científico –Técnica

En el campo financiero destaca la importancia de definir acertadas políticas crediticias y de cobro ligadas de forma inseparable a los objetivos de la organización, planteados en su estrategia institucional, su misión y visión.

En el campo administrativo bosqueja la importancia de una adecuada definición de la estructura organizacional de la Institución, que permite definir objetivamente las funciones de cada uno de los integrantes y delinear las responsabilidades acordes a su cargo.

Estas aportaciones resaltan la importancia de los Sistemas de Cobranzas en todas las áreas constitutivas de una empresa.

Cobranza

La cobranza es el proceso formal de presentar al girado un instrumento o documentos para que los pague o acepte:

- Pagaré.
- Letras de cambio.
- Documentos de embarque.
- Otro título valor.

La frase de que una venta no está totalmente realizada hasta no haber sido cobrada, es tan conocida como cierta. El cobro de una cuenta pendiente de pago como resultado de una venta realizada a crédito, lleva la transacción a una conclusión adecuada. Una empresa comercial pronto se quedará sin capital de trabajo si no se resarciera continuamente merced a la liquidación de sus ventas, originando un movimiento de efectivo por parte de sus clientes. Toda vez que la gran mayoría del comercio y la industria en el mundo entero utiliza hoy el crédito,

la cobranza de las cuentas de clientes que esta actividad genera es una labor de gran importancia en la administración de las empresas.

Administración de la cuentas por cobrar

Uno de los activos circulantes más importantes de un negocio, considerado un activo líquido, es la cantidad de dinero que representa el capital de trabajo invertido en cuentas por cobrar a clientes.

La rotación de esta cantidad es vital para la estabilidad de la empresa. En la mayoría de las firmas mejor administradas se realizan frecuentes pruebas para determinar el estado satisfactorio de estas cuentas. En ocasiones, la tarea de convertir esas cuentas en efectivo, medir la calidad y la rotación de las cuentas por cobrar y, en general, vigilar ese importante activo del negocio, se considera que va más allá de la función de cobranza, participando en ello los más altos niveles con responsabilidad de la situación financiera de la empresa. Es importante que los individuos responsables de la cobranza no sólo se familiaricen con este concepto, sino que además aprendan a utilizar algunas de estas herramientas para mejorar su propia contribución a la empresa en el más amplio sentido posible. Una diversidad de técnicas se utiliza ampliamente como medidas aceptables de la eficacia del esfuerzo de cobro, y de la liquidez o calidad de las cuentas por cobrar.

Políticas de cobro

Si no existe una adecuada consideración de los factores antes descritos y si los controles y seguridades fueran errados, los planes financieros se verán seriamente afectados. Entonces, se hace necesario revisar, evaluar y actualizar aspectos relacionados tendientes a un control efectivo de las cobranzas.

Si bien una política rígida y estricta de otorgar créditos, da seguridad del retorno puede muy bien, por otra parte, hacer perder oportunidades que signifiquen la pérdida o ausencia de clientes permanentes e importantes.

El Gerente Financiero o el responsable del control de este rubro, tendrá que buscar el equilibrio deseado. Su objetivo, en la Administración de las cobranzas, será

aquel equilibrio que adaptado a las circunstancias del negocio proporcione un saludable índice de rotación acompañado de un porcentaje razonable de utilidades máximas.

Una influencia muy importante, en las políticas de crédito, costumbres y variaciones en las condiciones de ventas, es el carácter precedero del producto o servicio, otra es el análisis de los clientes. La Institución que ofrece crédito debe ser menos indulgente cuando determina que un cliente es mal sujeto de crédito; por ello, el funcionario encargado de evaluar el riesgo del crédito debe considerar las cinco "C", que son:

- 1.-Carácter.
- 2.- Capacidad.
- 3.- Capital.
- 4.- Colateral.
- 5.- Condiciones.

En palabras de Prado. R.(2009) define:

CARÁCTER.- El factor moral del cliente es lo más importante en la evaluación del crédito para el cumplimiento de la obligación.

CAPACIDAD.- Juicio subjetivo y visual del potencial económico del cliente.

CAPITAL.- Posición financiera, en especial, el capital tangible de la empresa.

COLATERAL.- Representado por los activos que el cliente puede ofrecer como garantía del crédito.

CONDICIONES.- Análisis de las tendencias económicas generales de la empresa o incidencias que pueden afectar la capacidad del cliente para cumplir sus obligaciones.

Las políticas de crédito y cobranza se aplican a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito.

Toda empresa que efectúe ventas a crédito debe establecer y mantener actualizada una política de crédito, a fin de que las decisiones individuales en este aspecto sigan un patrón consistente con las finalidades y políticas globales. En sentido estricto, sólo una compañía que efectúe todas sus ventas de contado puede permitirse no tener una política de crédito.

IMPORTANCIA

Las políticas son imprescindibles para el éxito del plan, dado que:

- Facilitan la delegación de autoridad
- Motivan y estimulan al personal, al dejar a su libre arbitrio ciertas decisiones
- Evitan pérdidas de tiempo a los superiores, al minimizar las consultas innecesarias que pueden hacer sus subordinados
- Otorgan un margen de libertad para tomar decisiones en determinadas actividades
- Contribuyen a lograr los objetivos de la empresa.
- Proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones
- Indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones
- Facilitan la inducción del nuevo personal.

Por ello, es básico que un Departamento de Cobranzas esté preparado para manejar técnicamente estos asuntos, desde el primer contacto que es la evaluación y otorgamiento de crédito, hasta el final feliz de la venta cobrada.

Indicadores de gestión de cobro

Un indicador es lo que se quiere medir, con base en factores y variables claves, con el objetivo de asegurar de que las actividades planificadas vayan en el sentido correcto, lograra la máxima satisfacción del cliente y, de esa manera, ser un soporte para la toma de decisiones.

Características de un indicador:

- Simplicidad.- Su obtención debe ser poco costosa en tiempo y recurso.
- Validez en tiempo.- Debe ser permanente en un período deseado.
- Participación de los usuarios.- Debe involucrar a los usuarios desde su definición.
- Utilidad.- Debe estar orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas.
- Oportunidad.- Debe ser obtenido a tiempo

Flujogramación

Se lo conoce como "Diagramación Lógica", y es una herramienta que nos ayuda a entender el funcionamiento y relación de los procesos de la empresa.

VENTAJAS

- Visión de las principales actividades que se realiza en un proceso.
- Disciplinar nuestro modo de pensar.
- Nos presenta una foto del proceso en estudio.
- Son uno de los elementos importantes en el mejoramiento de los procesos.

CONTENIDO DE UN FLUJOGRAMA

- Identificación del responsable de la actividad (Cargo o unidad administrativa)
- Documentación que se genera en el proceso (formularios, tarjetas, etc.)
- Archivos que se utilizan
- Utilizar un símbolo para cada actividad

Proceso

Es una serie de pasos o actividades que toman un insumo o materia prima, la transforma y se obtiene como resultado un producto o servicio que será utilizado por un cliente (interno o externo).

Procedimiento

Es la forma de hacer las cosas, es un conjunto de instrucciones o pasos que se deben cumplir en cada etapa de un proceso.

6.7 Modelo Operativo

Después de haber realizado la investigación en la Empresa Speedycom y la importancia de implementar un manual de procedimientos y políticas para el departamento de cobranzas, se plantea el siguiente modelo desarrollado de manera detallada:

Cuadro 6.1. Modelo Operativo

ORD	FASES	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLE	TIEMPO
Fase 1	Análisis preliminar de la empresa	<ul style="list-style-type: none"> • Historia Institucional • Misión y Visión • Principios Corporativos • Análisis FODA 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la empresa • Recursos Tecnológicos • Recursos Económicos 	Johanna Andrea Navarrete Solís	7 días
Fase 2	Reestructuración Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de organigrama estructural • Diseño de Organigrama estructural incluyendo un departamento gestión de cobranzas 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la empresa • Recursos Tecnológicos • Recursos Económicos 	Johanna Andrea Navarrete Solís	15 días
Fase 3	Documentación: contrato y garantía	<ul style="list-style-type: none"> • Contrato de servicio • Modelo propuesto de pagaré como garantía por el pago de servicio 	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la empresa • Recursos Tecnológicos • Recursos Económicos 	Johanna Andrea Navarrete Solís	30 días

Fase 4	Flujogramación Descripción de procedimientos, funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Flujogramación de procedimientos departamento de cobranzas y proceso de venta del servicio • Descripción de procedimientos • Descripción de funciones y responsabilidades departamento de cobranzas 	<ul style="list-style-type: none"> • Flujogramas • Recursos Tecnológicos • Recursos Económicos 	Johanna Andrea Navarrete Solís	30 días
---------------	--	---	---	--------------------------------	---------

Elaborado por: La Investigadora
Fuente: Análisis de la investigación

6.7.1 Fase 1. Análisis preliminar de la empresa

Historia Institucional

Speedycom Cía. Ltda. es una empresa ambateña con diez años de trayectoria brindando servicios de comunicaciones y soluciones tecnológicas de alta confiabilidad, utilizando tecnología de punta amigable con el medio ambiente y con personal altamente calificado, que busca expandir sus operaciones a otras provincias del país.

Lo que ha diferenciado a Speedycom frente a otros ISP relativamente nuevos en el centro del país es que ha realizado investigaciones sobre tecnología nueva y eficiente y con costos competitivos en el mercado; además, ha buscado capacitación dentro y fuera del país para sus colaboradores y también ha conseguido alianzas estratégicas con proveedores, y ha posicionado bien su marca en la ciudad de Ambato, lo que le permite dar pasos en firme para la expansión por el conocimiento y la experiencia adquiridas a otras provincias y ciudades del país.

La cantidad de ecuatorianos que utilizan internet en el Ecuador ha tenido un crecimiento importante del 61% respecto al año pasado de acuerdo a datos de la SUPERTEL. A pesar del crecimiento, la penetración de usuarios en Ecuador oscila entre 9 y 13% el valor sigue muy por debajo del 30% del promedio latinoamericano.

La mayor cantidad de empresas proveedoras se orientan a ofrecer sus servicios especialmente en las ciudades de Quito y Guayaquil. Las demás ciudades cuentan con una oferta limitada para acceder a Internet.

Misión, Visión y Principios Corporativos

Misión

Proveer acceso a Internet de alta confiabilidad, desarrollando el servicio con altos estándares de calidad, anticipando las necesidades y superando las expectativas del cliente, apoyado con personal talentoso, capacitado y comprometido, tecnología de vanguardia, y con una gestión empresarial eficiente y comprometida con la sociedad.

Visión

Para el año 2017 seremos la empresa de soluciones integrales de comunicaciones preferida para los clientes, expandiendo su penetración y cobertura de servicios en todos los mercados posibles, para mejorar la comunicación de las personas, facilitar el desarrollo de los negocios y contribuir al progreso de las comunidades donde operamos, proporcionándoles servicios innovadores basados en las Tecnologías de Información y las Comunicaciones.

Principios corporativos

Los Principios Corporativos son el conjunto de valores, creencias y normas que profesa una organización y regulan la vida de la misma, toda empresa implícita o explícitamente, tienen un conjunto de valores corporativos, los mismos que sirven de soporte para la misión y visión de la empresa.

A continuación se describen los principios filosóficos de Speedycom, los cuales han sido transcritos al pie de la letra de la siguiente manera:

Liderazgo

Ser innovadores, creativos con una sola capacidad que transmita confianza a los clientes y permita ser la mejor opción en el mercado de Servicios de internet.

Responsabilidad

Participar en el desarrollo económico y social de la provincia y contribuir a elevar la calidad de vida de sus trabajadores y colaboradores.

Orientación al cliente

Speedycom para hacer frente a la intensa competencia adapta sus procesos de negocio orientando los a la satisfacción de sus clientes.

Competitividad

Conocer el mercado, mantener los estándares de calidad, determinar y satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas del cliente.

Espíritu de Servicio

A través del trabajo se satisfacen necesidades materiales y al mismo tiempo se contribuye al logro de objetivos individuales y comunes de todos los miembros de la empresa.

Trabajo en Equipo

La noción de equipo en Speedycom implica el aprovechamiento del talento colectivo, producido por cada persona en su interacción con las demás.

Honestidad

Tener el reconocimiento de este valor es apropiado para nuestro propio papel, conducta y relaciones, su valor es visible en cada acción que realizamos.

Cuadro 6.2 Análisis FODA

FORTALEZA	DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	AMENZAS
<p>Características especiales del servicio ofertado</p> <ul style="list-style-type: none"> Speedycom ofrece a sus clientes un servicio de internet sin línea telefónica lo que permite el acceso internet a familias que no cuentan con teléfono fijo. El servicio que se ofrece es “ilimitado” por lo que el cliente no tiene límite de descarga y ocupa el servicio por un mismo valor mensual. 	<p>Capital de trabajo mal utilizado.</p> <ul style="list-style-type: none"> En la empresa, la administración destina fondos para adquisiciones que no forman parte del desarrollo del negocio 	<p>Demanda creciente del mercado de servicios de acceso de internet con tarifa plana.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ofrecer un servicio con tarifa fija es el factor diferenciador de la competencia. 	<p>Competencia Agresiva consolidada en el mercado</p> <ul style="list-style-type: none"> Existen varias empresas competidoras que han ganado su lugar en el mercado al principal CNT, punto Net, Asaptel, Tv cable.
<p>Imagen Corporativa</p> <p>Speedycom realiza importantes inversiones cada cierto período de tiempo para mejorar su imagen corporativa y dar valor a la marca para obtener posicionamiento en el mercado.</p>	<p>Falta de capacitación al personal</p> <ul style="list-style-type: none"> La empresa no cuenta con un proceso de capacitación continua del personal por lo que representa una debilidad en el momento del desarrollo del proceso del negocio 	<p>Fuerte poder adquisitivo del segmento meta.</p> <ul style="list-style-type: none"> La meta de la empresa el segmento de mercado donde no hay accesos a líneas telefónicas de ningún posible proveedor. 	<p>Cambios en la legislación como restricción de importaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> La restricción a importaciones de equipos necesarios así como el incremento del pago de impuestos afectan al desarrollo de la compañía.
<p>Soporte técnico por medio de un call center</p>	<p>Ausencia de estabilidad laboral</p>	<p>Mercado insatisfecho o mal atendido.</p> <ul style="list-style-type: none"> El mercado que presenta 	<p>Tendencias desfavorables en el mercado</p>

<ul style="list-style-type: none"> Facilita la atención al cliente por medio de llamadas constantes y monitoreo del servicio. 		insatisfacción por parte de otro proveedor es un cliente potencial de Speedy	<ul style="list-style-type: none"> Las tendencias actuales del mercado se inclinan por el consumo a la empresa del estado CNT
<p>Grandes recursos financieros</p> <ul style="list-style-type: none"> El negocio arroja una rentabilidad representativa que refuerza la proactividad de la gestión de negocio. 	Falta de Motivación a los recursos humanos		
<p>Equipamiento de última generación</p> <ul style="list-style-type: none"> Speedycom cuenta con tecnología avanzada para el desarrollo de los procesos productivos y administrativos de la empresa, además de un proceso de mejoras continuas en la prestación del servicio de internet 	<p>Políticas no establecidas.</p> <p>Problemas continuos de iliquidez</p>		

Elaborado por: La investigadora
Fuente: Información empresarial

6.7.2 Fase 2. Reestructuración Organizacional

En palabras de Benjamín y Fincowsky(2012), la organización formal de una empresa es: “La configuración intencional que se hace de las diferentes tareas y responsabilidades, fijando su estructura de manera que se logren los fines establecidos por la empresa”;siendo la estructura organizacional una herramienta fundamental para el correcto desarrollo de la institución.

A criterio de Garmòn, Merlín, Moral y otros(2011), Organización Formal es:

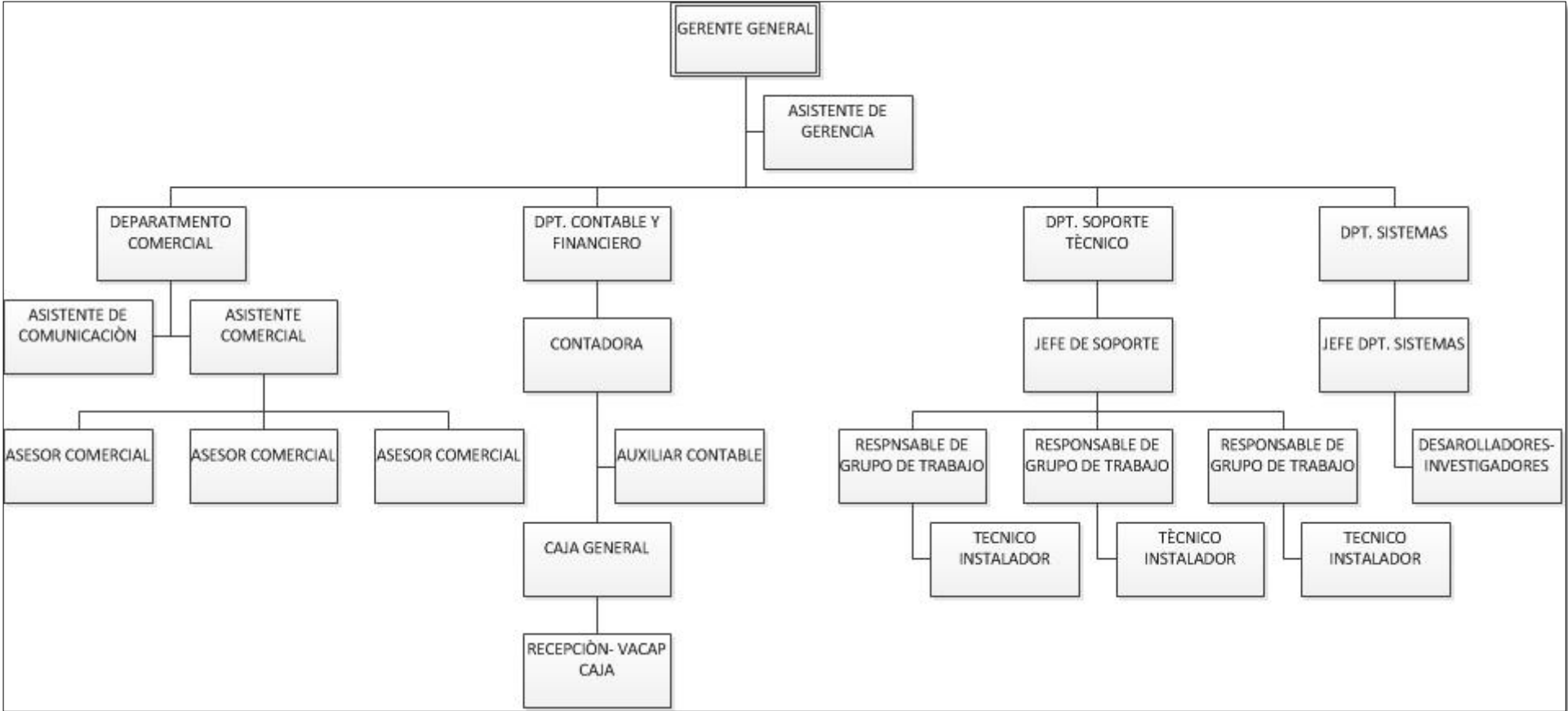
“Un sistema de esfuerzo cooperativo intencionalmente establecido y coordinado para que cada uno de los miembros que integran la empresa conozca las funciones que van a cumplir y asuman las responsabilidades correspondientes. Una organización formal permite que el esfuerzo individual en una situación de grupo conlleve al logro de los objetivos/metast del grupo o de la organización.”

Mientras que la Organización Informal es:

“La relación grupal que se establece dentro de la empresa, que a pesar de generar un esfuerzo de conjunto no implica que los miembros que lo integran sean conscientes de un propósito común o de los resultados que se puedan lograr en forma conjunta. Surgen a consecuencia de las relaciones personales y sociales, a medida en que la gente se asocia a los grupos.”

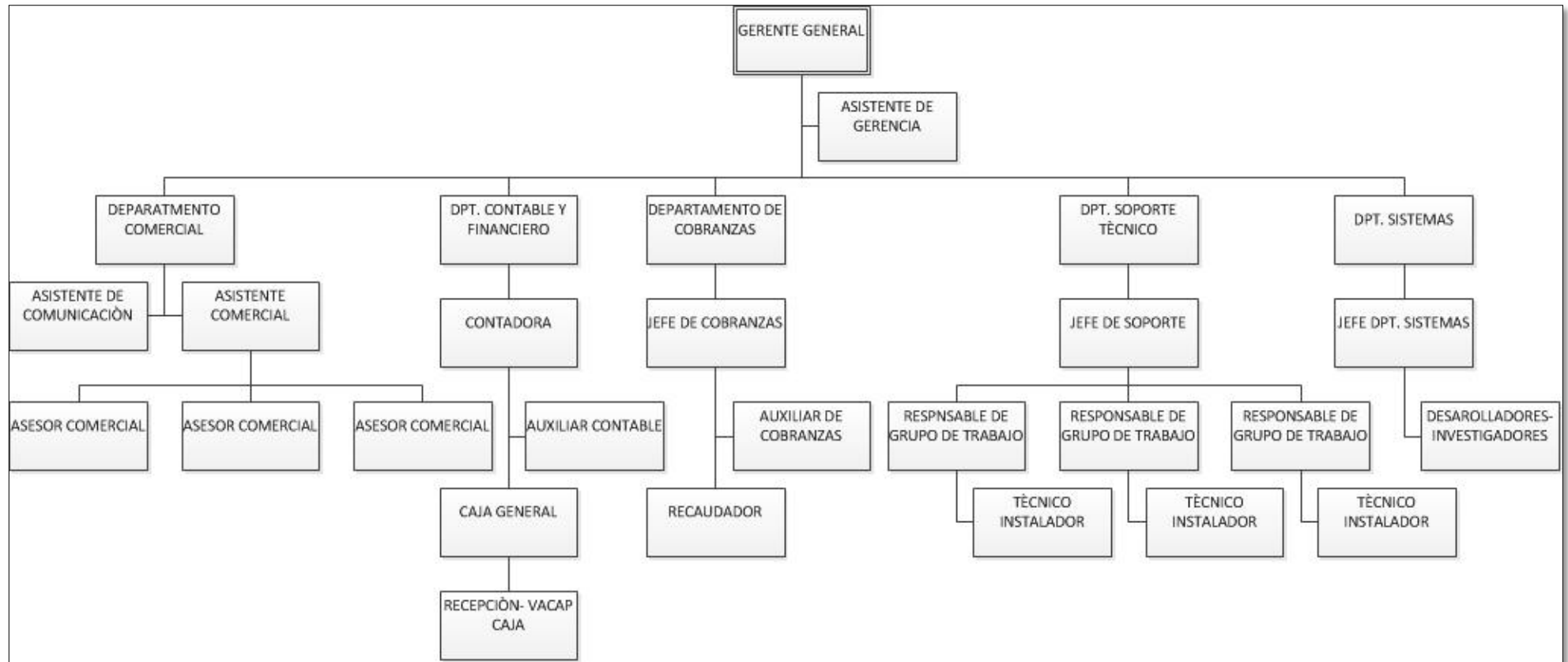
Es decir, la estructura informal es aquella que nace espontánea entre las personas que ocupan posiciones en una organización formal y a partir de las relaciones que instauran entre sí como ocupantes de cargos, este tipo de estructura se compone de interacciones y relaciones sociales entre las personas situadas en diversas posiciones de la organización formal, la misma que está presente en la situación actual de la empresa.

Gráfico 6.1 Organigrama Estructural



Elaborado por: La investigadora
 Fuente: Información Speedycom

Gráfico 6.2 Organigrama Estructural Propuesto



Elaborado por: La investigadora
 Fuente: Información Speedycom

6.7.3 Fase 3. Documentación: Contrato y Garantía

Contrato de Hosting

Contrato en virtud del cual una empresa proveedora de servicios de Internet aloja o alberga el web site del cliente destinando un espacio en su servidor a cambio de una remuneración. La empresa prestadora del servicio de hosting alquila al cliente el hardware y el software de su propiedad para distintos servicios como alojar, gestionar, mantener y actualizar la página web del cliente por un tiempo determinado y a cambio de un precio. (Delitos Informáticos, 2012)

Partes contratantes: Empresa prestadora de servicios y cliente.

Cláusulas generales:

- Definiciones.
- Objeto.
- Duración.
- Precio y forma de pago.
- Comunicaciones entre las partes.
- Confidencialidad.
- Resolución del contrato.
- Derechos y obligaciones de las partes.
- Responsabilidades de las partes.
- Ley aplicable y tribunales competentes.

Cláusulas específicas:

- Entrega y alojamiento de la información.
- Garantía de la prestación de servicios.
- Características del servicio.
- Propiedad intelectual.
- Cesión del contrato.

Garantía de la prestación del servicio.

Como parte de garantizar el pago o parte de pago en el caso de contar con clientes de cartera recuperable o incobrable, se propone la implementación de una cláusula en el contrato en la cual se especifique el tipo de garantía de pago utilizar en caso de caer en deuda, siendo esta un pagaré a la vista que deberá ser firmado al momento de hacer la contratación del servicio, el mismo que quedará sin ninguna validez en el caso de que el cliente termine el contrato sin ningún tipo de deuda.

Según el Código de Comercio del Ecuador(2010), SECCION V De la Venta con Reserva de Dominio, indica que:

El contrato se extenderá en tres ejemplares, dos de los cuales corresponderán al vendedor y al comprador respectivamente, y el tercero a la Oficina de Registro; 2.- El contrato deberá contener los siguientes datos: nombre, apellido, profesión y domicilio del vendedor y del comprador; descripción precisa de los objetos vendidos; lugar donde se los mantendrá durante la vigencia del contrato; precio de venta; fecha de la misma, forma y condiciones de pago con la indicación de haberse emitido letras de cambio, pagarés a la orden u otro documento u obligación cualquiera que asegure el crédito, determinando si se ha constituido prenda comercial; y, 3.- Dicho contrato suscribirán las partes y se lo inscribirá en el Registro Mercantil de la respectiva jurisdicción, en el libro que al efecto llevará dicho funcionario.

P A G A R E
MODELO PROPUESTO

Deudor:

Monto:

Nº:

Debo y pagaré a la orden de Speedycom o a quien sus derechos represente, en calle Manuelita Sáenz s/n y López de Ayala de la ciudad de Ambato, la cantidad de.....
Dólares Americanos.

Dicha cantidad la adeudo por concepto de servicio de internet devengado a partir del día..... hasta el día..... según facturas N.º

La cantidad adeudada comprende un interés de....% mensual, y se pagará en..... cuotas mensuales y sucesivas de..... USD cada una, con vencimientos al día..... de cada mes. En caso de mora o de simple retardo, el interés se elevará al máximo convencional para operaciones reajustables, el que se aplicará, desde esta fecha, hasta el pago efectivo y total de lo adeudado.

La deuda se considerará exigible y de plazo vencido, por el simple atraso en el pago del total o parcial de cualquiera de las cuotas referidas, sin perjuicio del interés penal pactado.

El portador queda liberado de la obligación de protestar este pagaré, respecto de todos los obligados a su pago.

Para todos los efectos legales, judiciales y de protesto, derivados del presente pagaré, el deudor o suscriptor constituye domicilio especial en esta ciudad, calle, N.º, y se somete a la jurisdicción de sus tribunales.

En la ciudad de Ambato, a.... De..... De 201...

Nombre o razón social del suscriptor:

Domicilio: N.º.....

RUC No.....

Teléfono:

Firma del Suscriptor

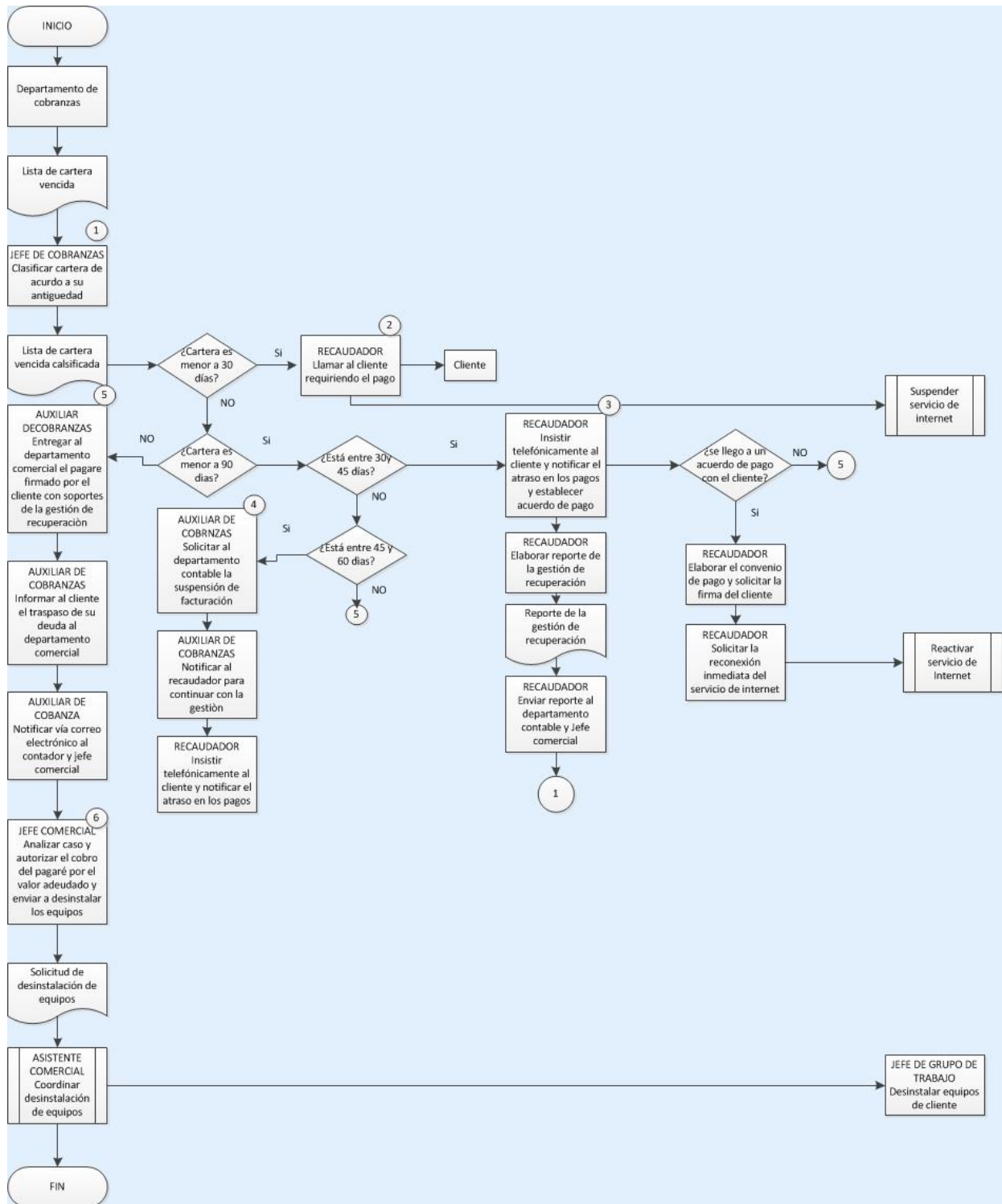
Nombre del mandatario o representante legal de la empresa suscriptora:

.....

RUC No.....

6.7.4 Fase 4. Flujogramación Descripción de procedimientos, funciones y responsabilidades.

Gráfico 6.3 Flujograma propuesto Departamento de Cobranzas



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Información Speedycom

1.- Clasificación de cartera vencida.

RESPONSABLE:	Jefe de Cobranza
ENTRADAS:	Lista de cartera vencida general
ACTIVIDADES:	Clasificar cartera de acuerdo a su antigüedad
SALIDAS:	Lista de cartera vencida clasificada

2.- Llamadas por requerimiento de pago.

RESPONSABLE:	Recaudador
ENTRADAS:	Cartera menor a 30 días de vencimiento
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none">• Llamar al cliente requiriendo el pago• Enviar a suspender servicio de internet.
SALIDAS:	Reporte de la gestión de Cobranzas, lista de suspensión de servicio.

3. Insistencia telefónica por requerimiento de pago.

RESPONSABLE:	Recaudador
ENTRADAS:	Cartera entre 30 y 45 días de vencimiento
ACTIVIDADES:	<ul style="list-style-type: none">• Insistir telefónicamente al cliente notificando los valores adeudados• Establecer convenio de pago con el cliente• De existir convenio de pago, obtener firma de cliente.• Solicitar la re conexión inmediata del servicio.
SALIDAS:	Reporte de la gestión de Cobranzas

4. Insistencia telefónica por requerimiento de pago y suspensión de facturación.

RESPONSABLES:	AUXILIAR DE COBRANZAS Y RECAUDADOR	
ENTRADAS:	Cartera entre 45 y 60 días de vencimiento	
ACTIVIDADES:	Auxiliar de Cobranzas	Recaudador
	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar al departamento contable lista de corte de facturación • Notificar al Recaudador para continuar con la gestión de cobro 	<ul style="list-style-type: none"> • Insistir telefónicamente al cliente notificando los valores adeudados
SALIDAS:	Auxiliar de Cobranzas	Recaudador
	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de clientes a suspender facturación 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de Gestión de cobranzas

5. Ejecución de garantía por falta de pago de servicio.

RESPONSABLES:	AUXILIAR DE COBRANZAS Y JEFE COMERCIAL	
ENTRADAS:	Lista de clientes con cartera mayor a 90 días de vencimiento	
ACTIVIDADES:	Auxiliar de Cobranzas	Jefe comercial
	<ul style="list-style-type: none"> • Enviar al departamento comercial el pagaré por garantía de pago • Adjunto al pagaré enviar el seguimiento a la gestión de cobro realizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar el proceso de gestión de cobro y autorizar la ejecución del pagaré por los valores adeudados • Solicitar la desinstalación de los equipos al dpto. soporte.
SALIDAS:	Auxiliar de Cobranzas	Jefe comercial
	<ul style="list-style-type: none"> • Garantías de pago y reporte de seguimiento a la gestión de cobro realizada a los clientes de cartera con más de 90 días de vencimiento 	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes de desinstalación de clientes por cartera

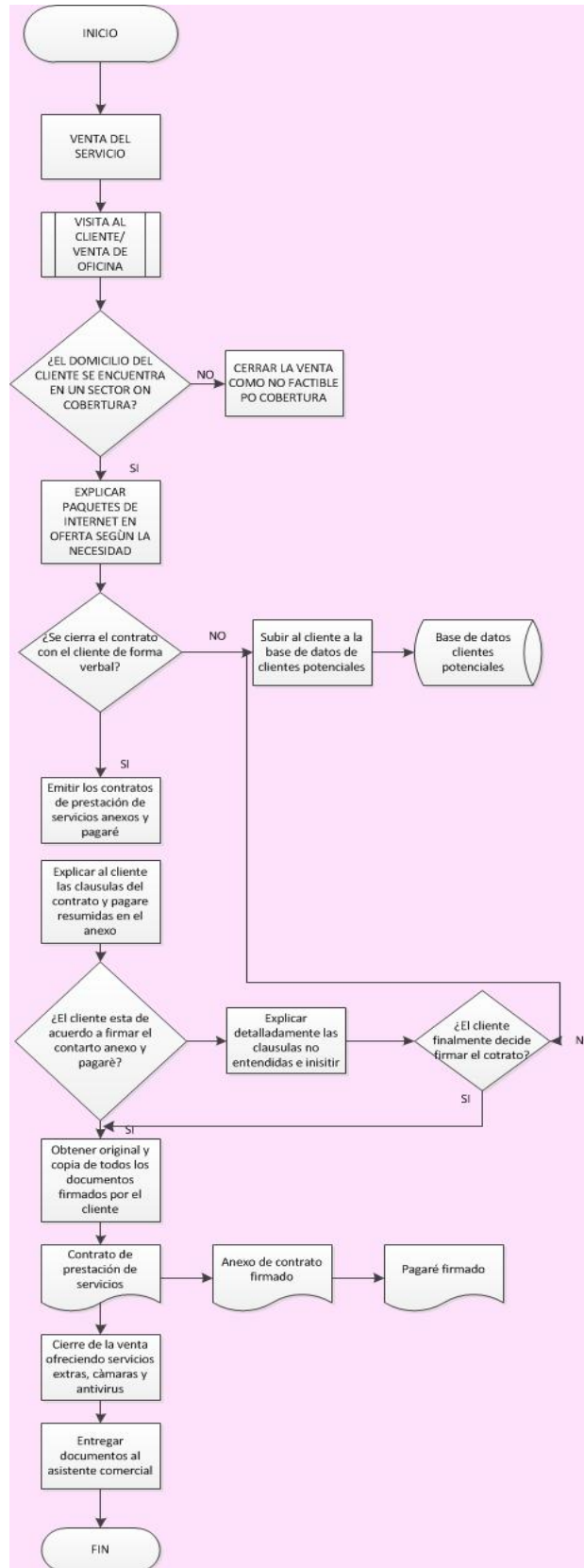
6. Coordinación de desinstalación de equipos clientes de cartera vencida.

RESPONSABLE:	Asistente comercial
ENTRADAS:	Lista de clientes por desinstalar por cartera vencida e incobrables
ACTIVIDADES:	Coordinar día y hora de retiro de equipos del domicilio de clientes.
SALIDAS:	Desinstalaciones por cartera e incobrables coordinada.

ACTIVIDADES DE APOYO

RESPONSABLE:	Dpto. Soporte Técnico
ENTRADAS:	Lista de clientes para suspensión de servicio. Lista de reactivación de servicio a clientes. Lista de desinstalaciones.
ACTIVIDADES:	Reactivar servicio de internet Reconectar servicio de internet Realizar desinstalaciones
SALIDAS:	Reporte de cliente reconectados el servicio Reporte de clientes suspendidos el servicio Reporte y hoja de ruta de desinstalaciones.

Gráfico 6.4 Flujoograma propuesto de venta del servicio



Elaborado por: La investigadora
Fuente: Información Speedycom

Descripción de responsabilidades y funciones departamento de cobranzas

JEFE DE COBRANZAS

El Jefe del departamento de Cobranzas tendrá a cargo las funciones inherentes asignadas a su cargo, velará por que se dé cumplimiento a las políticas, directivas, y disposiciones emitidas por parte de la Dirección de la Institución.

El Jefe de Cobranzas, reportará al contador y coordinará con las Jefaturas de los departamentos de: Contabilidad y Comercial, además posee el mando directo sobre todo el personal del departamento.

Coordinará con el departamento contable a través de todos los Departamentos y Servicios que intervienen para cumplir con el proceso de facturación.

RESPONSABILIDADES

El Jefe de Cobranzas, es responsable de organizar, supervisar y controlar el envío inmediato y oportuno de los rubros de cuentas por cobrar, y por ende de los resultados obtenidos por la gestión realizada para reportar al departamento contable y al gerente general.

FUNCIONES

- Organizar, supervisar y controlar el envío inmediato y oportuno de las cuentas por cobrar a todos los clientes que hacen uso del servicio de internet de Speedycom.
- Gestionar la recuperación de los valores en mora por los servicios de internet proporcionados, en el plazo de 30 días laborables, a partir de la emisión de las facturas por prestación de servicio.

- Intensificar la gestión de cobro a las Instituciones y personas que adeudan valores a Speedycom, una vez que se envió la documentación respectiva, mediante comunicaciones, llamadas telefónicas, visitas personales.
- Determinar los procedimientos específicos, para la emisión de facturas, reportes e informes de tal manera que sean claros, para que no exista demora en la recuperación de valores por los servicios prestados.
- Analizar en forma semanal la recuperación de cartera, y los reportes de cobranzas, a fin de intensificar la gestión de cobro y controlar que se cumplan con los plazos previstos.
- Emitir informes mensuales de cobranzas.
- Realizar el seguimiento de los convenios de pago en vigencia, a fin de verificar el cumplimiento de la obligación, hasta la total recuperación de los valores y de presentarse inconvenientes, comunicar por escrito a los departamentos contable y comercial, para que inicie las acciones legales, tendientes a la recuperación de las deudas.
- Receptar convenios de pago, con documentos que respalden el cumplimiento del mismo (PAGARÉ).
- Analizar la cartera de acuerdo a la antigüedad de la misma y conciliar mensualmente con el departamento de Contabilidad las cuentas por cobrar.
- Realizar gestiones tendientes a recuperar valores que, por servicios prestados a personas e instituciones en años anteriores, que no fueron recuperados en su tiempo.
- Evaluación de desempeño del personal perteneciente al Departamento.
- Planificar y supervisar la ejecución de las actividades contables realizadas por el personal del área, de acuerdo a los, normas y procedimientos emitidos por la institución.
- Atención a clientes, para verificar saldos, devoluciones, explicaciones sobre rubros facturados.
- Análisis con el departamento de Marketing para aprobación de convenios.
- Revisar, firmar y despachar documentación que está relacionada con el departamento (oficios, facturas, memorándums, solicitudes de desinstalación, etc.)

AUXILIAR DE COBRANZAS

El Oficinista deberá ejecutar las funciones acordes a su cargo, rendirá cuentas al Jefe del Crédito y Cobranzas.

RESPONSABILIDADES

El Oficinista, reportará, dependerá y será responsable directamente al Jefe de Cobranzas por el cumplimiento de las funciones asignadas

FUNCIONES

- Receptar e ingresar toda la documentación que llega al Departamento de Cobranzas.
- Digitar oficios, memorandos, informes, actas y otros.
- Archivo de documentación.
- Elaborar facturas para el cobro de planillas según convenios con clientes.
- Realizar otras actividades relacionadas con su puesto determinados por el Jefe de Crédito y Cobranzas.
- Coordinar con el Departamento de Contabilidad sobre rubros que no consten en el detalle de cuentas para identificar el procedimiento de desinstalaciones por cartera.
- Generar los justificativos, para nuevamente realizar la acción de cobro
- Cruzar información con el departamento de Contabilidad de Speedycom, a fin de establecer saldos de la cuenta.
- Emitir reportes sobre antigüedad de cuentas.
- Elaborar informes para el Departamentos de Contabilidad, sobre valores previstos de recaudación en forma semanal.
- Elaborar estados de cuenta de los valores facturados cada mes por SpeedyCom (crédito).

RECAUDADOR

El Recaudador deberá ejecutar las funciones acordes a su cargo, rendirá cuentas al Jefe de Cobranzas y/o Auxiliar de cobranzas.

RESPONSABILIDADES

El Recaudador, reportará, dependerá y será responsable directamente al Jefe de Cobranzas por el cumplimiento de las funciones asignadas.

FUNCIONES

- Distribución de la documentación a las distintas Instituciones, notificando la deuda.
- Entregar puntualmente, copias de oficios, facturas, solicitudes de descuentos, que se envías para el cobro de acuerdo a l los convenios.
- Gestiones de recuperación de las cuentas (, transferencias, copias de depósitos).
- Informe diario de las cobranzas y anexar al reporte diario de caja, para luego enviar al departamento de Contabilidad, y una copia al gerente general.
- Realizar adquisiciones, que se solicitan mediante el fondo rotativo de caja chica del departamento.
- Llamar a los clientes requiriendo el pago de deudas.
- Insistir telefónicamente a los clientes y notificar atraso en los pagos.
- Elaborar reportes de la gestión de recuperación de cartera.
- Solicitar la reconexión inmediata del servicio en caso de pago o convenio de pago del servicio.
- Realizar otras actividades relacionadas con su puesto determinados por el Jefe de Crédito y Cobranzas y/o Director Financiero.
- Realizar certificados por devoluciones de valores tales como: Depósitos previos, Cobros Indebidos, Descuentos indebidos.
- Atención al público en la ventanilla que requiere de información sobre cuentas.

6.8 ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

6.8.1 Indicadores Gestión de cobro

Identificación e interpretación de los indicadores de gestión

INDICADOR: RECAUDO DE CARTERA (EFICACIA)

Objetivo del Indicador: Identificar la eficiencia con la que se realiza la recuperación de cartera, con ello determinaremos si se cumple en un 100%.

Definición de variables:

Monto Cartera recuperada.- Monto (USD) cartera recuperada.

Total cartera vencida.- Monto inicial de cartera vencida.

Aplicación del Indicador:

$$CR = \frac{\text{Monto de cartera recuperada}}{\text{Total cartera vencida}} * 100$$

Interpretación de resultados:

Muestra el porcentaje de cartera recuperada durante la gestión en el tiempo establecido.

INDICADOR: LLAMADAS REALIZADAS

Objetivo del Indicador: Identificar la ejecución de las llamadas a clientes en mora, con ello determinaremos si se cumple en un 100% con los procesos descritos.

Definición de variables:

Llamadas telefónicas reales: llamadas que fueron atendidas.

Total número de marcaciones: Total de marcaciones telefónicas.

Aplicación del Indicador:

$$LLR = \frac{\text{Llamadas telefónicas reales}}{\text{Total de marcaciones}} * 100$$

Interpretación de resultados:

Muestra el porcentaje de llamadas atendidas durante la gestión.

INDICADOR: ROTACION DE CUENTAS POR COBRAR (EFICIENCIA)

Objetivo del Indicador: Identificar la efectividad con la que se realiza gestión de recuperación de cartera.

Definición de variables:

Ventas netas a crédito (facturación): Valor facturado por servicio de internet.

Cuentas por cobrar promedio: Valor en cuentas por cobrar.

Aplicación del Indicador:

$$RCP = \frac{\text{Ventas netas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Interpretación de resultados:

El resultado de la rotación de cartera está en proporción directa a la gestión en el recaudo, por lo que muestra en que dimensión se ha realizado la gestión de cobro.

INDICADOR: ACUERDOS DE PAGO LIBRADOS

Objetivo del Indicador: Identificar el porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de pago de los clientes.

Definición de variables:

Total de acuerdos librados al mes: Número de acuerdos que han sido librados o pagados al mes.

Total acuerdos de pago al mes: Total de acuerdos realizados con los clientes de cartera vencida.

Aplicación del Indicador:

$$CR = \frac{\text{Totl de acuerdos librados al mes}}{\text{Total de acuerdos de pago al mes}} * 100$$

Interpretación de resultados:

Muestra el porcentaje de acuerdos de pago que se han cumplido al culminar el mes.

INDICADOR: LIQUIDEZ (RAZÓN CORRIENTE)

Objetivo del Indicador: Identificar la situación en tanto en cuanto la liquidez de la empresa.

Definición de variables:

Activo corriente: Valor del activo corriente reflejado en el balance mensual.

Pasivo corriente: Valor del pasivo corriente reflejado en el balance mensual.

Aplicación del Indicador:

$$RC = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}}$$

Interpretación de resultados:

Muestra con mayor precisión las disponibilidades inmediatas para el pago de deudas a corto plazo, es decir la capacidad que tiene la empresa para pagar las obligaciones a terceros con los recursos corrientes que pueden convertirse en efectivo a un corto plazo.

INDICADOR: LIQUIDEZ (CAPITAL DE TRABAJO)

Objetivo del Indicador: Identificar la situación en tanto en cuanto la liquidez de la empresa.

Definición de variables:

Activo corriente: Valor del activo corriente reflejado en el balance mensual.

Pasivo corriente: Valor del pasivo corriente reflejado en el balance mensual.

Aplicación del Indicador:

$$RC = \text{ACTIVO CORRIENTE} - \text{PASIVO CORRIENTE}$$

Interpretación de resultados:

Muestra el valor con el que cuenta la empresa para poder seguir desarrollando sus actividades operacionales, después de haber cancelado el total de sus obligaciones corrientes.

INDICADOR: MOROSIDAD

Objetivo del Indicador: Identificar el nivel de morosidad de la empresa.

Definición de variables:

Cartera Vencida: Monto de cartera vencida en un período.

Cartera Total: Monto de cartera total en un período.

Aplicación del Indicador:

$$RC = \frac{\text{CARTERA VENCIDA}}{\text{CARTERA TOTAL}}$$

Interpretación de resultados:

Indica la cartera vencida en proporción a la cartera total de clientes.

6.9 Previsión de la Evaluación

Cuadro 6.3 Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	<ul style="list-style-type: none">• Johanna Andrea Navarrete Solís.• Los directivos de la Empresa Speedycom.• Jefe del departamento contable.• Jefe el departamento financiero.
¿Por qué evaluar la propuesta?	Para establecer el éxito de las actividades que se van a implementar en el nuevo departamento de cobranzas de Speedycom.
¿Para qué evaluar?	Para establecer el cumplimiento de los objetivos establecidos en la propuesta, si la gestión e cobranzas basado en un manual de funciones ha mejorado la incidencia de los niveles de liquidez en la empresa.
¿Qué evaluar?	Se evaluará las actividades realizadas en el proceso de gestión de cobranzas de la empresa.
¿Quién evalúa?	<ul style="list-style-type: none">• Johanna Andrea Navarrete Solís, la investigadora• Los directivos de la Empresa Speedycom.• Jefe del departamento contable.• Jefe el departamento financiero.
¿Cuándo evaluar?	La evaluación será permanente, se realizará de manera periódica, semanal y mensual.

¿Cómo evaluar?	Mediante una investigación sobre la ejecución del proyecto con: <ul style="list-style-type: none">• Encuestas.• Entrevistas.• Observación.• Indicadores de liquides y de gestión de cobros.
-----------------------	--

Elaborado por: La investigadora

Bibliografía

- AECA. (2009). *GUIA DEL DOCENTE*. Recuperado el 22 de 12 de 2013, de https://www5.uva.es/guia_docente/uploads/2013/467/45613/1/Documento18.pdf
- Arismendi, E. (21 de 04 de 2013). *Tipo y diseño de investigación*. Recuperado el 18 de 12 de 2013, de http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html
- Avila Baray, H. L. (2002). *Introduccion a la metodolgia de la investigacion*. -: Delco.
- Baez Hurtado, Y. (s.f.). *Tecnicas de investigacion de Campo por Competencias*. 2000: Grupo Editorial nddos.
- Balestrini, J. (1998). *Investigacion*. FLARSO.
- BENJAMIN, E., & FINCOWSY, F. (2012). *Organizacion de empresas*. Recuperado el 30 de 08 de 2014, de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448146859.pdf>
- Bernal, C. A. (2009). *Metodos investigativos*.FLARSON.
- CASH POT bussines software. (2011). *SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZAS*. Recuperado el 2013 de 11 de 25, de <http://www.cash-pot.com.ar/sistema-de-gestion-de-cobranzas.aspx>
- Castaneda Jimenez, J. (1998). *Metodos de Investigacion*. Mc Grow Hill.
- Castañeda , M., Cabrera, A., & De Vires, W. (2010). *Procesamiento de datos y anàlisis estadístico*. Recuperado el febrero de 2014, de <http://www.pucrs.br/edipucrs/spss.pdf>
- CÓDIGO CIVIL DEL ECUADOR. (2010). De las cosas incorporales.
- CODIGO DE COMERCIO . (2010). CODIGO DE COMERCIO . *CODIGO DE COMERCIO* . ECUADOR.
- Collins, J. (2009). *Tecnicas de investigacion de Campo*. Alec.
- COMUNIDAD DE MADRID. (2011). *MADRID. ORG*. Recuperado el 21 de 11 de 2013, de Definición y onceptos básicos de contabilidad: http://www.madrid.org/cs/StaticFiles/Emprendedores/GuiaEmprendedor/tema8/F50_8.1_CONCEPTOS_BASICOS.pdf
- Constitución del Ecuador . (2008). Capitulo sexto Trabajo y producción. *Art. 319*.

- Cunha, L. A., Anton, M., & Aboites, H. (2003). *Investigacion Cientifica*. -: Hebe Vessuri.
- DIARIO EL TELÉGRAFO. (01 de abril de 2011). El uso de internet creció en Ecuador. *El uso de internet creció en Ecuador*.
- Douglas, R., & Finnelly, J. (2005). *Administración de las finanzas corporativas*. Mexico: Pearson Educacion.
- ENCICLOPEDIA FINANCIERA. (2012). *ENCICLOPEDIA FINANCIERA*. Recuperado el 24 de 07 de 2013, de <http://www.encyclopediainanciera.com/indicadores-financieros.htm>
- Fernández Nogales, Á. (2004). *Investigación y técnicas de mercado*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- FUENTES FREIRE, J. (26 de 10 de 2012). *PARADIGMA CRÍTICO PROPOSITIVO*. Recuperado el 14 de 08 de 2013, de PARADIGMA CRÍTICO PROPOSITIVO: <http://es.slideshare.net/jcf2/paradigma-crtico-propositivo-jcf2>
- García Salinero, J. (06 de 2010). *Estudios Descriptivos*. Recuperado el 12 de 2013, de Estudios Descriptivos: <http://webpersonal.uma.es/~jmpaez/websci/BLOQUEIII/DocbIII/Estudios%20descriptivos.pdf>
- Garmón Puñal, J., Merlín López, J., del Moral Martínez, Á., Porrinas Ríos, F., & Romero Nieva, J. M. (2011). *Estructura, planificación y organización de la empresa*. Recuperado el 25 de 08 de 2014, de <http://www.personal.fi.upm.es/~gar/docs/apuntes/Estructura,%20planificacion%20y%20organizacion%20de%20la%20empresa.pdf>
- Gran Enciclopedia Ilustrada. (1981). *Ontología*. Madrid: Ediciones DANE S.A.
- GUERRERO VILLACIS, C. R. (2011). *GESTION DE COBRANZAS Y SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA COMPANIACENTRO MARCAS. AMBATO*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw Hill.
- Hernandez, Y. p. (1999). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa* (Primera ed.). Medellín, Colombia: Universidad EAFIT.
- Instituto Nacional de estadística y Geografía. (2012). *INEGI*. Recuperado el 20 de 12 de 2013, de

http://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/doctos_genbasica/procesamiento_informacion.pdf

- Jaramillo Echeverri, L. G. (2003). ¿Qué es Epistemología? *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 4,5.
- Mariño, W. (2013). 'Los problemas de liquidez afectan más a la microempresa'. *LÍDERES*.
- McGraw-Hill, Brealey, Richard, A., & Myres Stewart. (1996). *Fundamentos finanzas corporativas*. España: La española.
- Mejia Iraheta, , H. E., Martínez Sigarán, R. G., & Alvarado Córdova, J. R. (2011). "ANÁLISIS FINANCIERO DE LAS CUENTAS POR COBRAR Y SUS REPERCUSIONES EN LAS EVALUACIONES DE DESEMPEÑO DE LIQUIDEZ Y FINANCIAMIENTO DE EMPRESAS DEDICADAS AL RUBRO DE RESTAURANTES Y SUMINISTRO DE BANQUETES DEL MUNICIPIO DE SAN SALVADOR". EL SALVADOR.
- Mejores Prácticas en estrategia de cobranza. (Noviembre de 2008). *Mejores Prácticas en estrategia de cobranza*. Recuperado el 12 de Diciembre de 2013, de <http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Mejores Prácticas en estrategias de cobranzas. (Noviembre de 2008). Recuperado el Diciembre de 2013, de <http://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2011/10/best-practices-in-collections-strategies-spanish.pdf>
- Ochoa Setzer, G. (28 de 01 de 2009). *Artículos finanzas*. Recuperado el 05 de 11 de 2013, de Finanzas Definición: <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>
- Ortega, C. A. (28 de 01 de 2009). *Atículos Finanzas*. Recuperado el 03 de 11 de 2013, de Definición de Finanzas: <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/finanzas.html>
- Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada. (30 de 08 de 1995). Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada. *Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- RIVERA, M. (2008). *MEJORAMIENTO DEL PROCESO DEL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA EMPRESA SWISS NORTH GROUP CON ENFOQUE DE LIQUIDEZ*. Quito.

- Rocamundi, M. (2013). *SCRIBD*. Recuperado el 23 de 11 de 2013, de <http://es.scribd.com/doc/155772515/Gestion-de-Cobranzas>
- Rodriguez Sabiote, C., Quiles, O., & Herrera Torres, L. (2005). TEORÍA Y PRÁCTICA DEL ANÁLISIS DE DATOS CUALITATIVOS. PROCESO GENERAL Y CRITERIOS DE CALIDAD. *Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM*.
- Romero Meza, R. (2010). *Medidas de Riesgo Financiero*. Recuperado el 18 de Diciembre de 2013, de http://www.captura.uchile.cl/bitstream/handle/2250/2592/149%20Medidas_de_Riesgo_Financiero_Rafael_Romero_M.pdf?sequence=1
- Rubio Domiguez, P. (2009). *eumed.net libros gratis*. Recuperado el 30 de noviembre de 2013, de Manual de analisis fiananciero: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/255/9.htm>
- Sabino, C. C. (1992). *Proceso de la investigacion*. Caracas: McGrawHill.
- Sanchez Maldonado, L. F. (2013). *DE GERENCIA*. Recuperado el 10 de 10 de 2013, de Liquidez: Factores determinantes en la prestación de servicios de tecnología: http://www.degerencia.com/articulo/liquidez_factores_determinantes_en_la_prestacion_de_servicios_de_tecnologia
- Somoza Lopez, A. (2012). *Una aproximación a la manipulación de los resultados en las PYMES*. España.
- Spiegel , M. R. (1991). *Investigacion*. ECS.
- SUPERINTENDENCIAS DE COMPANÍAS (SUPRECIAS). (2013). *supercias*. Recuperado el 19 de octubre de 2013, de <http://www.supercias.gob.ec/portalinformacion/index.php?archive=portald einformacion/consultadirectorioparametro.zul>
- SUPERTEL. (30 de MAYO de 2013). *Se estima que 9.549.082 ecuatorianos accedieron a internet hasta marzo de 2013*. Recuperado el 10 de OCTUBRE de 2013, de http://www.supertel.gob.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1264:se-estima-que-9549082-ecuatorianos-accedieron-a-internet-hasta-marzo-de-2013&catid=44:principales&Itemid=344
- TMD Consultores & Asociados. (2013). Recuperado el 25 de 11 de 2013, de Gestión de Cobranzas: <http://www.tmd.com.uy/servicios/cobranzas.htm>

Torres , M., & Paz, K. (2003). *Metodos de recoleccion de datos para una investigacion*. Universidad Rafael Landívar.

Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (06 de 2012). *Tipos de Investigación*. Recuperado el 12 de 2013, de Tipos de Investigación: http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/prepa3/tipos_investigacion.pdf

Villacis, R. (2009). Paradigma de la Liquidez. *Paradigma de la Liquidez*.

ANEXOS



ANEXO1



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**LISTA DE VERIFICACIÓN DIRIJDA AL GERENTE DE LA EMPRESA
SPEEDYCOM DE LA CIUDAD DE AMBATO.**

Objetivo: Determinar la incidencia que tienen la gestión de cobranzas en los niveles de liquidez de la empresa Speedycom de la ciudad de AMBATO

Objetivo: Lea detenidamente los ítems y conteste con la mayor sinceridad posible.

- Marque con una x en una sola opción según corresponda.

Esta lista de cotejo pretende ser un punto de partida para identificar situaciones que puedan afectar la liquidez de la empresa Speedycom. Esta lista de chequeo no intenta abarcar todas las situaciones, simplemente es un punto de partida para el mejoramiento de la sostenibilidad de la institución.

No	DESCRIPCION	SI	NO
	<u>LIQUIDEZ</u>		
	Niveles de liquidez		
1	¿La empresa maneja conceptos de administración financiera deficientes?		
2	¿La institución trabaja bajo el concepto de una planificación financiera no estructurada?		
3	¿La empresa cuenta con políticas de liquidez?		
4	¿Existe en la empresa un presupuesto elaborado con anterioridad a desarrollar su actividad?		
5	¿La alta dirección desconoce la situación de liquidez de la empresa?		
6	¿Los activos líquidos de alta calidad, libres de cualquier compromiso, difícilmente se pueden convertir en líquidos?		
7	¿La empresa mantiene un plan de contingencia de liquidez?		
8	¿En la empresa se ven reflejados altos niveles de iliquidez al finalizar un período?		
9	¿Cree usted que la empresa ha contado con niveles de iliquidez elevados durante dos últimos años?		
10	¿El pasivo de la empresa cubre el activo de la misma?		
11	¿Se obtienen indicadores de prueba ácida al finalizar de un período contable en la empresa?		

12	¿Se realiza un control de los inventarios de equipo-servicios periódicos en la empresa?		
13	¿Las existencias físicas de inventarios coinciden con las existencias en el sistema contable?		
14	¿Puede que la empresa reunir el capital que necesita, a corto plazo?		
15	¿Cree que el capital de trabajo con el que cuenta empresa es insuficiente?		
16	¿Existe impuntualidad en el pago a proveedores en el corto plazo?		
17	¿El capital de trabajo tiene relación directa con la capacidad de la empresa de generar flujo de caja?		
18	¿Los saldos de proveedores y cuentas por pagar están debidamente conciliados con el módulo de cuentas por pagar?		
19	¿En razones financieras se puede considerar a la empresa débil?		
20	¿Podría la empresa afrontar una situación de incapacidad de pago a proveedores sin inconvenientes?		
21	¿Existen saldos de otras cuentas por cobrar que sean irrecuperables?		
22	¿Los saldos de cuentas por cobrar están debidamente conciliados con el módulo de servicio de internet?		
23	¿Existen saldos desfavorables en las conciliaciones con los Principales clientes de la compañía?		
24	¿El flujo de efectivo durante el período junio 2012- julio 2013 es desfavorable?		
25	¿Las cuentas por cobrar presentan diferencias significativas en la conciliación?		
26	¿Las políticas y procedimientos diarios en la gestión de flujo de efectivo son deficientes?		
27	¿Los saldos de bancos junio 2012- julio 2013 presentan números rojos?		
28	¿Los gastos no operacionales se encuentran correctamente cargados a la cuenta de gasto?		
29	¿Cree usted que la empresa mantiene altos índices de morosidad?		
30	¿Al finalizar un periodo la empresa obtiene valores elevados de cartera vencida?		
31	¿Usted conoce porque sus clientes no cancelan a tiempo?		
32	¿La empresa establece procesos para un frente de negociación?		
33	¿En la empresa se destina un valor intrascendente para cuentas incobrables?		
34	¿Se establecen en la empresa procesos para gestionar la morosidad luego de finalizar un período?		
35	¿Las cuentas bancarias están debidamente conciliadas?		
36	¿Se realiza un análisis de los estados financieros mensuales?		
37	¿Existen inconvenientes en las conciliaciones con los clientes que tiene como forma de pago débito bancario en la compañía?		
38	¿Se da algún tipo de beneficio extra a los clientes que cancelen por medio de un débito automático?		
39	¿La empresa presenta una alta cantidad de débitos bancarios rechazados al finalizar un período?		
40	¿Se notifica al cliente de su saldo a cancelar cada mes por algún medio directo?		

41	¿Se encuentran establecidas técnicas a utilizar para la gestión de cobranzas?		
42	¿Existe comunicación cliente- vendedor, luego de cerrar la venta del servicio?		
43	¿Se envían alguna notificación como correos o mensajes sobre el saldo y la fecha de pago del cliente?		
44	¿Los clientes pueden acceder a sus facturas electrónicas sin ningún inconveniente?		
45	¿Usa la empresa políticas de cobranzas?		
46	¿Existen objetivos y metas de recuperación de cartera establecidas y debidamente comunicadas?		
47	¿Usa mecanismos para realizar gestiones de recuperación de cartera?		
48	¿Su funcionario utiliza medios de contacto con el cliente como de Call Centers, Notificaciones o Abogados extremos?		
49	¿Su funcionario encargado tiene un horario establecido?		
50	¿Se establecen sanciones para aquellos casos que presenten el incumplimiento respecto de las condiciones originalmente pactadas?		
51	¿Al cierre de cada mes se realiza una gestión de cobranza de los nuevos clientes?		
52	¿Se encuentra establecida una normativa que determine el tipo o calificación de cliente con respecto al pago?		
53	¿Existe un manual de gestión de cobranzas?		
54	¿Se efectuó y documentó un análisis de la cobrabilidad de la cartera?		
55	¿Se realiza un análisis antes de generar una línea de crédito a cada cliente?		
56	¿Se realiza post- venta para informar al cliente el valor a pagar?		
57	¿Se realiza seguimiento de cada cliente que ingresa a la empresa?		
58	¿Existen modalidades de pago cómodas para los clientes?		
59	¿La empresa mantiene alianza con instituciones del sistema financiero para la recepción del pago de servicio?		
60	¿Todos los clientes reciben su factura de consumo puntualmente?		
61	¿Existe algún tipo de modalidad de cobro personalizado o a domicilio del servicio?		

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO DOS

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

Conste por medio del presente documento, el contrato que se suscribe al tenor de las siguientes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMERA: COMPARECIENTES.- Comparecen a la suscripción de este contrato, por una parte el Sr(a),por sus propios derechos, parte que para efectos de este contrato será denominado EL SUSCRIPTOR; y por otra parte, la Compañía SPEEDYCOM CIA. LTDA., legalmente representada por su Gerente General, Ing. Vicente Eduardo Freire Guerrero, parte que para efectos de este contrato será denominado SPEEDY.

CLÁUSULA SEGUNDA: ANTECEDENTES.- SPEEDY se ha suscrito con la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones un Permiso de Servicios de Valor Agregado el 14 de mayo 2007, con su domicilio principal en la ciudad de Ambato, cuyo objeto social es la prestación de Servicios de Valor Agregado de Internet.

CLAUSULA TERCERA: OBJETO.- Con estos antecedentes, SPEEDY se obliga a prestar al SUSCRIPTOR el SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, a través de enlace, de acuerdo a las características determinadas en el presente instrumento y detalladas en el ACUERDO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS. En caso de modificación del Servicio de Valor Agregado de Internet, las partes suscribirán un nuevo ACUERDO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS, que remplazará al anterior, en donde se establecerán las nuevas especificaciones del Servicio de Valor Agregado de Internet objeto del presente contrato, en todo caso para proceder a la modificación del Servicio de Valor Agregado de Internet, será EL SUSCRIPTOR quien solicitara por escrito este cambio, en relación a variaciones en los costos, SPEEDY notificara AL SUSCRIPTOR, con dichas modificaciones y que será aceptado por EL SUSCRIPTOR, con su firma en el nuevo ACUERDO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS.

CLÁUSULA CUARTA: INSTALACIÓN Y PRESTACION EFECTIVA.- Los valores por instalación y prestación efectiva del Servicio de Valor Agregado de Internet, serán cancelados por el SUSCRIPTOR, al momento en que se encuentre en total funcionalidad el Servicio de Valor Agregado de Internet, valores que estarán descritos en el ACUERDO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS.

SPEEDY se obliga a proporcionar al SUSCRIPTOR los Servicios de Valor Agregado de Internet a partir de la suscripción de este contrato y del acta de entrega - recepción del Servicio de Valor Agregado de Internet. El Servicio de Valor Agregado de Internet, será prestado durante las 24 horas del día, únicamente en los lugares y ciudades especificados en el ACUERDO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS, salvo problemas ocasionados por casos fortuitos, de fuerza mayor o lo demás determinados en este contrato

CLÁUSULA QUINTA: PRECIO Y FORMA DE PAGO.- EL SUSCRIPTOR, pagará a SPEEDY, por el servicio ofrecido en la cláusula tercera, de acuerdo a lo detallado en el ACUERDO DE

PRESTACIONES DE SERVICIOS. El SUSCRIPUTOR se obliga a pagar las cantidades antes señaladas contra la presentación de la factura mensual emitida por

SPEEDY, hasta el día 10 de cada mes. Se aclara que el Servicio de Valor Agregado de Internet, objeto de este contrato se factura por adelantado.

Si EL SUSCRIPUTOR no pagara a SPEEDY, el valor total de la factura mensual emitida, la cantidad insoluble causará intereses desde el día siguiente al establecido como fecha límite de pago hasta el día en que se efectúe el pago total, se tomara en cuenta la tasa de interés legal fijada por el Banco Central del Ecuador, para este tipo de obligaciones. En todos los casos de mora en el pago de las facturas emitidas por SPEEDY, se comunicara con EL SUSCRIPUTOR a fin de convenir de mutuo acuerdo la suspensión del Servicio de Valor Agregado de Internet, o a su vez de mutuo acuerdo dar por terminado el presente contrato, previo el pago de los valores adeudados. Si luego de desconectados los servicios, EL SUSCRIPUTOR, paga sus adeudos dentro del plazo de 30 días, SPEEDY podrá reanudar los servicios contratados.

EL SUSCRIPUTOR, expresamente declara y acepta, sin reservas de ninguna naturaleza, que las obligaciones de pago por los Servicios de Valor Agregado de Internet prestados, en los montos que se determinan en esta cláusula, así como el valor de los impuestos de ley, constituyen obligación pura, líquida y determinada, y que a partir de la fecha de pago se considerarán de plazo vencido, otorgando el estado de cuenta mensual que emite SPEEDY y que contiene el detalle de las obligaciones de pago fijadas en esta cláusula.

CLÁUSULA SEXTA: FACILIDADES DE INSTALACIÓN Y PRUEBAS.- Si SPEEDY tuviese que construir o adecuar obras civiles específicamente para la prestación de los Servicios de Valor Agregado de Internet contratados con EL SUSCRIPUTOR, todos los gastos serán de cuenta del SUSCRIPUTOR. EL SUSCRIPUTOR deberá prestar las facilidades de acceso durante el período de instalación y pruebas.

Las partes en forma expresa reconocemos que los bienes y equipos instalados para la recepción del Servicio de Valor Agregado de Internet, si bien constan en poder del suscriptor para el uso del presente Servicios de Valor Agregado de Internet, los mismos son de exclusiva propiedad de SPEEDY, por lo que podrán ser retirados cuando por cualquier causa se deje sin efecto el presente contrato, sin que ninguna de las partes pueda retenerlos, bajo pena de incurrir en apropiación indebida

CLÁUSULA SÉPTIMA: USO DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.- EL SUSCRIPUTOR es responsable por el uso que se dé al Servicio de Valor Agregado de Internet objeto de este contrato, de ser el caso, independientemente de la persona natural o jurídica que acceda a los mismos y que sea diferente del SUSCRIPUTOR.

Si SPEEDY, suspende el Servicio de Valor Agregado de Internet por causas imputables a SPEEDY y que no provengan de incendio, terremoto, guerra, motín, huelga, actos delictivos, amenaza o colocación de bomba, y en general acontecimientos originados en caso fortuito o de fuerza mayor, por un tiempo mayor a 48 horas consecutivas, deberá cobrar al SUSCRIPUTOR únicamente por el servicio brindado.

La responsabilidad de SPEEDY, se limita a proveer los Servicios de Valor Agregado de Internet de acuerdo con este Contrato y otorgar créditos por interrupción de Servicios de Valor Agregado de Internet de acuerdo a los términos mencionados. SPEEDY, no será sujeto de sanción o responsabilidad alguna por la aparición de cualquier daño directo, indirecto, incidental, consecuencial, especial o de cualquier otro tipo que pueda acontecer al SUSCRIPUTOR, sus dependientes, terceros, bienes, operaciones y/o negocios, en razón o con ocasión de los Servicios de Valor Agregado de Internet que contrata.

SPEEDY se obliga única y exclusivamente a proporcionar al SUSCRIPUTOR el Servicios de Valor Agregado de Internet antes descrito; En consecuencia SPEEDY, tampoco es responsable de los daños y perjuicios que pueda sufrir el SUSCRIPUTOR: por el uso de programas o información enviados, recibidos o utilizados a través del Servicios de Valor Agregado de Internet; por interceptación o manipulación de la información recibida o enviada a través de la red; por presencia de virus, por el uso de equipos de computación o líneas telefónicas y en general por todo daño o perjuicio ajeno a su obligación de dar el presente Servicios de Valor Agregado de Internet.

EL SUSCRIPUTOR es el único responsable civil y penalmente de la información que a través de la red de Speedy envíe o reciba, ya que la empresa no tiene control sobre el contenido de la información, tan solo proporciona la capacidad de transmisión.

CLAUSULA OCTAVA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPUTOR.- Son obligaciones del SUSCRIPUTOR:

EL SUSCRIPUTOR no deberá transmitir noticias o mensajes cuyo texto sea contrario a la seguridad del Estado, a la paz, al orden público, a las buenas costumbres, a las leyes de la República y a la decencia del lenguaje; o que perjudique a los intereses culturales o económicos de la Nación causen escándalo o ataquen en cualquier forma al Gobierno, a la vida privada, o que tenga por objeto la comisión de algún delito u obstruyan la acción de la justicia.

EL SUSCRIPUTOR será responsable sobre la información que solicite, reciba y transmita. En consecuencia EL SUSCRIPUTOR no deberá recibir, utilizar o enviar, a través del Servicio de Valor Agregado de Internet, información o programas que requieran autorización previa de su propietario o cualquier otra información que no esté autorizado a transmitir, que viole los derechos de terceros o transmitir virus u otra información dañina.

EL SUSCRIPUTOR deberá mantener indemne a SPEEDY de cualquier reclamo o demanda, así como de cualquier efecto que dicha controversia pueda ocasionarle a la misma, como consecuencia de controversias entre EL SUSCRIPUTOR y terceros.

El SUSCRIPUTOR deberá brindar todas las facilidades a SPEEDY con el objeto de instalar e inspeccionar en cualquier tiempo los equipos a través de los cuales EL SUSCRIPUTOR recibe el Servicio de Valor Agregado de Internet prestado por SPEEDY.

No ceder sus derechos y obligaciones estipuladas en el presente contrato.

Realizar todos los pagos de las cantidades que correspondan y que consten en la respectiva factura.

EL SUSCRIPUTOR, deberá cancelar el valor concerniente por los elementos instalados para recibir el Servicio de Valor Agregado de Internet, en caso de daño por mala manipulación, fallas eléctricas, uso no apropiado, robo o manejo por terceros. El o los elementos se

cobrarán en la siguiente facturación de Servicios de Valor Agregado de Internet adjuntando la correspondiente hoja de Servicios de Valor Agregado de Internet. Los elementos que hacemos referencia son:

Tarjeta PCI y/o Tarjeta PC-Card

Pigtail

Antena

El SUSCRITOR declara conocer las Leyes Ecuatorianas, en especial la Ley de Telecomunicaciones, sus reformas y reglamentos, la Ley de Defensa del Consumidor, Ley de Propiedad Intelectual, Convenios Internacionales y demás leyes conexas, por lo que se obliga a utilizar el servicio cumpliendo estricta y obligatoriamente lo dispuesto en estos cuerpos jurídicos.

CLAUSULA NOVENA: PLAZO.- El suscriptor acepta y esta de acuerdo que la duración del Servicio de Valor Agregado de Internet es de 12 meses, contado a partir de la instalación y prestación efectiva del Servicio de Valor Agregado de Internet y su renovación será por un período similar, previo el acuerdo de las partes, sin que esto implique costos de suscripción e instalación en las mismas condiciones, si una de las partes no manifestare por escrito su deseo de darlo por terminado con quince días de anticipación de vencerse dicho tiempo.

SPEEDY, a la terminación de este contrato, desconectará el Servicio de Valor Agregado de Internet, retirará los equipos entregados en arriendo, de ser el caso, y levantará la respectiva acta de entrega recepción de los mismos. Si luego de la desconexión, las partes acordaren reiniciar la prestación de los Servicios de Valor Agregado de Internet, EL SUSCRITOR deberá suscribir un nuevo contrato con SPEEDY, de acuerdo a las condiciones fijadas por las partes.

CLÁUSULA DÉCIMA: SUSPENSIÓN Y TERMINACIÓN DEL CONTRATO.- Es causal de suspensión del presente contrato, que EL SUSCRITOR entre en mora en el pago de las facturas emitidas por SPEEDY.

Son causales de terminación del presente contrato, sin necesidad de declaración judicial y con la sola notificación de SPEEDY en tal sentido, además de las ya establecidas en este instrumento, las siguientes:

- a) Que EL SUSCRITOR no cubra las cantidades adeudadas, después de los 30 días de suspendido el Servicio de Valor Agregado de Internet por falta de pago por parte del SUSCRITOR.
- b) La disolución, liquidación, quiebra, suspensión de pagos, o declaración de insolvencia del SUSCRITOR.
- c) Si EL SUSCRITOR cede, transfiere o negocia de cualquier forma los derechos privados del presente contrato.
- d) Si EL SUSCRITOR cambia de domicilio sin la notificación oportuna a SPEEDY.
- e) Incumpla cualquiera de las obligaciones a su cargo contenidas en este contrato.

En caso de que EL SUSCRIPTOR no cumpla con cualquiera de sus obligaciones contenidas en el presente contrato, EL SUSCRIPTOR deberá pagar a SPEEDY, todos los valores que se encuentren pendientes de pago más los respectivos intereses de mora.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA: TERMINACION ANTICIPADA.- cualquiera de las partes podrá dar por terminado, sin que ello le ocasione ninguna multa o sanción, previa comunicación escrita dirigida a la otra Parte con al menos 15 días de anticipación y cancelando, el SUSCRIPTOR a SPEEDY, todo valor pendiente de pago por cualquier concepto que éste sea.

Conforme a la ley Orgánica de defensa del Consumidor el Artículo 44 otorga la posibilidad al consumidor de terminar unilateralmente el contrato en cualquier momento con 15 días de anticipación.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: CONOCIMIENTO Y ACEPTACIÓN DEL SUSCRIPTOR.- EL SUSCRIPTOR expresamente declara que conoce todos los puntos detallados en el presente contrato y declara también que acepta incondicionalmente todas y cada una de las cláusulas.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCERA: ACEPTACION DE TARIFAS.- EL SUSCRIPTOR conviene y está de acuerdo con la tarifa que debe pagar por los Servicios de Valor Agregado de Internet que presta SPEEDY, la cual está descrita en el ACUERDO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS.

CLÁUSULA DÉCIMA CUARTA: OBLICACION DE SPEEDY.- SPEEDY, cumplirá en forma eficiente y oportuna con la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet, y cumplirá con aquellas obligaciones que se generen de la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet, dentro de las cuales se tomaran en cuenta principalmente la calidad y continuidad de los Servicios de Valor Agregado de Internet, haciendo responsable por los daños ocasionados al cliente o a terceros, siempre y cuando los daños y perjuicios sean de su responsabilidad. SPEEDY, notificara de los cortes o suspensión de Servicios de Valor Agregado de Internet, que se originen de fallas o de mejoras de responsabilidad de SPEEDY, así como los mantenimientos programados por SPEEDY.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: NOTIFICACIONES Y DOMICILIOS.- Las partes señalan como sus domicilios los siguientes: por EL SUSCRIPTOR, el establecido en el ACUERDO DE PRESTACIONES DE SERVICIOS; y SPEEDY, el lugar de su domicilio legal, AV. Víctor Hugo s/n y Av. Atahualpa en la ciudad de Ambato. Cualquier cambio de domicilio deberá ser notificado por EL SUSCRIPTOR a SPEEDY, como máximo dentro de los 10 días siguientes. En caso de incumplimiento de esta obligación, SPEEDY podrá dar por terminado el presente contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA: DIVISIBILIDAD.- Si cualquier estipulación o grupo de estipulaciones contenidas en las cláusulas que integran el presente Contrato se llegare a considerar como inválida, nula o sin efecto, por cualquier motivo, este hecho no afectará la validez de las restantes estipulaciones de este instrumento que pudieren tener efecto prescindiendo de las estipulaciones invalidadas. Con tal fin, las partes declaran expresamente que las estipulaciones de este contrato son divisibles.

CLAUSULA DÉCIMA SEPTIMA:AUTORIZACION DEL TITULAR.- Autorizo (amos) expresa e irrevocablemente a SPEEDY, para que obtenga cuantas veces sean necesarias, de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, SPEEDY, queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuere pertinente.

CLAUSULA DÉCIMA OCTAVA: DERECHOS DEL SUSCRITOR.- El suscriptor tiene los siguientes DERECHOS:

Recibir el servicio de Internet por parte de SPEEDY de acuerdo a las condiciones y limitaciones establecidas en dicho contrato.

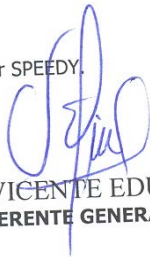
Soporte Técnico cuando se lo requiera.

A solicitar por cualquier medio, el detalle de su consumo, y en caso de no estar conforme con los valores facturados realizar el reclamo dentro de los 30 días siguientes caso contrario se entenderá aceptada sin opción a reclamo.

A todo y cada uno de los derechos establecidos en el Reglamento General de aplicación el reglamento para la prestación de Servicio de Valor Agregado especialmente lo establecido en el Art.34, y la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Para constancia y fiel cumplimiento de lo expuesto, las partes firman por duplicado, en la ciudad de Ambato, a los

Por SPEEDY.



VICENTE EDUARDO FREIRE G.
GERENTE GENERAL

Por EL SUSCRIPOR

ACUERDO DE PRESTACION DE SERVICIOS

Señores

SPEEDYCOM.CIA. LTDA.

Presente.-

Que he contratado un plan de internet con una capacidad de navegación de ____ megas Con una compartición de ____.

la velocidad contratada tiene una velocidad mínima de efectividad de bajada ____Megas, y una velocidad mínima de subida _____KBPS.

La promoción con la que me beneficio de Speedy es _____, con un valor de ____ \$ lo cual me comprometo a permanecer utilizando los servicios de Speedy durante un tiempo mínimo de ____ meses.

En el caso de rescindir el contrato antes del tiempo mencionado en el literal (3) del acuerdo de prestación de servicios me comprometo a cubrir todos los costos relacionados a la promoción adquirida en el momento de la contratación del servicio.

La fecha máxima de pago por servicio será hasta el día 10 de cada mes.

Las facturas pendientes de pago ocasionara la suspensión del servicio.

El cambio de domicilio del suscriptor deberá ser notificado con el fin de proceder al retiro de equipos y nueva instalación de así solicitarlo con un mínimo de 15 días.

La desinstalación debe ser solicitada por el titular de la cuenta de forma personal en las oficinas de Speedy con un tiempo mínimo de 30 días.

En caso de suspensión de servicio por falta de pago o por solicitud del cliente el equipo deberá ser entregado a la empresa en un tiempo máximo de 5 días hábiles caso contrario el valor será facturado al cliente.

Para la instalación del servicio Speedy proporcionara al cliente sin costo 10 metros de cable, si la necesidad de cable supera este metraje se procede a facturar al valor de 1 dólar por cada metro de cable adicional más impuestos.

Los horarios para soporte técnico de Lunes a Viernes son de 8:30 a 21:00 horas Sábados, Domingos y Feriados de 9:00 a 16:00 horas.

Las visitas técnicas que se generen por situaciones ajenas a nuestro servicio tienen un costo de 9 dólares más impuestos.

Speedy al momento de entregar el servicio solicita al cliente verificar y firmar la conformidad de la instalación luego de esto cualquier cambio tendrá un costo adicional.

En caso de no existir factibilidad para la instalación del servicio el valor pagado será devuelto al cliente con cheque cruzado a favor del solicitante, el mismo que será entregado el día viernes de cada semana.

Por lo anteriormente expuesto dejo constancia que conozco los puntos relevantes y términos del contrato de prestación de servicio de acceso a internet con la empresa Speedy.

Atentamente,

Firma.....

ANEXO TRES

Balance General segundo semestre 2012

BALANCE GENERAL SEGUNDO SEMESTRE 2012							
Código	Cuenta	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1.	ACTIVO	1,028,843.43	1,055,765.42	1,073,061.00	1,081,965.35	1,090,420.78	873,652.95
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	575,375.91	595,963.33	552,410.15	557,237.99	563,896.89	551,237.72
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE	-20,115.15	-6,094.46	-475.81	-15,351.04	-7,194.76	-7,860.99
1.1.1.01.	CAJA GENERAL	2,383.19	1,467.64	1,811.10	2,286.57	2,850.32	1,613.01
1.1.1.01.01.	CAJA Y FONDO ROTATIVO	2,383.19	1,467.64	1,811.10	2,286.57	2,850.32	1,613.01
1.1.1.01.01.01	Caja	1,390.91	1,253.32	1,355.77	1,102.62	1,431.04	685.41
1.1.1.01.01.02	Caja chica	350.00	450.00	450.00	450.00	450.00	450.00
1.1.1.01.01.03	Cheques	404.10	359.04	0.00	91.44	360.42	0.00
1.1.1.01.01.04	Caja Tarjetas de Crédito	89.60	193.00	-176.80	460.40	426.80	387.60
1.1.1.01.01.05	Caja Cobros débitos bancarios	58.58	-877.72	92.13	92.11	92.06	0.00
1.1.1.01.01.06	Cupones CONFIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.1.01.01.07	Fondo Caja Ventas	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
1.1.1.02.	BANCOS	-22,498.34	-7,562.10	-2,286.91	-17,637.61	-10,045.08	-9,474.00
1.1.1.02.01.	BANCOS NACIONALES	-22,498.34	-7,562.10	-2,286.91	-17,637.61	-10,045.08	-9,474.00
1.1.1.02.01.01	Banco del Pacífico	-360.34	-365.52	-62.84	-377.91	-311.41	-406.58

1.1.1.02.01.02	Banco del Pichincha	-8,481.27	-7,650.97	-15,859.76	-9,937.58	-11,607.01	-12,439.72
1.1.1.02.01.03	Banco Produbanco	-193.54	10.16	1,084.01	-613.98	-1,532.86	-374.05
1.1.1.02.01.04	Banco Internacional	-3,496.15	-0.03	0.00	230.93	230.93	230.93
1.1.1.02.01.05	Banco Promerica	-9,987.04	339.19	12,120.28	-7,472.92	2,740.59	2,629.79
1.1.1.02.01.06	Unibanco	0.00	85.07	411.40	513.85	414.68	485.67
1.1.1.02.01.07	Cooperativa Oscus	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	399.96
1.1.1.02.02.	BANCOS EXTRANJEROS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.1.03.	INVERSIONES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.1.03.01.	INVERSIONES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.1.03.01.01	Inversión XXX	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.1.03.01.02	Inversión XXXX	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE	423,397.54	432,151.15	380,155.66	394,471.55	394,473.03	293,024.33
1.1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR	423,397.54	432,151.15	380,155.66	394,471.55	394,473.03	293,024.33
1.1.2.01.01.	CLIENTES	87,321.64	94,325.64	103,534.12	119,752.38	132,398.81	125,385.22
1.1.2.01.01.01	Cientes Generales	1,384.36	1,384.36	1,384.36	1,384.36	1,384.36	1,463.73
1.1.2.01.01.02	Cientes Internet	86,525.07	93,529.07	102,737.55	118,955.81	131,602.24	125,654.99
1.1.2.01.01.10	(-) Provisión Cuentas Incobrable	-587.79	-587.79	-587.79	-587.79	-587.79	-1,733.50
1.1.2.01.02.	OTRAS CUENTAS POR COBRA	39,387.92	39,712.92	-20,462.44	-22,772.66	-33,962.76	-37,819.04
1.1.2.01.02.01	Cheques Protestados	703.78	728.78	703.42	407.20	315.60	0.00
1.1.2.01.02.02	Préstamos al personal	0.00	300.00	150.00	100.00	0.00	0.00
1.1.2.01.02.03	Préstamo IESS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.2.01.02.04	Ctas. Cobrar Empleados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

1.1.2.01.02.05	Varios Deudores	5,296.89	5,296.89	5,296.89	5,296.89	5,296.89	10,856.21
1.1.2.01.02.06	Préstamo Terceros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.2.01.02.07	Cta. por Cobrar Planeta Digital	33,387.25	33,387.25	-26,612.75	-28,576.75	-39,575.25	-48,675.25
1.1.2.01.03.	OTRAS CUENTAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.2.01.03.01	Anticipo Proveedor	296,397.93	297,889.20	297,047.28	297,491.80	296,036.98	205,458.15
1.1.2.01.03.02	Anticipo Empleados	290.05	223.39	36.70	0.03	0.00	0.00
1.1.2.01.04.	CTAS POR COBRAR SOCIOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.2.01.04.01	Préstamos Ing. Eduardo Freire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.3.	ACTIVO REALIZABLE	78,589.89	79,636.34	76,296.36	81,224.16	78,338.49	74,777.29
1.1.3.01.	INVENTARIOS	78,589.89	79,636.34	76,296.36	81,224.16	78,338.49	74,777.29
1.1.3.01.01.	INVENTARIOS	78,589.89	79,636.34	76,296.36	81,224.16	78,338.49	74,777.29
1.1.3.01.01.01	Inventarios de Mercadería	76,087.05	77,133.50	73,793.52	78,721.32	75,835.65	74,777.29
1.1.3.01.01.02	Inventario de Servicios	865.35	865.35	865.35	865.35	865.35	0.00
1.1.3.01.01.03	Inventario de Suministros y Mater	1,637.49	1,637.49	1,637.49	1,637.49	1,637.49	0.00
1.1.3.01.01.09	Inventario de Mercadería en Tran	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.3.02.	IMPORTACIONES EN TRANSITO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.3.02.01.	BIENES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.3.02.01.01	Importaciones en Tránsito	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

1.1.4.	OTROS ACTIVOS CORRIENTE	93,503.63	90,270.30	96,433.94	96,893.32	98,280.13	191,297.09
1.1.4.01.	G A R A N T I A S	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.01.01.	EN SECTOR PUBLICO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.01.01.01	Garantías Estado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.01.02.	EN SECTOR PRIVADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.01.02.01	Garantías Sector Privado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.02.	PAGOS ANTICIPADOS	93,503.63	90,270.30	96,433.94	96,893.32	98,280.13	191,297.09
1.1.4.02.01.	EN SECTOR PUBLICO	5,315.42	461.97	6,625.61	7,084.99	8,471.80	9,019.75
1.1.4.02.01.01	IVA Retenido a la Compañía	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.02.01.02	IVA Pagado	0.00	-6,794.63	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.02.01.03	CT IVA Compras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.02.01.04	CT IVA Retenciones	0.00	1,165.29	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.02.01.05	CT Retención Renta a la Compañ	2,333.87	2,333.87	2,333.87	2,333.87	2,333.87	2,333.87
1.1.4.02.01.06	Rte.Fte. Rta. Retenido a la Comp	4,039.11	4,754.04	5,227.38	5,686.76	7,073.57	7,621.52
1.1.4.02.01.07	Anticipo Impuesto a la Renta	-1,057.56	-996.60	-935.64	-935.64	-935.64	-935.64
1.1.4.02.02.	EN SECTOR PRIVADO	88,188.21	89,808.33	89,808.33	89,808.33	89,808.33	182,277.34
1.1.4.02.02.01	Seguros Anticipados	8,268.21	9,888.33	9,888.33	9,888.33	9,888.33	2,863.31

1.1.4.02.02.02	Publicidad Anticipada	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.4.02.02.03	Intereses Pagados por Anticipado	79,920.00	79,920.00	79,920.00	79,920.00	79,920.00	179,414.03
1.2.	ACTIVO FIJO	435,532.72	441,867.29	502,716.05	506,792.56	508,589.09	313,530.47
1.2.1.	ACTIVO FIJO DEPRECIABLE	435,532.72	441,867.29	502,716.05	506,792.56	508,589.09	313,530.47
1.2.1.01.	DEPRECIABLE	435,532.72	441,867.29	502,716.05	506,792.56	508,589.09	313,530.47
1.2.1.01.01.	EQUIPO DE OFICINA	7,390.40	7,390.40	7,390.40	7,390.40	7,390.40	6,685.62
1.2.1.01.01.01	Equipo de Oficina	8,091.50	8,091.50	8,091.50	8,091.50	8,091.50	8,091.50
1.2.1.01.01.02	(-)Depreciación Acumulada Equip	-701.10	-701.10	-701.10	-701.10	-701.10	-1,405.88
1.2.1.01.02.	MUEBLES Y ENSERES	12,273.32	12,273.32	12,273.32	12,273.32	13,103.32	11,737.60
1.2.1.01.02.01	Muebles y Enseres	14,572.78	14,572.78	14,572.78	14,572.78	15,402.78	15,402.78
1.2.1.01.02.02	(-)Depreciación Acumulada Mueb	-2,299.46	-2,299.46	-2,299.46	-2,299.46	-2,299.46	-3,665.18
1.2.1.01.03.	EQUIPOS DE COMPUTACION	66,752.32	67,270.32	67,639.32	68,398.25	69,251.93	18,707.40
1.2.1.01.03.01	Equipos de Computación	107,101.74	107,619.74	107,988.74	108,747.67	109,601.35	75,516.26
1.2.1.01.03.02	(-)Depreciación Acumulada Equip	-40,349.42	-40,349.42	-40,349.42	-40,349.42	-40,349.42	-56,808.86
1.2.1.01.04.	EQUIPOS ESPECIALIZADOS	273,662.23	279,478.80	282,796.38	286,113.96	286,226.81	164,992.13
1.2.1.01.04.01	Antenas Nodos	189,591.78	189,591.78	189,591.78	189,591.78	189,591.78	189,591.78
1.2.1.01.04.02	Equipos Internet	15,514.47	15,514.47	15,514.47	15,514.47	15,514.47	13,600.00
1.2.1.01.04.03	Antenas Clientes	195,576.55	201,393.12	204,710.70	208,028.28	208,141.13	162,939.16

1.2.1.01.04.04	(-)Depreciación Acumulada Equip	-127,020.57	-127,020.57	-127,020.57	-127,020.57	-127,020.57	-201,138.81
1.2.1.01.05.	VEHICULOS	74,098.05	74,098.05	131,260.23	131,260.23	131,260.23	110,263.96
1.2.1.01.05.01	Vehículos	96,944.46	96,944.46	154,106.64	154,106.64	154,106.64	154,106.64
1.2.1.01.05.02	(-)Depreciación de Vehículos	-22,846.41	-22,846.41	-22,846.41	-22,846.41	-22,846.41	-43,842.68
1.2.1.01.06.	HERRAMIENTAS	1,356.40	1,356.40	1,356.40	1,356.40	1,356.40	1,143.76
1.2.1.01.06.01	Herramientas	2,125.69	2,125.69	2,125.69	2,125.69	2,125.69	2,125.69
1.2.1.01.06.02	(-)Depreciación de Herramientas	-769.29	-769.29	-769.29	-769.29	-769.29	-981.93
1.2.1.02.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.2.1.02.01.	NO DEPRECIABLE	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.2.1.02.01.01	Terrenos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.3.	ACTIVO DIFERIDO	17,934.80	17,934.80	17,934.80	17,934.80	17,934.80	8,884.76
1.3.1.	AMORTIZABLE	17,934.80	17,934.80	17,934.80	17,934.80	17,934.80	8,884.76
1.3.1.01.	CARGOS DIFERIDOS	17,934.80	17,934.80	17,934.80	17,934.80	17,934.80	8,884.76
1.3.1.01.01.	CARGOS DIFERIDOS	35.04	35.04	35.04	35.04	35.04	0.00
1.3.1.01.01.01	Gastos de Constitución	1,284.29	1,284.29	1,284.29	1,284.29	1,284.29	1,284.29
1.3.1.01.01.02	Amortización Gastos de Constitu	-1,249.25	-1,249.25	-1,249.25	-1,249.25	-1,249.25	-1,284.29
1.3.1.01.02.	INTANGIBLES	17,899.76	17,899.76	17,899.76	17,899.76	17,899.76	8,884.76
1.3.1.01.02.01	Software	32,723.00	32,723.00	32,723.00	32,723.00	32,723.00	32,723.00
1.3.1.01.02.02	Amortización Software	-14,823.24	-14,823.24	-14,823.24	-14,823.24	-14,823.24	-23,838.24
2.	P A S I V O	-978,926.59	-980,093.10	-973,541.32	-955,020.67	-962,216.06	-862,574.74
2.1.	PASIVO CORRIENTE	-634,231.40	-617,143.12	-602,925.62	-593,892.11	-605,261.78	-497,804.76

2.1.1.	PASIVO A CORTO PLAZO	-634,231.40	-617,143.12	-602,925.62	-593,892.11	-605,261.78	-497,804.76
2.1.1.01.	PROVEEDORES	-470,554.17	-449,549.44	-457,873.75	-464,405.99	-457,148.75	-345,370.68
2.1.1.01.01.	PROVEEDORES NACIONALES	-470,554.17	-449,549.44	-457,873.75	-464,405.99	-457,148.75	-345,370.68
2.1.1.01.01.01	Proveedores Nacionales	-424,852.17	-405,372.35	-395,116.96	-410,256.76	-393,939.64	-290,587.78
2.1.1.01.01.02	Proveedores de Servicios	-41,607.98	-40,281.12	-26,204.94	-13,526.00	-23,647.49	-18,976.54
2.1.1.01.01.03	Proveedores Varios	-4,094.02	-3,895.97	-36,551.85	-40,623.23	-39,561.62	-35,806.36
2.1.1.01.02.	PROVEEDORES EXTRANJERO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.01.02.01	Proveedores Extranjeros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.	CUENTAS POR PAGAR	-163,677.23	-167,593.68	-145,051.87	-129,486.12	-148,113.03	-152,434.08
2.1.1.02.01.	EJECUTIVOS Y EMPLEADOS	-866.44	-894.45	-952.45	-932.45	-962.45	109.93
2.1.1.02.01.01	15% Partic. Trab. en Util.	-681.44	-681.44	-681.44	-681.44	-681.44	0.00
2.1.1.02.01.02	Premios y Bonificaciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.01.03	Préstamos Socios	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.01.04	Dividendos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.01.05	Dividendos Ing. Eduardo Freire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.01.06	Acum descuentos y atrasos empl	-185.00	-213.01	-271.01	-251.01	-281.01	109.93

2.1.1.02.02.	OBLIGACIONES BANCARIAS	-35,208.88	-34,483.15	-46,709.52	-27,130.13	-37,215.43	-44,969.08
2.1.1.02.02.01	Sobregiro Banco Pacífico	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.02.02	Sobregiro Banco Pichincha	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.02.03	Sobregiro Banco Produbanco	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.02.04	Sobregiro Banco Internacional	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.02.05	Préstamo Banco del Pichincha	-25,424.88	-22,631.62	-19,812.30	-16,966.66	-15,003.62	-13,022.26
2.1.1.02.02.06	Préstamo Banco Intrnacional	-5,111.85	-5,111.85	-4,056.84	-3,764.05	-3,079.29	-2,830.12
2.1.1.02.02.07	Tarjeta Mastercard Internacional	-4,430.36	-4,946.35	-4,699.03	-4,782.09	-3,998.13	-5,015.32
2.1.1.02.02.08	Tarjeta Diners Club	-241.79	-1,793.33	-18,141.35	-1,617.33	-15,134.39	-24,101.38
2.1.1.02.03.	A INSTITUCIONES PUBLICAS	-57,582.35	-58,939.63	-62,495.78	-63,591.36	-70,566.28	-76,324.37
2.1.1.02.03.01	Rte.Rta. Empleados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.03.02	Rte.Rta. Compras	-2,451.15	-2,099.81	-2,166.43	-2,292.25	-2,866.90	-4,024.90
2.1.1.02.03.03	Rte. IVA. Compras	-435.45	-330.48	-263.58	-246.13	-422.34	-1,464.46
2.1.1.02.03.04	IVA por pagar	-49,523.28	-49,384.69	-54,481.57	-59,048.00	-65,152.06	-68,712.59
2.1.1.02.03.05	IVA Cobrado	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.03.06	I.E.S.S. Aportes	-5,172.47	-7,124.65	-5,584.20	-2,004.98	-2,124.98	-2,122.42
2.1.1.02.03.07	I.E.S.S. Préstamos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.03.08	I.S.R. Reliquidación Empleados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

2.1.1.02.03.09	Imp. a la Renta por Pagar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.03.10	IVA Venta Activos Fijos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.04.	PROVISION OBLIG.LABORALES	-28,471.43	-29,960.41	-26,429.17	-27,925.93	-29,496.47	-22,547.81
2.1.1.02.04.01	X III Sueldo	-6,569.06	-7,513.12	-8,438.10	-9,224.64	-9,857.89	-1,686.09
2.1.1.02.04.02	XIV Sueldo	-6,611.88	-6,610.46	-1,635.03	-2,018.60	-2,555.47	-3,282.13
2.1.1.02.04.03	Vacaciones	-9,275.39	-9,772.32	-10,266.54	-10,568.20	-10,943.63	-11,537.63
2.1.1.02.04.04	Fondo de Reserva	-298.01	-347.42	-372.41	-397.40	-422.39	-324.87
2.1.1.02.04.05	Jubilación Patronal	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83
2.1.1.02.04.06	Desahucio	-858.26	-858.26	-858.26	-858.26	-858.26	-858.26
2.1.1.02.05.	ACREEDORES VARIOS	-38,982.58	-38,982.58	-1,982.58	-1,982.58	-1,982.58	-1,755.84
2.1.1.02.05.01	Rep.Ventas Cum. Metas y Reeliq	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.05.02	Sr. Marco Velasco	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.05.03	Asefin	-37,000.00	-37,000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.05.04	Mecanosolvers	-1,982.58	-1,982.58	-1,982.58	-1,982.58	-1,982.58	0.00
2.1.1.02.05.05	Cuentas por pagar varias	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	-1,755.84
2.1.1.02.06.	SUELDOS POR PAGAR	-11,142.16	-12,973.11	-13,833.96	-13,171.29	-13,863.29	-13,629.56
2.1.1.02.06.01	Sueldos de Ventas	-3,752.42	-4,535.52	-4,939.37	-4,647.98	-4,640.85	-4,788.25
2.1.1.02.06.02	Sueldos de Administración	-7,389.74	-8,437.59	-8,894.59	-8,523.31	-9,222.44	-8,841.31
2.1.1.02.06.03	Liquidación Empleados por Pagar	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

2.1.1.02.07.	COBROS ANTICIPADOS	-1,156.79	-1,167.55	-1,197.76	-13.32	-1,412.01	-1,498.00
2.1.1.02.07.01	Anticipo Clientes	-1,156.79	-1,167.55	-1,197.76	-13.32	-1,412.01	-1,498.00
2.1.1.02.08.	PRESTAMO SOCIOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.08.01	Préstamos Ing. Eduardo Freire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.08.02	Préstamos socios	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.09.	OTROS	9,733.40	9,807.20	8,549.35	5,260.94	7,385.48	8,180.65
2.1.1.02.09.01	Caja o Fondos por Reponer	-289.54	-108.65	-192.83	-37.44	152.52	-77.50
2.1.1.02.09.02	Depósitos en Tránsito	-14,838.18	-14,945.27	-16,118.94	-19,562.74	-17,628.16	-16,602.97
2.1.1.02.09.03	Cuenta Transitoria	25,487.58	25,487.58	25,487.58	25,487.58	25,487.58	25,487.58
2.1.1.02.09.04	Cuenta clientes por cruzar	-626.46	-626.46	-626.46	-626.46	-626.46	-626.46
2.2.	PASIVO A LARGO PLAZO	-344,695.19	-362,949.98	-370,615.70	-361,128.56	-356,954.28	-364,769.98
2.2.1.	MONEDA NACIONAL	-344,695.19	-362,949.98	-370,615.70	-361,128.56	-356,954.28	-364,769.98
2.2.1.01.	SOCIOS	-344,695.19	-362,949.98	-370,615.70	-361,128.56	-356,954.28	-364,769.98
2.2.1.01.01.	CUENTAS POR PAGAR SOCIO	-344,695.19	-362,949.98	-370,615.70	-361,128.56	-356,954.28	-364,769.98
2.2.1.01.01.01	Ing. Eduardo Freire	-115,695.19	-133,949.98	-141,615.70	-132,128.56	-127,954.28	-135,769.98
2.2.1.01.01.02	Sr. Marco Velasco	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00
2.2.1.02.	OBLIGACIONES BANCARIAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.2.1.02.01.	xxxx	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.2.1.02.01.01	xxxxx	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.3.	OTROS PASIVOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

2.4.	OTROS PASIVOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.	PATRIMONIO	10,563.07	10,563.07	10,563.07	10,563.07	10,563.07	10,563.07
3.1.	CAPITAL	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
3.1.1.01.	CAPITAL SOCIAL PAGADO	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
3.1.1.01.01.	CAPITAL SOCIAL PAGADO	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
3.1.1.01.01.01	Ing. Eduardo Freire	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00
3.1.1.01.01.02	Sr. Marco Velasco	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00
3.1.1.01.01.03	Lic. Vicente Freire	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00
3.1.1.02.	CAPITAL SUSCRITO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.1.1.02.01.	CAPITAL SUSC. POR COBRAR	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.1.1.02.01.01	Ing. Eduardo Freire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.1.1.05.	CAPITAL AUTORIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.1.1.05.01	CAPITAL AUTORIZADO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.2.	RESERVAS DE CAPITAL	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19
3.2.1.	RESERVAS DE CAPITAL	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19
3.2.1.01.	RESERVAS	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19
3.2.1.01.01.	RESERVAS	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19
3.2.1.01.01.01	Reserva Legal	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19	-860.19
3.2.1.01.01.02	Reserva Rev. Patrimonio	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

3.2.1.01.01.03	Reexpresión Monetaria	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.2.2.	SUPERAVIT REVALOR A.F.	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.2.2.01.	SUPERAVIT REV. ACT.FIJOS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.3.	UTILIDAD/PERDIDA ACUMULAD	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26
3.3.1.	UTILIDAD O PERDIDA	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26
3.3.1.01.	UTILIDAD O PERDIDA	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26
3.3.1.01.01	Años Anteriores	27,049.95	27,049.95	27,049.95	27,049.95	27,049.95	27,049.95
3.3.1.01.02	Período Actual	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.3.1.01.03	Utilidades no distribuidas	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78
3.3.1.01.04	Resultados Acum. Adopción NIIF	5,717.09	5,717.09	5,717.09	5,717.09	5,717.09	5,717.09
3.4.	REEXPRESION MONETARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.4.1.	REEXPRESION MONETARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.4.1.01.	REEXPRESION MONETARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.4.1.01.01.	REEXPRESION MONETARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.4.1.01.01.01	Reexpresión Monetaria	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

3.5.	APORTES FUT. CAPITALIZACIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.5.1.	APORTES FUT. CAPITALIZACIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.5.1.01.	APORTES FUT. CAPITALIZACIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.5.1.01.01.	APORTES FUT. CAPITALIZACIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.5.1.01.01.01	Ing. Eduardo Freire	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	Utilidad o Pérdida	-60,479.91	-86,235.39	-110,082.75	-137,507.75	-138,767.79	-21,641.28

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Departamento de contabilidad Speedycom

ANEXO CUATRO

Balance General primer semestre 2013

BALANCE GENERAL PRIMER SEMESTRE 2013								
Código	Cuenta	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio
1.	ACTIVO	892,205.64	929,591.69	968,939.38	960,678.66	958,490.37	982,015.93	985,060.39
1.1.	ACTIVO CORRIENTE	569,790.41	596,449.74	626,866.56	601,331.73	592,978.57	614,304.13	616,498.59
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE	-4,121.48	3,671.07	-1,748.46	19,668.87	-4,056.17	-4,870.07	-12,633.25
1.1.1.01.	CAJA GENERAL	1,714.21	1,491.59	2,881.94	2,519.95	2,303.36	2,032.56	2,262.77
1.1.1.01.01.	CAJA Y FONDO ROTATIVO	1,714.21	1,491.59	2,881.94	2,519.95	2,303.36	2,032.56	2,262.77
1.1.1.01.01.0	Caja	869.85	1,277.61	2,037.40	2,541.51	1,590.81	923.20	1,114.19
1.1.1.01.01.0	Cajachica	450.00	450.00	650.00	650.00	650.00	650.00	650.00
1.1.1.01.01.0	Cheques	70.27	60.50	0.00	178.92	331.64	120.00	120.08
1.1.1.01.01.0	CajaTarjetas de Crédito	259.20	313.60	358.00	324.40	303.60	249.60	350.40
1.1.1.01.01.0 5	Caja Cobros Debitos Bancarios P	-25.11	-700.12	-253.46	-1,264.88	-662.69	-0.24	-61.90
1.1.1.01.01.0 6	Caja Cobros Debitos Bancarios P	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.1.01.01.0	FondoCajaVentas	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00	90.00
1.1.1.02.	BANCOS	-5,835.69	2,179.48	-4,630.40	17,148.92	-6,359.53	-6,902.63	-14,896.02
1.1.1.02.01.	BANCOS NACIONALES	-5,835.69	2,179.48	-4,630.40	17,148.92	-6,359.53	-6,902.63	-14,896.02
1.1.1.02.01.0	Banco del Pacífico	416.40	1,021.55	911.71	100.97	190.46	-90.07	591.56
1.1.1.02.01.0	Banco del Pichincha	-6,515.05	-6,038.77	-10,353.07	-14,685.51	-16,092.98	-4,196.21	-14,374.27
1.1.1.02.01.0	BancoProdubanco	-1,055.10	-56.03	78.93	589.18	602.43	-41.92	-3,800.42
1.1.1.02.01.0	BancoInternacional	230.93	230.93	230.93	230.93	230.93	230.93	230.93

1.1.1.02.01.0	BancoPromerica	157.51	5,829.72	3,218.16	29,528.96	6,421.12	-2,922.94	2,052.69
1.1.1.02.01.0	Unibanco	529.50	688.13	778.21	873.41	1,223.31	55.14	275.65
1.1.1.02.01.0	CooperativaOscus	400.12	503.95	504.73	510.98	1,065.20	62.44	127.84
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE	309,027.53	322,743.91	359,552.30	314,217.71	326,406.96	336,315.42	362,187.95
1.1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR	309,027.53	322,743.91	359,552.30	314,217.71	326,406.96	336,315.42	362,187.95
1.1.2.01.01.	CLIENTES	115,662.49	127,223.74	134,376.43	122,516.67	116,801.92	116,239.93	138,743.99
1.1.2.01.01.0	CientesGenerales	1,860.43	1,890.60	1,944.36	1,733.69	1,800.89	1,868.09	26,288.09
1.1.2.01.01.0	Cientes Internet	115,535.56	127,066.64	134,165.57	122,516.48	116,734.53	116,105.34	114,189.40
1.1.2.01.01.1 0	(-) ProvisionCuentasIncobrable	-1,733.50	-1,733.50	-1,733.50	-1,733.50	-1,733.50	-1,733.50	-1,733.50
1.1.2.01.02.	OTRAS CUENTAS POR COBRA	-6,999.15	-6,999.15	11,000.85	32,067.52	50,287.52	59,118.63	61,918.63
1.1.2.01.02.0	VariosDeudores	11,055.78	11,055.78	11,055.78	11,055.78	11,055.78	8,256.89	8,256.89
1.1.2.01.02.0	PréstamoTerceros	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.2.01.02.0 7	Cta. por Cobrar Planeta Digital	-18,054.93	-18,054.93	-54.93	21,011.74	38,681.74	50,561.74	53,461.74
1.1.2.01.03.	OTRAS CUENTAS	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
1.1.2.01.03.0	AnticipoProveedor	200,387.54	202,511.09	214,357.63	159,595.73	159,303.21	161,069.31	161,150.42
1.1.2.01.03.0 2	AnticipoEmpleados	-50.00	0.00	-200.00	9.82	0.00	-140.00	337.40
1.1.2.01.03.0 3	AnticipoComisionesTarj. Credito	26.65	8.23	17.39	27.97	14.31	27.55	37.51
1.1.3.	ACTIVO REALIZABLE	72,920.06	77,512.82	76,040.18	73,944.38	76,553.51	78,236.63	75,715.58
1.1.3.01.	I N V E N T A R I O S	72,920.06	77,512.82	76,040.18	73,944.38	76,553.51	78,236.63	75,715.58
1.1.3.01.01.	INVENTARIOS	72,920.06	77,512.82	76,040.18	73,944.38	76,553.51	78,236.63	75,715.58
1.1.3.01.01.0 1	Inventarios de Mercaderia	72,920.06	77,512.82	73,092.74	70,996.94	73,606.07	75,289.19	72,768.14
1.1.3.01.01.0 3	Inventario de Suministros y Mate	0.00	0.00	2,947.44	2,947.44	2,947.44	2,947.44	2,947.44

1.1.4.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	191,964.30	192,521.94	193,022.54	193,500.77	194,074.27	204,622.15	191,228.31
1.1.4.02.	PAGOS ANTICIPADOS	191,964.30	192,521.94	193,022.54	193,500.77	194,074.27	204,622.15	191,228.31
1.1.4.02.01.	EN SECTOR PUBLICO	9,686.96	10,244.60	10,745.20	11,223.43	11,796.93	18,943.25	5,549.41
1.1.4.02.01.01 1	IVA Retenido a la Compañía	4.80	6.68	6.68	10.03	10.61	12.53	12.53
1.1.4.02.01.01	IVA Pagado	0.04	-8.28	-3.64	-75.87	-72.91	395.40	75.34
1.1.4.02.01.01	CT IVA Compras	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5,417.43	0.00
1.1.4.02.01.01	CT IVA Retenciones	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	718.68	0.00
1.1.4.02.01.01 5	CT Retención Renta a la Compa	2,333.87	2,333.87	2,333.87	2,333.87	2,333.87	2,333.87	2,333.87
1.1.4.02.01.01 6	Rte.Fte. Rta. Retenido a la Comp	8,283.89	8,847.97	9,343.93	9,891.04	10,461.00	11,000.98	4,185.24
1.1.4.02.01.01 7	Anticipo Impuesto a la Renta	-935.64	-935.64	-935.64	-935.64	-935.64	-935.64	-1,057.57
1.1.4.02.02.	EN SECTOR PRIVADO	182,277.34	182,277.34	182,277.34	182,277.34	182,277.34	185,678.90	185,678.90
1.1.4.02.02.0	SegurosAnticipados	2,863.31	2,863.31	2,863.31	2,863.31	2,863.31	6,264.87	6,264.87
1.1.4.02.02.0 3	InteresesPagadosporAnticipad	179,414.03	179,414.03	179,414.03	179,414.03	179,414.03	179,414.03	179,414.03
1.2.	ACTIVO FIJO	313,530.47	324,257.19	333,188.06	350,462.17	356,627.04	358,827.04	359,677.04
1.2.1.	ACTIVO FIJO DEPRECIABLE	313,530.47	324,257.19	333,188.06	350,462.17	356,627.04	358,827.04	359,677.04
1.2.1.01.	DEPRECIABLE	313,530.47	324,257.19	333,188.06	350,462.17	356,627.04	358,827.04	359,677.04
1.2.1.01.01.	EQUIPO DE OFICINA	6,685.62	6,685.62	11,274.01	19,104.96	19,412.28	19,412.28	19,412.28
1.2.1.01.01.0	Equipo de Oficina	8,091.50	8,091.50	12,679.89	20,510.84	20,818.16	20,818.16	20,818.16
1.2.1.01.01.0 2	(-)DepreciaciónAcumulada Equip	-1,405.88	-1,405.88	-1,405.88	-1,405.88	-1,405.88	-1,405.88	-1,405.88
1.2.1.01.02.	MUEBLES Y ENSERES	11,737.60	11,737.60	13,917.60	17,741.76	18,181.76	18,181.76	18,181.76
1.2.1.01.02.0	Muebles y Enseres	15,402.78	15,402.78	17,582.78	21,406.94	21,846.94	21,846.94	21,846.94

1.2.1.01.02.0 2	(-)DepreciacionAcumuladaMueb	-3,665.18	-3,665.18	-3,665.18	-3,665.18	-3,665.18	-3,665.18	-3,665.18
1.2.1.01.03.	EQUIPOS DE COMPUTACION	18,707.40	18,707.40	20,869.88	21,823.88	22,561.43	24,761.43	24,761.43
1.2.1.01.03.0 1	Equipos de Computacion	75,516.26	75,516.26	77,678.74	78,632.74	79,370.29	81,570.29	81,570.29
1.2.1.01.03.0 2	(-)DepreciaciónAcumulada Equip	-56,808.86	-56,808.86	-56,808.86	-56,808.86	-56,808.86	-56,808.86	-56,808.86
1.2.1.01.04.	EQUIPOS ESPECIALIZADOS	164,992.13	175,718.85	175,718.85	180,383.85	185,063.85	185,063.85	185,913.85
1.2.1.01.04.0 1	AntenasNodos	189,591.78	190,479.70	190,479.70	190,479.70	190,479.70	190,479.70	191,193.70
1.2.1.01.04.0	Equipos Internet	13,600.00	13,600.00	13,600.00	13,600.00	13,600.00	13,600.00	13,600.00
1.2.1.01.04.0	AntenasClientes	162,939.16	172,777.96	172,777.96	177,442.96	182,122.96	182,122.96	182,258.96
1.2.1.01.04.0 4	(-)DepreciaciónAcumulada Equip	-201,138.81	-201,138.81	-201,138.81	-201,138.81	-201,138.81	-201,138.81	-201,138.81
1.2.1.01.05.	VEHICULOS	110,263.96	110,263.96	110,263.96	110,263.96	110,263.96	110,263.96	110,263.96
1.2.1.01.05.0	Vehiculos	154,106.64	154,106.64	154,106.64	154,106.64	154,106.64	154,106.64	154,106.64
1.2.1.01.05.0 2	(-)Depreciación de Vehiculos	-43,842.68	-43,842.68	-43,842.68	-43,842.68	-43,842.68	-43,842.68	-43,842.68
1.2.1.01.06.	HERRAMIENTAS	1,143.76	1,143.76	1,143.76	1,143.76	1,143.76	1,143.76	1,143.76
1.2.1.01.06.0	Herramientas	2,125.69	2,125.69	2,125.69	2,125.69	2,125.69	2,125.69	2,125.69
1.2.1.01.06.0 2	(-)Depreciación de Herramientas	-981.93	-981.93	-981.93	-981.93	-981.93	-981.93	-981.93
1.3.	ACTIVO DIFERIDO	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76
1.3.1.	AMORTIZABLE	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76
1.3.1.01.	CARGOS DIFERIDOS	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76
1.3.1.01.01.0	Gastos de Constitución	1,284.29	1,284.29	1,284.29	1,284.29	1,284.29	1,284.29	1,284.29

1.3.1.01.01.02	AmortizaciónGastos de Constituc	-1,284.29	-1,284.29	-1,284.29	-1,284.29	-1,284.29	-1,284.29	-1,284.29
1.3.1.01.02.	INTANGIBLES	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76	8,884.76
1.3.1.01.02.0	Software	32,723.00	32,723.00	32,723.00	32,723.00	32,723.00	32,723.00	32,723.00
1.3.1.01.02.0	Amortización Software	-23,838.24	-23,838.24	-23,838.24	-23,838.24	-23,838.24	-23,838.24	-23,838.24
2.	P A S I V O	-870,904.59	-880,812.77	-942,226.89	-918,974.57	-941,437.58	-1,035,391.82	-
2.1.	PASIVO CORRIENTE	-473,015.77	-483,521.60	-544,748.01	-493,387.27	-517,294.95	-628,196.21	-608,935.30
2.1.1.	PASIVO A CORTO PLAZO	-473,015.77	-483,521.60	-544,748.01	-493,387.27	-517,294.95	-628,196.21	-608,935.30
2.1.1.01.	P R O V E E D O R E S	-354,161.16	-367,671.04	-369,335.73	-321,133.03	-382,952.61	-473,978.88	-470,343.90
2.1.1.01.01.	PROVEEDORES NACIONALES	-354,161.16	-367,671.04	-369,335.73	-321,133.03	-382,952.61	-473,978.88	-470,343.90
2.1.1.01.01.0	ProveedoresNacionales	-287,282.60	-307,837.42	-285,843.95	-239,532.18	-251,233.94	-240,995.44	-235,361.42
2.1.1.01.01.02	Proveedores de Servicios	-26,722.59	-20,686.00	-43,904.74	-29,089.69	-56,666.15	-167,174.64	-170,108.18
2.1.1.01.01.0	ProveedoresVarios	-40,155.97	-39,147.62	-39,587.04	-52,511.16	-75,052.52	-65,808.80	-64,874.30
2.1.1.02.	CUENTAS POR PAGAR	-118,854.61	-115,850.56	-175,412.28	-172,254.24	-134,342.34	-154,217.33	-138,591.40
2.1.1.02.01.	EJECUTIVOS Y EMPLEADOS	84.93	448.43	-2,833.76	-2,880.76	-3,025.76	-3,114.76	-3,178.59
2.1.1.02.01.01	15% Partic. Trab. en Util.	0.00	0.00	-3,246.19	-3,246.19	-3,246.19	-3,246.19	-3,246.19
2.1.1.02.01.02	Premios y Bonificaciones	0.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00	400.00
2.1.1.02.01.06	Acum descuentos y atrasos empl	84.93	48.43	12.43	-34.57	-179.57	-268.57	-332.40
2.1.1.02.02.	OBLIGACIONES BANCARIAS	-19,972.56	-19,503.52	-56,515.91	-55,724.32	-11,226.78	-35,651.41	-49,446.57
2.1.1.02.02.05	PréstamoBanco del Pichincha	-11,628.52	-10,221.78	-8,801.91	-7,362.78	-5,916.28	-4,456.28	-2,982.65

2.1.1.02.02.06	PréstamoBancoIntrnacional	-2,132.79	-1,429.73	26.66	26.66	26.66	26.66	26.66
2.1.1.02.02.07	TarjetaMastercardInternacional	-4,782.98	-4,895.00	-4,653.86	-4,433.19	-4,231.93	-4,159.15	-4,392.49
2.1.1.02.02.0	Tarjeta Diners Club	-1,428.27	-2,957.01	-43,086.80	-43,955.01	-1,105.23	-27,062.64	-42,098.09
2.1.1.02.03.	A INSTITUCIONES PUBLICAS	-79,950.22	-81,863.49	-100,646.45	-105,533.58	-106,463.43	-106,942.56	-79,705.21
2.1.1.02.03.0	Rte.Rta. Empleados	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.03.0	Rte.Rta. Compras	-3,412.08	-3,548.26	-3,811.62	-4,306.38	-4,758.73	-5,130.02	-3,745.72
2.1.1.02.03.0	Rte. IVA. Compras	-1,464.46	-1,464.46	-1,464.46	-1,464.46	-1,464.46	-1,464.46	-1,464.46
2.1.1.02.03.0	IVA porpagar	-72,201.66	-74,054.50	-74,158.14	-78,584.62	-79,184.64	-79,392.51	-71,630.29
2.1.1.02.03.0	IVA Cobrado	-3.40	-6.51	-2.11	-108.19	-111.14	-113.95	-134.30
2.1.1.02.03.0	I.E.S.S. Aportes	-2,868.62	-2,789.76	-3,066.38	-2,926.19	-2,800.72	-2,868.53	-2,730.44
2.1.1.02.03.0	I.E.S.S. Préstamos	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.03.0	Imp. a la Renta por Pagar	0.00	0.00	-18,143.74	-18,143.74	-18,143.74	-17,973.09	0.00
2.1.1.02.04.	PROVISION OBLIG.LABORALES	-24,605.79	-26,546.48	-29,317.64	-31,802.37	-33,943.75	-36,191.19	-37,876.38
2.1.1.02.04.0	X III Sueldo	-2,522.07	-3,555.92	-4,874.35	-6,043.21	-7,120.95	-8,231.35	-9,036.51
2.1.1.02.04.0	XIV Sueldo	-4,120.70	-4,578.27	-5,409.47	-6,177.09	-6,752.14	-7,305.99	-7,745.87
2.1.1.02.04.0	Vacaciones	-11,893.73	-12,315.67	-12,909.87	-13,430.79	-13,972.19	-14,528.05	-14,940.87
2.1.1.02.04.0	Fondo de Reserva	-352.20	-379.53	-406.86	-434.19	-461.52	-488.85	-516.18
2.1.1.02.04.0	Jubilacion Patronal	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83	-4,858.83
2.1.1.02.04.0	Desahucio	-858.26	-858.26	-858.26	-858.26	-778.12	-778.12	-778.12
2.1.1.02.05.	ACREEDORES VARIOS	0.20	0.20	-313.30	-249.10	29.40	29.40	29.40
2.1.1.02.05.0	CuentasporPagarVarias	0.20	0.20	-313.30	-249.10	29.40	29.40	29.40
2.1.1.02.06.	SUELDOS POR PAGAR	-14,765.37	-14,676.53	-14,973.16	-14,371.93	-13,965.52	-12,287.48	-12,361.13
2.1.1.02.06.0	Sueldos de Ventas	-5,539.97	-5,063.26	-5,693.45	-4,257.61	-3,951.94	-3,512.46	-3,329.01

2.1.1.02.06.0 2	Sueldos de Administración	-9,225.40	-9,613.27	-9,279.71	-10,114.32	-10,013.58	-8,775.02	-9,032.12
2.1.1.02.07.	COBROS ANTICIPADOS	-1,321.18	-1,194.77	-546.29	-844.73	-814.99	-663.98	-644.40
2.1.1.02.07.0	AnticipoClientes	-1,321.18	-1,194.77	-546.29	-844.73	-814.99	-663.98	-644.40
2.1.1.02.08.	PRESTAMO SOCIOS	14,170.56	19,192.54	22,900.77	31,374.60	26,409.14	32,948.72	34,985.32
2.1.1.02.08.0 1	PréstamosIng. EduradoFreire	14,170.56	19,192.54	22,900.77	31,374.60	26,409.14	32,948.72	34,985.32
2.1.1.02.08.0	Préstamosocios	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2.1.1.02.09.	OTROS	7,504.82	8,293.06	6,833.46	7,777.95	8,659.35	7,655.93	9,606.16
2.1.1.02.09.0 1	Caja o Fondos por Reponer	-132.39	-146.97	-474.28	-447.14	-229.02	-372.67	-320.54
2.1.1.02.09.0	Depósitos en Tránsito	-17,285.51	-16,424.09	-17,669.26	-16,771.03	-15,631.15	-16,431.00	-14,663.94
2.1.1.02.09.0	CuentaTransitoria	25,487.58	25,395.38	25,396.26	25,415.38	24,938.78	24,807.74	24,938.78
2.1.1.02.09.0 4	Cuentaclientesporcruzar	-564.86	-531.26	-419.26	-419.26	-419.26	-348.14	-348.14
2.2.	PASIVO A LARGO PLAZO	-397,888.82	-397,291.17	-397,478.88	-425,587.30	-424,142.63	-407,195.61	-408,275.25
2.2.1.	MONEDA NACIONAL	-397,888.82	-397,291.17	-397,478.88	-425,587.30	-424,142.63	-407,195.61	-408,275.25
2.2.1.01.	SOCIOS	-397,888.82	-397,291.17	-397,478.88	-425,587.30	-424,142.63	-407,195.61	-408,275.25
2.2.1.01.01.	CUENTAS POR PAGAR SOCIO	-397,888.82	-397,291.17	-397,478.88	-425,587.30	-424,142.63	-407,195.61	-408,275.25
2.2.1.01.01.0 1	Ing. Eduardo Freire	-168,888.82	-168,291.17	-168,478.88	-196,587.30	-195,142.63	-178,195.61	-179,275.25
2.2.1.01.01.0	Sr. Marco Velasco	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00	-229,000.00
3.	P A T R I M O N I O	-11,078.21	-11,078.21	10,550.50	10,550.50	10,550.50	10,550.50	10,550.50
3.1.	CAPITAL	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
3.1.1.	CAPITAL SOCIAL	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
3.1.1.01.	CAPITAL SOCIAL PAGADO	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00

3.1.1.01.01.	CAPITAL SOCIAL PAGADO	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00	-5,000.00
3.1.1.01.01.0	Ing. Eduardo Freire	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00
3.1.1.01.01.0	Sr. Marco Velasco	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00	-2,450.00
3.1.1.01.01.0	Lic. Vicente Freire	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00	-100.00
3.1.1.02.	CAPITAL SUSCRITO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.2.	RESERVAS DE CAPITAL	-860.19	-860.19	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76
3.2.1.	RESERVAS DE CAPITAL	-860.19	-860.19	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76
3.2.1.01.	RESERVAS	-860.19	-860.19	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76
3.2.1.01.01.	RESERVAS	-860.19	-860.19	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76
3.2.1.01.01.0	Reserva Legal	-860.19	-860.19	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76	-872.76
3.3.	UTILIDAD/PERDIDA ACUMULAD	-5,218.02	-5,218.02	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26
3.3.1.	UTILIDAD O PERDIDA	-5,218.02	-5,218.02	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26
3.3.1.01.	UTILIDAD O PERDIDA	-5,218.02	-5,218.02	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26	16,423.26
3.3.1.01.01	AñosAnteriores	27,049.95	27,049.95	27,049.95	27,049.95	27,049.95	27,049.95	27,049.95
3.3.1.01.02	Período Actual	-21,641.28	-21,641.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.3.1.01.03	Utilidades no distribuidas	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78	-16,343.78
3.3.1.01.04	ResultadosAcum. Adopcion NIIF	5,717.09	5,717.09	5,717.09	5,717.09	5,717.09	5,717.09	5,717.09
3.4.	REEXPRESION MONETARIA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
3.5.	APORTES FUT. CAPITALIZACIO	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
	UTILIDAD O PERDIDA	-10,222.84	-37,700.71	-37,262.99	-52,254.59	-27,603.29	42,825.39	21,599.66

Elaborado por: La investigadora

Fuente: Departamento de contabilidad Speedycom