UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Trabajo de Graduación Previo a la Obtención del Título De Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría

TEMA:

"PROCESOS DE CONTROL PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPREMARVA"

AUTORA: TATIANA ELIZABETH MEDINA VILLACÍS

TUTORA: ING. BERTHA SÁNCHEZ

AMBATO - ECUADOR

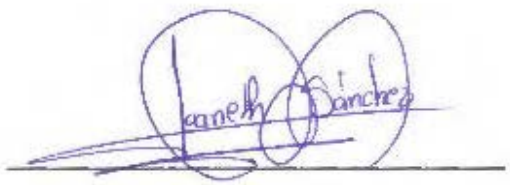
2015

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Graduación sobre el tema "PROCESOS DE CONTROL PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPREMARVA", desarrollado por Tatiana Elizabeth Medina Villacís, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Trabajo de Graduación reúne los requisitos tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para la presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizó la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por la Comisión de Calificador designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, 26 de marzo del 2015



ING. BERTHA SÁNCHEZ

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Tatiana Elizabeth Medina Villacís, manifiesto que los resultados obtenidos en la presente investigación, previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Ambato, 26 de marzo del 2015



TATIANA ELIZABETH MEDINA VILLACÍS

CI: 180435407-2

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El tribunal de Grado, aprueba el trabajo de Graduación sobre el tema: "PROCESOS DE CONTROL PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA REPREMARVA", elaborado por Tatiana Elizabeth Medina Villacís, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, 26 de marzo del 2015

Para constancia firman:

ABG. ANITA LABRE
PROFESOR CALIFICADOR

DR. CÉSAR SALAZAR
PROFESOR CALIFICADOR

ECO. DIEGO PROAÑO
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Dedico con cariño a mi hermosa madre quien me ha brindado apoyo incondicional y todo su amor en cada momento de mi vida, a mi padre, a mis familiares más allegados y a mi novio que me acompaño en cada paso de mis logros.

Tatiana Elizabeth

AGRADECIMIENTO

En primera lugar quiero agradecer a Dios por darme vida y salud. A la Universidad Técnica de Ambato, por abrirme las puertas del saber y permitirme vincular en este mundo profesional. A mi tutora Ing. Bertha Sánchez quien estuvo apoyándome y compartiéndome sus conocimientos para un mejor logro. A todas las personas quienes de alguna manera tuvieron que ver en el desarrollo de la presente investigación.

Tatiana Elizabeth

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA ..... **i**
APROBACIÓN DEL TUTOR ..... **ii**
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD ..... **iii**
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO ..... **iv**
DEDICATORIA ..... **v**
AGRADECIMIENTO ..... **vi**
ÍNDICE DE CONTENIDOS ..... **vii**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **xiii**
ÍNDICE DE GRÁFICOS ..... **xvi**
ÍNDICE DE ANEXOS ..... **xvii**
RESUMEN EJECUTIVO ..... **xviii**
INTRODUCCIÓN **1**

CAPÍTULO I **3**
EL PROBLEMA **3**
1.1 TEMA 3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 3
1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN 3
1.2.1.1 Macro contextualización 3
1.2.1.2 Meso contextualización 5
1.2.1.3 Micro contextualización 7
1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO 8
1.2.3 PROGNOSIS 11
1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 11
1.2.5 INTERROGANTES 11
1.2.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA 12
1.3 JUSTIFICACIÓN 12
1.4 OBJETIVOS 13

1.4.1 General 13
1.4.2 Específicos.....13

CAPÍTULO II 14
MARCO TEÓRICO.....14
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....14
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....16
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL 17
2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....21
2.4.1 Superordinación conceptual 21
2.4.2 Subordinación conceptual 22
2.4.3 MARCO CONCEPTUAL.....23
2.4.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE.....23
2.4.3.1.1 SISTEMA DE CONTROL.....23
2.4.3.1.2 CONTROL ADMINISTRATIVO 26
2.4.3.1.3 POLÍTICAS DE CRÉDITO 27
2.4.3.1.4 PROCESOS DE CONTROL PARA CRÉDITOS.....31
2.4.3.1.5 CONCEPTO.....33
2.4.3.1.6 CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR.....33
2.4.3.1.7 CARACTERÍSTICAS 35
2.4.3.1.8 ANÁLISIS DEL CRÉDITO.....36
2.4.3.1.9 ANTIGÜEDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR 39
2.4.3.1.10 PLAZO DEL CRÉDITO 40
2.4.3.1.10.1 Largo Plazo.....41
2.4.3.1.10.2 Corto plazo 42
2.4.3.1.11 LÍNEAS DE CRÉDITO 42
2.4.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE 43

2.4.3.2.1 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA.....43
2.4.3.2.2 ANÁLISIS FINANCIERO.....44
2.4.3.2.3 ÍNDICES FINANCIEROS.....45
2.4.3.2.4 LIQUIDEZ.....49
2.4.3.2.5 RIESGOS DE LIQUIDEZ.....50
2.4.3.2.5.1 Financiación.....51
2.4.3.2.5.2 Mercado.....52
2.4.3.2.6 RAZONES DE LIQUIDEZ.....52
2.4.3.2.6.1 Razón Circulante.....53
2.4.3.2.6.2 Razón de la Prueba del Ácido.....54
2.4.3.2.6.3 Capital de Trabajo.....54
2.5 HIPÓTESIS.....55
2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES.....55
2.6.1 Variable Independiente.....55
2.6.2 Variable Dependiente.....55
2.6.3 Unidad de Observación.....55
2.6.4 Términos de relación.....55

CAPÍTULO III.....56
METODOLOGÍA.....56
3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN.....56
3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN.....56
3.2.1 Investigación Bibliográfica – Documental.....57
3.2.2 Investigación de Campo.....57
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN.....58
3.3.2 Investigación Descriptiva.....58
3.3.3 Asociación de Variables (Correlacional).....59

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA 59
3.4.1 Población 59
3.4.2 Muestra 60
3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES 61
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN 64
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN 65
3.7.1 Plan de procesamiento de la información 65
3.7.2 Análisis e Interpretación de Resultados 67

CAPÍTULO IV 69
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 69
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS 69
4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS 107
4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis 107
4.2.2 Conclusión 111

CAPÍTULO V 112
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 112
5.1 CONCLUSIONES 112
5.2 RECOMENDACIONES 113

CAPÍTULO VI 114
PROPUESTA 114
6.1. DATOS INFORMATIVOS 114
6.1.1 Título 114
6.1.2 Institución Ejecutora 114
6.1.3 Beneficiarios 114
6.1.4 Ubicación 114

6.1.5 Tiempo Estimado para la Ejecución de la Propuesta.....114
6.1.6 Responsable 115
6.1.7 Costo.....115
6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....115
6.3. JUSTIFICACIÓN 116
6.4. OBJETIVOS 117
6.4.1 Objetivo General 117
6.4.2 Objetivos Específicos 117
6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD 118
6.5.1 Factibilidad Socio Cultural 118
6.5.2 Factibilidad Económica.....118
6.6. FUNDAMENTACIÓN.....119
6.6.1 Modelo de Gestión 119
6.6.2 Check List 119
6.6.3 Análisis de antigüedad de cuentas por cobrar 120
6.6.4 Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar.....120
6.6.5 Matriz de Hallazgos (Puntos de control) 121
6.6.6 Indicadores de gestión 122
6.6.7 Misión.....122
6.6.8 Visión 123
6.6.9 Valores.....123
6.6.10 Objetivos 124
6.6.10 Reglamento interno 124
6.6.11 Plan de Procesos 124
6.7. MODELO OPERATIVO 125
6.7.1.1 Check List 127

6.7.1.2 Descripción del Proceso Actual 129
6.7.1.3 Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar 129
6.7.1.4 Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar 136
6.7.1.5 Matriz de Hallazgos (Puntos de control) 136
6.7.1.6 Conclusiones 139
6.7.2.1 Diseño de Indicadores de Gestión 142
6.7.2.2 Aplicación de Indicadores de Gestión 150
6.7.2.3 Conclusiones 154
6.7.3.1 Misión 157
6.7.3.2 Visión 157
6.7.3.3 Valores 157
6.7.3.4 Objetivos para el Departamento de Crédito y Cobranza 158
6.7.3.5 Organigrama del Departamento de Crédito y Cobranza 159
6.7.3.6 Reglamento Interno de Crédito 163
6.7.3.7 Plan de Otorgamiento de Crédito 175
6.7.3.8 Reglamento Interno de Cobranza 186
6.7.3.9 Plan de Cobranza 192
6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA 199
6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN 201
BIBLIOGRAFÍA 202
ANEXOS 209

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Porcentaje de Cartera Vencida en Relación al Activo.....7
Tabla N° 2: Antigüedad de las Cuentas por Cobrar 39
Tabla N° 3: Detalle de la Población.....60
Tabla N° 4: Operacionalización de la Variable Independiente.....62
Tabla N° 5: Operacionalización de la Variable Dependiente 63
Tabla N° 6. Procedimientos para la Recolección de Información 64
Tabla N° 7: Diseño de la Matriz para Tabulación 66
Tabla N° 8: Parámetros de Medición.....68
Tabla N° 9: Capacitación de los Empleados.....70
Tabla N° 10: Políticas de Créditos.....71
Tabla N° 11: Información de Crédito y Cobro.....72
Tabla N° 12: Documentos Respectivos para Otorgar el Crédito.....73
Tabla N° 13: Análisis de la Solicitud de Créditos.....74
Tabla N° 14: Base de Datos.....75
Tabla N° 15: Información Llenada en la Solicitud de Crédito.....76
Tabla N° 16: Ventas a Crédito y Contado.....77
Tabla N° 17: Control de Recaudación de las Cuentas por Cobrar.....78
Tabla N° 18: Cuentas por Cobrar por Antigüedad de Saldos 79
Tabla N° 19: Cartera Vencida Alta en los Últimos Años 80
Tabla N° 20: Los Clientes Pagan Puntual las Deudas.....81
Tabla N° 21: Capacidad de la Empresa para Cubrir Deudas.....82
Tabla N° 22: Problemas de Liquidez.....83
Tabla N° 23: Indicadores de Liquidez.....84
Tabla N° 24: Modelo de Gestión 85
Tabla N° 25: Pérdida de Clientes 86
Tabla N° 26: Análisis Vertical Estado de Situación Financiera 87
Tabla N° 27: Análisis Activo, Pasivo y Patrimonio Periodo 2013.....94
Tabla N° 28: Análisis Activo, Pasivo y Patrimonio Periodo 2012.....95
Tabla N° 29: Análisis horizontal Estado de Situación Financiera.....96
Tabla N° 30: Cálculo Indicadores de Liquidez Periodo 2013.....104
Tabla N° 31: Cálculo Indicadores de Liquidez Periodo 2012.....105

Tabla N° 32: Tabla de Distribución T Student.....109
Tabla N° 33: Distribución Estadística 110
Tabla N° 34: Detalle de Costos 115
Tabla N° 35: Modelo Operativo 125
Tabla N° 36: Check List 127
Tabla N° 37: Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar 129
Tabla N° 38: Días Vencidos 134
Tabla N° 39: Cartera Vencida 134
Tabla N° 40: Indicadores Comparativos 135
Tabla N° 41: Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar 136
Tabla N° 42: Matriz de Hallazgos 136
Tabla N° 43: Indicador Solicitud de Créditos 142
Tabla N° 44: Indicador Revisión de la Solicitud de Crédito.....142
Tabla N° 45: Verificación de la Documentación.....144
Tabla N° 46: Indicador Aprobación del Crédito.....145
Tabla N° 47: Indicador Visita a los Clientes.....146
Tabla N° 48: Indicador Llamada Telefónica.....147
Tabla N° 49: Indicador Confirmación de Saldos 148
Tabla N° 50: Indicador Envío de Mensajes de Texto.....149
Tabla N° 51: Aplicación de Indicadores de Gestión.....150
Tabla N° 52: Monto del Crédito 165
Tabla N° 53: Plazo de Pago 165
Tabla N° 54. Tasa de Interés.....166
Tabla N° 55: Análisis de las Cinco “C”- Carácter.....166
Tabla N° 56: Análisis de las Cinco “C”- Capacidad de Pago 167
Tabla N° 57: Análisis de las Cinco “C”- Capital 168
Tabla N° 58: Análisis de las Cinco “C”- Colateral 168
Tabla N° 59: Análisis de las Cinco “C”- Condiciones.....168
Tabla N° 60: Resumen Final y Puntaje Obtenido 169
Tabla N° 61: Escala de Calificación 169
Tabla N° 62: Flujograma de Proceso de Otorgamiento de Créditos 181
Tabla N° 63: Símbolos Utilizados en el Flujograma.....183

Tabla N° 64: Cuadrante de Vencimiento 187
Tabla N° 65: Flujograma del Proceso de Cobro Corriente.....194
Tabla N° 66: Flujograma Proceso de Cobro Vencido 195
Tabla N° 67: Símbolos Utilizados en el Flujograma.....198
Tabla N° 68: Previsión de la Evaluación.....201

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Ventas totales por actividad económica 4
Gráfico N° 2: Total de Empresas Comercializadoras en Ambato.....5
Gráfico N° 3: Total de Ventas a Crédito en Ambato.....6
Gráfico N° 4: Árbol de Problemas.....10
Gráfico N° 5: Superordinación conceptual 21
Gráfico N° 6: Subordinación conceptual 22
Gráfico N° 7: Análisis para Minimizar el Riesgo de Crédito.....32
Gráfico N° 8: Modelo para la Presentación Gráfica.....66
Gráfico N° 9: Capacitación de los Empleados 70
Gráfico N° 10: Políticas de Créditos 71
Gráfico N° 11: Información de Crédito y Cobro.....72
Gráfico N° 12: Documentos Respectivos para Otorgar el Crédito.....73
Gráfico N° 13: Análisis de la Solicitud de Créditos.....74
Gráfico N° 14: Aprobación o Rechazo de Créditos a Clientes 75
Gráfico N° 15: Información Llenada en la Solicitud de Crédito.....76
Gráfico N° 16: Ventas a Crédito y Contado 77
Gráfico N° 17: Control de Recaudación de las Cuentas por Cobrar.....78
Gráfico N° 18: Cuentas por Cobrar por Antigüedad de Saldos 79
Gráfico N° 19: Cartera Vencida Alta en los Últimos Años 80
Gráfico N° 20: Los Clientes Pagan Puntual las Deudas.....81
Gráfico N° 21: Capacidad de la Empresa para Cubrir Deudas 82
Gráfico N° 22: Problemas de Liquidez.....83
Gráfico N° 23: Indicadores de Liquidez.....84
Gráfico N° 24: Modelo de Gestión 85
Gráfico N° 25: Pérdida de Clientes.....86
Gráfico N° 26: Formato Gráfico Dos Colas T-Student.....109
Gráfico N° 27: Gráfico dos colas T-Student 111
Gráfico N° 28: Organigrama Departamento de Crédito y Cobranza.....159
Gráfico N° 29: Organigrama de la Empresa REPREMARVA.....200

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: RUC de la Empresa REPREMARVA 210
Anexo N° 2: Encuesta Dirigida a los Empleados de REPREMARVA 211
Anexo N° 3: Estado Financiero Periodo 2013 214
Anexo N° 4: Estado Financiero Periodo 2012 220
Anexo N° 5: Cartera Vencida de le Empresa Periodo 2013 225

RESUMEN EJECUTIVO

REPREMARVA, es una empresa que se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo y confitería, ha tomado como estrategia la concesión de sus productos a crédito, ya que su actividad principal son las ventas. Lo cual significa la probabilidad de que el cliente no cumpla con sus obligaciones crediticias si no se establece un adecuado proceso de emisión de créditos y cobranzas.

Un problema muy notable que ha venido adoleciendo en los últimos años la entidad es el incremento de cartera vencida, conllevando a una reducción en la liquidez.

Por esta razón el presente tema de investigación “Procesos de control para el otorgamiento de créditos y la liquidez de la empresa REPREMARVA”, el mismo que ha establecido como objetivo principal el Analizar los procesos de control para el otorgamiento de créditos, con el propósito de incrementar la liquidez en la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato.

El desarrollo de esta investigación está orientada a mejorar e implementar procesos de otorgamiento de créditos y cobranza, logrando así obtener un incremento de la liquidez y mejorando la cartera vencida que se ha encontrado en la empresa.

De esta manera la propuesta resultante de la investigación se direccionó al desarrollo de un modelo de gestión de crédito y cobranza; el mismo que contiene un reglamento interno y un plan de crédito y cobranza. Está estructurado de una manera clara, concisa y sencilla para que sea fácil de entenderlo y aplicarlo. Ejecutado con el fin de disminuir la cartera vencida que tiene la entidad.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tiene como finalidad proponer un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza para mejorar la liquidez de la empresa REPREMARVA, en el que se identificaron los diferentes errores, que se optimizarán al realizar la investigación respectiva.

Para el desarrollo del proyecto se analizó los siguientes aspectos principales, el cual se encuentra distribuido por seis capítulos, los mismos que contienen lo siguiente:

CAPÍTULO I.- EL PROBLEMA, se basa fundamentalmente en el planteamiento del problema, contextualizando los aspectos a nivel nacional, provincial, a partir del diagrama de árbol, causas y efectos se plante las preguntas principales para determinar la problemática y así poder plantear los objetivos que se pretenden alcanzar.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO, consta de los antecedentes investigativos, se hace referencia a estudios anteriores, fundamentación filosófica, el tipo de paradigma utilizado, fundamentación legal leyes, normas, reglamentos, a través de un organizador gráfico, en este caso una lluvia de ideas, se determinó las categorías fundamentales, es decir los conceptos importantes para poder llevar a cabo la investigación, hipótesis y señalamiento de variables.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA, está integrado por la modalidad básica de la investigación que determina el enfoque utilizado, nivel o tipo de investigación y el nivel de investigación la exploratoria y descriptiva, centrándose en la población integrado por el personal administrativo y operativo de la empresa, luego se desarrolla la operacionalización de variable, el plan de recolección de información y de procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS, está formado por el análisis de los resultados, interpretación de datos obtenidos al realizar el levantamiento de información utilizando la herramienta estadística para verificar la correlación de hipótesis.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, consta de las conclusiones y recomendaciones, del estudio realizado.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA, está conformado por el tema o solución al problema, antecedentes de la propuesta, justificación, objetivos, análisis de factibilidad, fundamentación de conceptos relevantes de la propuesta, el modelo operativo y su estructura a través de una secuencia de fases interrelacionadas en orden, así finalmente la matriz de administración y previsión de evaluación.

CAPÍTULO I
EL PROBLEMA

1.1 TEMA

“Procesos de control para el otorgamiento de créditos y la liquidez de la empresa REPREMARVA”

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

REPREMARVA una empresa dedicada a la distribución de productos de consumo masivo, enfocada siempre a mejorar su nivel de ventas, se ve en la necesidad de otorgar créditos a sus consumidores para que adquieran una cantidad mayor de productos y puedan pagar en un determinado plazo, el mismo que será establecido por la distribuidora.

Según Peralta (comunicación personal, 22 de octubre 2014) “Ha notado que cada año va incrementando el nivel de cartera vencida, debido a que se emiten créditos con gran frecuencia”. Por lo cual, se requiere que se mejoren los procesos y establezcan políticas para solucionar el problema mencionado.

1.2.1 CONTEXTUALIZACIÓN

1.2.1.1 Macro contextualización

El Ecuador es un país con gran desarrollo económico, debido al cambio de matriz productiva las grandes empresas y las PYMES han logrado tener un auge en la elaboración y comercio de sus productos. Un problema muy común que aqueja a estas es el rubro de cartera vencida.

Los autores Marín & Martínez (2002, pág. 130) lo definen como “Créditos que no han sido pagados en su totalidad en el momento y plazo pactado.”

En el informe del Instituto Nacional de Estadística y Censos (2012, pág. 11) se indica que “De acuerdo al nivel de ventas de las empresas del Ecuador, el 50% de estas se ubican en el sector comercio, que a diferencia de las demás es un alto porcentaje.”

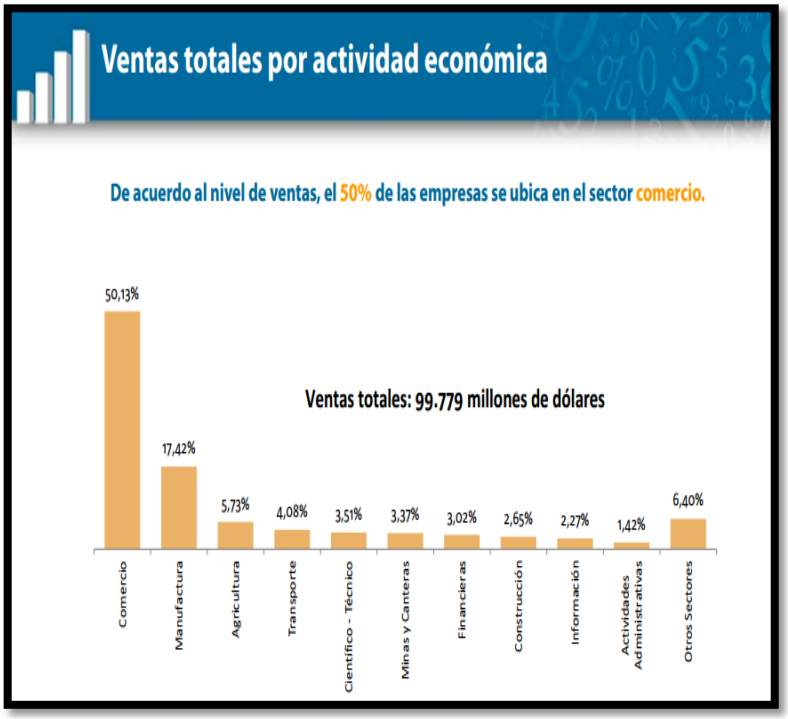


Gráfico N° 1: Ventas totales por actividad económica
Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos, 2012.

Para que cada empresa pueda vender los productos a sus diferentes clientes, deben entregar créditos a los consumidores para que los puedan adquirir con más facilidad, logrando una rapidez en el intercambio mercantil de bienes. Pero un problema que surge al realizar el acto de compra – venta a crédito es el incremento de cartera vencida, este se produce porque la entidad no tiene un análisis adecuado de sus políticas de crédito o de la falta de control y vigilancia de la cartera. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas, permitiendo que se pueda enganchar al consumidor y lograr el desarrollo de los negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

1.2.1.2 Meso contextualización

Ambato ubicada en la provincia de Tungurahua, “Es una de las ciudades de mayor actividad económica por habitante en el Ecuador, se concentra gran parte del movimiento comercial del centro del país, por tanto genera grandes créditos para la región y para el país” (Rivadeneira, 2013, pág.1).

Las empresas para satisfacer las necesidades de la población ha visto como uno de los medios de trabajo más productivos y necesarios a la distribución de productos de consumo masivo, ya que es importante tanto como para el consumo humano, crecimiento económico provincial y la generación de empleo para los habitantes; por lo tanto su movimiento comercial y administrativo en las diferentes entidades es constate.

“De las 48 empresas que se encuentran registradas en la ciudad de Ambato, 27 se dedican a la comercialización al por mayor y al por menor” (Superintendecia de Compañías y Valores, 2013)

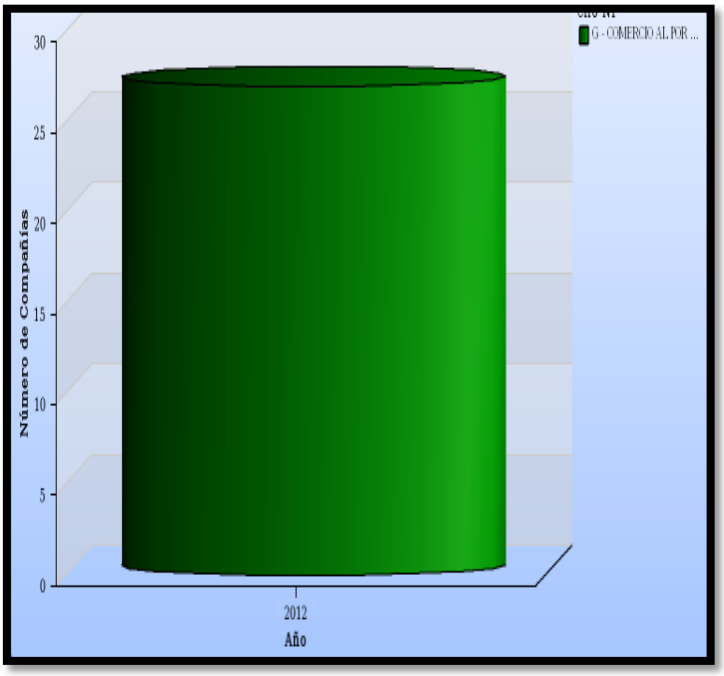


Gráfico N° 2: Total de Empresas Comercializadoras en Ambato
Fuente: Superintendencia de Compañías y Valores, 2013

“Del total de ventas realizadas por cada una de las empresas registradas en la ciudad, encontramos que se han ejecutado transacciones a crédito el valor de $136.701.088,38” (Superintendencia de Compañías y Valores, 2013).

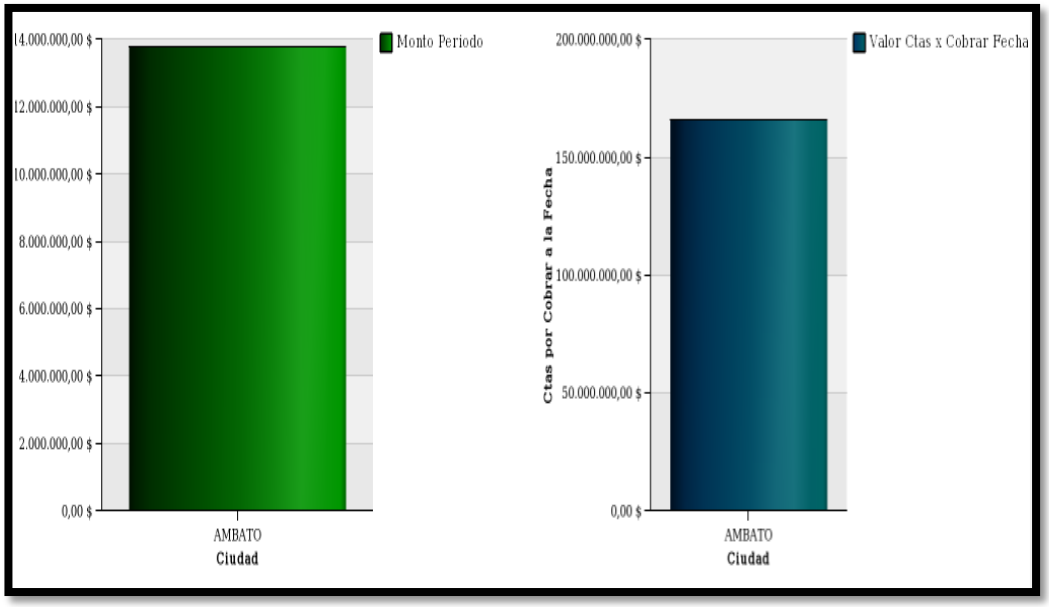


Gráfico N° 3: Total de Ventas a Crédito en Ambato
Fuente: Superintendencia de Compañías y Valores, 2013

Concluyendo que, en la ciudad existe una cartera alta por cobrar en base a las ventas realizadas por cada ente. Encontrado un nivel bajo de liquidez a nivel de las empresas en Ambato. Basándose en los datos arrojados determinan que los ingresos que fluctúan las entidades aún están por cobrar; es decir no cuentan con dinero en efectivo para poder responder a sus obligaciones con terceros.

Es decir que las compañías situadas en esta ciudad no aplican las herramientas necesarias y suficientes para cuidar su patrimonio, que es parte importante para que pueda seguir con sus actividades económicas normales. Logrando así obtener un alto nivel de rentabilidad, progresando para que haya un activo circulante que sea capaz de cubrir con todos los adeudos (corto plazo) a tiempo que posee la empresa; motivando al aumento de la liquidez.

1.2.1.3 Micro contextualización

REPREMARVA (Representaciones Martha Vargas) es una entidad que inició sus actividades en el año 1997, siendo su propietaria la Sra. Martha Sofía Escobar Vargas, quien dedica con esmero y pasión cada día a que la empresa tenga mejor auge en sus movimientos económicos.

Dedicados a la compra y venta de productos de consumo masivo, pensando en las necesidades del objetivo primordial que es el cliente. Cuenta con sus propias y amplias instalaciones ubicadas en Huachi Belén Leonardo Páez y Víctor Veintimilla.

La empresa a más de atender las necesidades básicas de sus compradores, busca mejorar sus procesos; tanto internos como externos que se producen en su actividad económica habitual. Para lograr su objetivo diario la empresa requiere que existan ingresos en gran magnitud, se ve en la necesidad de realizar ventas a crédito a sus distintos compradores.

Según Peralta (comunicación personal, 22 de octubre 2014) “Las cuentas por cobrar representan el 35% en relación al total activo de la entidad para el año 2013.”

Tabla N° 1: Descripción de Porcentaje de Cartera Vencida en Relación al Total Activo

TOTAL ACTIVO	**$ 4.744.538,06**	**100%**
DETALLE DE CUENTAS		
CARTERA GENERAL	**$ 1.718.754,10**	35%
Cartera Corriente (45 días)	$ 1.274.042,38	26%
Cartera Vencida (+ 45 días)	$ 444.711,72	9%

Fuente: Estados Financieros de la Empresa REPREMARVA, 2013
Elaborado por: Tatiana Medina

Este suceso se presentó porque no se ejecuta con eficiencia las políticas dictaminadas por la empresa para la recuperación de cartera y sus procesos de control de otorgamiento de créditos es inadecuado. Al no tener efectivo líquido y constante, los propietarios se ven en la necesidad de recurrir a préstamos con entidades bancarias para solventar sus deudas externas. Perjudicando los resultados del nivel de productividad y liquidez del ente.

Según Medina (comunicación personal, 22 de octubre 2014) “Las ventas a crédito representan un 90% del total de las mismas”.

Por tal motivo se han detectado falencias en el proceso de recuperación de cartera vencida, encontrado varias cuentas por cobrar que no se han podido recaudar en su totalidad. Los vendedores deberían seguir los procesos adecuados tanto como para vender, emitir créditos y realizar los cobros a sus clientes, que se ha entregado respectivamente en cada ruta. Para que así no se tenga ningún tipo de inconvenientes con respecto a cada proceso detallado anteriormente.

1.2.2 ANÁLISIS CRÍTICO

La empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato, no cuenta con un proceso adecuado para la recuperación de cartera vencida. Esto se debe a que tiene escasa capacitación en el manejo de sistema de cobranzas, en este caso los vendedores que hacen el mismo papel de cobrador a más de entender sus necesidades en las ventas, también deben desarrollar un buen papel en las cobranzas, por cual la propietaria debería darles por lo menos unas vez al año este tipo de capacitaciones.

El desempeño en el proceso de cobros es ineficiente, la entidad no controla que los trabajadores realicen correctamente su labor, por tal razón no se ejecutarán con eficiencia y eficacia los mismos.

Se ha estado aplicando un incorrecto método de calificación de crédito, las políticas y normas con respecto a la concesión de créditos establecidos por el ente no son apropiadas. Tiene inadecuados procesos de control para el otorgamiento de créditos.

Las causas mencionadas producen que la entidad tenga deficiente capacidad financiera para afrontar obligaciones con terceros, este rubro es importante para la empresa puesto que al no hacer frente a sus deudas no volverán a concederle créditos, como es el caso de las entidades financieras ni sus proveedores, minimizando el volumen de mercadería y debilitándose en la distribución oportuna de sus productos.

Además, no puede cumplir con los objetivos empresariales, es decir que la distribuidora se quedará en el mismo perfil como empezó y no podrá surgir para mejorar tanto en forma interna como externa. También obtenga una inestabilidad económica y exista una reducción en la liquidez.

Relación Causa – Efecto

En REPREMARVA se ha evidenciado un problema muy importante con respecto a la recuperación de cartera vencida.

Se determinó que los inadecuados procesos de control para el otorgamiento de créditos, es la principal causa del mismo. Ya que el personal encargado de la distribuidora emiten los créditos a los clientes, sin un estudio global y adecuado al comprador.

Olvidando que la entidad va a llegar a tener como efecto una reducción en la liquidez debido a su desfalco de dinero en efectivo. Incrementando diariamente un sin número de cuentas por cobrar, que terminará como un riesgo determinante en el decremento del patrimonio de la distribuidora.

Identificación y Análisis del Problema

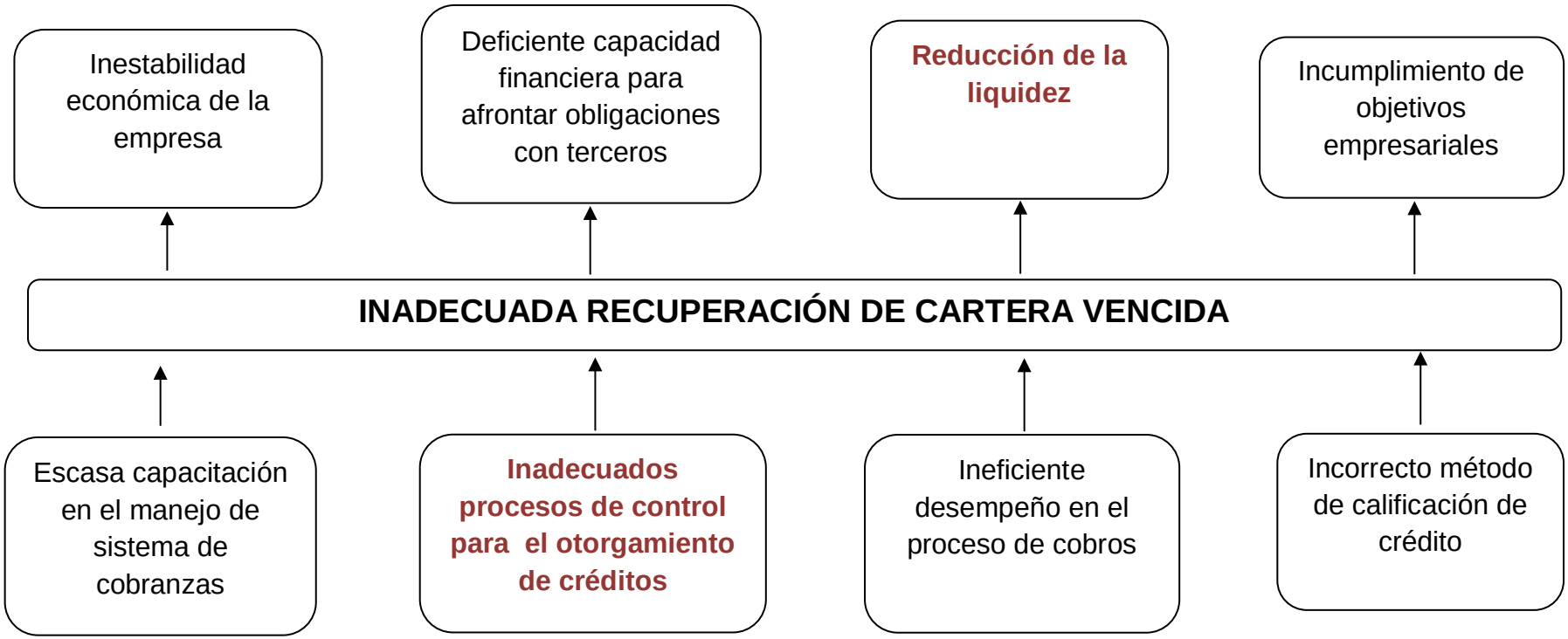


Gráfico N° 4: Árbol de Problemas
Elaborado por: Tatiana Medina

1.2.3 PROGNOSIS

El incremento de la cartera vencida en la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato, provoca una reducción en la liquidez de dicha entidad. Estos son problemas delicados y es necesario que estos se resuelvan con la mayor eficiencia y eficacia del caso. REPREMARVA al generar cada día una cartera vencida, no produce nuevos ingresos en efectivo, los cuales significarían un beneficio para la economía y estabilidad empresarial. Motivo por el cual la entidad no podrá cumplir con sus operaciones habituales que es compra – distribución – venta de productos de consumo masivo.

Además, no se efectuará con normalidad los compromisos administrativos (pago de sueldos y salarios a empleados, pagos tributarios) y compromisos financieros (pago a proveedores, obligaciones bancarias y otras cuentas por pagar). Al no cerrar el pago de estos adeudos generados tanto a corto como a largo plazo, el ente puede llegar al cierre o quiebre de la misma.

1.2.4 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Son los procesos de control para el otorgamiento de créditos la principal causa de la inadecuada recuperación de cartera vencida, conllevando a la reducción de la liquidez, en la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato?

1.2.5 INTERROGANTES

¿Qué impacto produce los inadecuados procesos de control para el otorgamiento de créditos en la empresa REPREMARVA?

¿Cómo influye la reducción de la liquidez en la empresa REPREMARVA?

¿Qué solución se debe proponer para la recuperación de cartera vencida en la empresa REPREMARVA?

1.2.6 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Campo: Administrativa
Área: Financiero
Aspecto: Cartera vencida y liquidez
Temporal: Esta investigación será estudiada en el ejercicio económico 2013
Tiempo de investigación: Inicio en octubre del 2014, finalización en marzo del 2015
Espacial: Esta investigación se va a realizar en el Cantón Ambato, en la empresa REPREMARVA

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación tiene como finalidad proponer un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que contribuya en la rectificación de los procesos para la recuperación de cartera vencida y la reducción de la liquidez en la empresa REPREMARVA.

REPREMARVA es una entidad dedicada a la distribución de productos de consumo masivo, para satisfacer las necesidades de sus clientes y trabajadores necesita una alta liquidez, por ello es de vital importancia el control eficiente de procesos para la otorgación de créditos y así evitar la reducción de la liquidez de la empresa. En la entidad no se ha aplicado un modelo de gestión de crédito y cobranza, por lo tanto al desarrollar el mismo ayudará a un mejoramiento de recuperación de cartera vencida.

La emisión de créditos a los clientes de la entidad sin el control necesario en el proceso de otorgamiento del mismo, es una de las causas del incremento de morosidad, produciendo efectos importantes en los

resultados financieros y además se encontrará con un descenso en la liquidez; por tal motivo es fundamental indagar especialmente sobre el análisis y evaluación del riesgo crediticio, para proponer una solución acertada con el objetivo de mejorar la recuperación de la cartera vencida.

El impacto que esta investigación va a ocasionar en la sociedad está relacionada al ámbito económico; por cuanto los empresarios utilizarán los mecanismos adecuados para otorgar sus créditos a quienes realmente tengan la responsabilidad tanto moral y económica de cumplir con sus pagos y realizar un seguimiento de sus clientes potenciales y convertirlos en sus clientes fieles.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General

Analizar los procesos de control para el otorgamiento de créditos, con el propósito de incrementar la liquidez en la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato.

1.4.2 Específicos

- Evaluar el impacto que produce los inadecuados procesos de control para el otorgamiento de créditos, con la finalidad de reducir el riesgo crediticio de la empresa REPREMARVA.

- Determinar de qué manera influye la reducción de la liquidez en la empresa REPREMARVA, para la toma de medidas preventivas.

- Proponer un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que contribuya en la rectificación de los procesos para la recuperación de cartera vencida en la empresa REPREMARVA.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Según Tapia (2012, pág. 99) en su investigación *"LOS PROCESOS DE CONCESIÓN CREDITICIA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO DIRECCIÓN PROVINCIAL DE SALUD DE COTOPAXI DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL AÑO 2010",* llega a la siguiente conclusión:

> *A través de una aplicación adecuada de los procesos de concesión crediticia se puede lograr índices altos de rentabilidad en la cooperativa. Considero que la aplicación de las políticas de crédito en lo referente a los procesos de recopilación de información financiera, análisis y evaluación adolece de efectividad, factor que incide directamente en la rentabilidad de la institución.*

Es necesario aplicar las políticas de otorgamiento de crédito, se han realizado estos procedimientos de manera empírica, aun cuando existe un manual de control interno, por lo tanto se debe regir a lo señalado en el mismo, evitando así que existan rubros inadecuados de baja Rentabilidad, ya que este ayudará a que la empresa tenga una estabilidad sólida.

Según Chimborazo (2011, pág. 71) en su investigación *"EL CONTROL INTERNO Y SU IMPACTO EN LOS PROCESOS CREDITICIOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ANDINA LTDA. DE LA CIUDAD DE LATACUNGA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE DEL 2010"* llega a la siguiente conclusión:

> *Los procesos de crédito en este caso el de otorgamiento, no cumplen con una verificación continua para diagnosticar su mejoramiento o una estabilidad eficaz que permita validar el buen funcionamiento de las políticas implantadas por la entidad. Una vez analizado y verificado los procesos de crédito llevados a cabo, se diagnosticó que existen ciertas actividades que no se las realizan*

con total transparencia, es decir no se las realizó de manera correcta como indica el manual de control interno.

La falta de verificación continúa a cada uno de los procesos de otorgamiento de créditos, es decir que los encargados de esta área en la empresa no cumplen con lo establecido en el manual de políticas, provocando que la cooperativa tenga una ineficiencia en la emisión de estos.

Según Mosquera & Ramón (2012, pág. 251) en su investigación *"ANÁLISIS Y PROPUESTAS DE MEJORA DEL PROCESO DE CRÉDITO Y COBRANZAS DE UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL UBICADA EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL PARA DISMINUIR EL RIESGO DE INCOBRABILIDAD"* llegó a la siguiente conclusión:

Las acciones que el personal ejecutaba en este proceso de cierto modo permitían asegurar de forma razonable la recuperación de la cartera de crédito, sin embargo la ejecución del mismo se extendía en un tiempo mayor al razonable, lo que causaba cierta molestia e inconformidad en sus clientes. Por otra parte se pudo notar que la causa fundamental de la tardanza en la concesiones de créditos es que el departamento no cuenta con un scoring de crédito establecido, y las evaluaciones de la solicitudes de crédito quedan únicamente a juicio y criterio del Comité.

Para otorgar créditos en esta empresa, no se tiene en claro los procedimientos a seguir por parte de los encargados, además para emitir estos el Comité solo los realiza empíricamente y no a través de una política establecida, este es perjudicial para el ente porque pueden tener una decisión equívoca con respecto a la emisión de los mismos, lo cual provoca un alto porcentaje de cuentas por cobrar.

Según Zhumi (2013, pág. 53) en su investigación "*IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS Y POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO EN LA*

PROVINCIA DEL AZUAY CASO: JARDÍN AZUAYO AGENCIA EL VALLE" concluyó lo siguiente:

> *Siendo el crédito uno de los procesos productivos de la Institución, cuyos procedimientos han sido levantados e identificando riesgos operativos, la Cooperativa podrá tomar decisiones y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes. El establecimiento de procesos y políticas permiten desarrollar confianza a nivel del cliente interno y externo, razón por la cual la Cooperativa puede asegurar de alguna manera su accionar y lograr un desarrollo sostenido en el ámbito en donde se desarrolla.*

A través de la aplicación efectiva de los procesos de concesión de créditos, la Cooperativa logrará tener una ventaja competitiva a nivel de las demás entidades financieras del sector, así también podrá disminuir su riesgo crediticio, beneficiando a la institución para que el cliente tenga un nivel alto de confianza y tenga fidelidad a la misma.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Según Gómez (2006, pág. 59) comenta en su libro "Introducción a la Metodología Científica" y define a la investigación cuantitativa:

> *Utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo, y el uso de la estadística para intentar establecer con exactitud patrones en una población.*

Para Quesada (2007, pág. 34) en su investigación manifiesta que "Desde el punto de vista positivista la realidad se presenta como simple, tangible, convergente y fragmentable. Esta concepción supone la legitimidad de estudiar la realidad en sus manifestaciones externas con la posibilidad de observar y medir sus elementos."

Teniendo como referencia lo anterior mencionado, se define al enfoque de esta investigación como cuantitativo. Ya que se va a ejecutar mediciones

con exactitud numérica y también se va a realizar conclusiones y recomendaciones de los resultados arrojados. Fragmentado en el paradigma positivista ya que los elementos que se usarán en la investigación son medibles, este busca relación entre las variables de estudio y predecir resultados con la manipulación de las mismas.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Para que el desarrollo de la investigación presente tenga sustento legal, se basará en la siguiente fundamentación.

- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

Según la Constitución de la República del Ecuador (2012) manifiesta en la Sección Quinta, art. 336 lo siguiente:

> *El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad. El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.*

La constitución es la ley suprema, la cual debe ser acatada por todos los ciudadanos residentes en el Ecuador. Esta ley menciona que el estado velará para que el comercio de bienes sea transparente y equitativo. Para que tanto la demanda y oferta salgan con beneficio y no haya un desequilibrio en el mercado.

- **LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, REFORMAS Y REGLAMENTO**

> *El control interno constituye un proceso aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada institución, que proporciona seguridad razonable de que se protegen los recursos*

públicos y se alcancen los objetivos institucionales.(Contraloría General del Estado, 2012, pág. 5)

- **"NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA LAS ENTIDADES, ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO Y DE LAS PERSONAS JURÍDICAS DE DERECHO PRIVADO QUE DISPONGAN DE RECURSOS PÚBLICOS."**

Según la Dirección de Investigación Técnica, Normativa y de Desarrollo Administrativo (s.f., pág. 1) establece que:

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control.

- **NORMAS DE CONTROL INTERNO PARA EL SECTOR PÚBLICO**

Según la Contraloría General del Estado (s.f., pág.7) menciona lo siguiente:

Las Normas de Control Interno para el Sector Público constituyen guías generales emitidas por la Contraloría General del Estado, orientadas a fomentar una correcta administración de los recursos públicos y a determinar un adecuado movimiento administrativo de las instituciones y organismos del sector público ecuatoriano, con el fin de investigar la efectividad, eficiencia y economía en la gestión institucional. Se instrumentan mediante procedimientos encaminados a proporcionar una seguridad razonable, para que las entidades puedan lograr los objetivos específicos que se trazaron.

- **CÓDIGO DE COMERCIO**

Según el Código de Comercio (2012, pág. 13) establece:

Art.1: Según este código rige las obligaciones de los comerciantes en las operaciones propias en su giro o empresa; los actos y contratos de comercio o mercantiles, aunque sean ejecutados por no

comerciantes; los regímenes especiales de carácter mercantil y los relativos a los efectos de comercio.

Art. 2: Son comerciantes:

- *Las personas naturales, que con capacidad para ejercer el comercio se dedican a él habitualmente, en su propio nombre, o con su capital;*
- *Los propietarios de una empresa o establecimiento comercial;*
- *Las sociedades o compañías mercantiles constituidas según las leyes Ecuatorianas y ;*
- *Las compañías extrajeras, debidamente domiciliadas, o que ejerzan ocasionalmente actos de comercio en el territorio nacional.*

El conocimiento general de este código ayudará a las dos partes tanto al comprador y vendedor para comprender cuáles son las obligaciones y responsabilidades que tienen durante y después del acto de comercio.

- **LEY GENERAL DE CHEQUES**

En la investigación de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2013, págs. 1-22) afirma:

Art.1: Es el orden incondicional de pago por medio el cual el girador dispone al girado el pago de una determinada suma de dinero a un beneficiario. El cheque debe cumplir con las características físicas electromagnéticas de diseño, dimensiones y seguridades establecidas por la junta bancaria.

Art. 58 Se entenderá por defecto de fondo a la carencia de alguno de los requisitos que deben constar en el cheque de conformidad con las disposiciones contenidas en los artículos 1 y 2 de esta ley.

En la ley general de cheques se obtiene información para los usuarios de chequeras. En el comercio es habitual este tipo de documento. Por lo tanto deben conocer sus ventajas y desventajas al manipular el mismo, evitando así problemas en el sistema de pago.

- **NIA 6 (EVALUACION DE RIESGOS Y CONTROL INTERNO)**

Córdova (2002, pág. 6) puntualiza lo siguiente:

> *El propósito de esta Norma Internacional de Auditoría (NIA) es establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. El auditor deberá obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno suficiente para planear la auditoría y desarrollar un enfoque de auditoría efectivo. El auditor debería usar juicio profesional para evaluar el riesgo de auditoría y diseñar los procedimientos de auditoría para asegurar que el riesgo se reduce a un nivel aceptablemente bajo.*

- **NAGA (NORMAS DE AUDITORÍA GENERALMENTE ACEPTADAS)**

Según Rodríguez (s.f., pág. 4) en su investigación define lo siguiente:

> ***Estudio Y Evaluación Del Control Interno***
>
> *Debe estudiarse y evaluarse apropiadamente la estructura del control interno (de la empresa cuyos estados financieros se encuentra sujetos a auditoría como base para establecer el grado de confianza que merece, y consecuentemente, para determinar la naturaleza, el alcance y la oportunidad de los procedimientos de auditoría.*
>
> *El estudio del control interno constituye la base para confiar o no en los registros contables y así poder determinar la naturaleza, alcance y oportunidad de los procedimientos o pruebas de auditoría. En la actualidad, se ha puesto mucho énfasis en los controles internos y su estudio y evaluación conlleva a todo un proceso que comienza con una comprensión, continúa con una evaluación preliminar, pruebas de cumplimiento, revaluación de los controles, arribándose finalmente – de acuerdo a los resultados de su evaluación – a limitar o ampliar las pruebas sustantivas.*
>
> *En tal sentido, el control interno funciona como un termómetro para graduar el tamaño de las pruebas sustantivas. La concepción moderna del control interno incluye los componentes de ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y*

comunicación y los de supervisión y seguimiento. Los métodos de evaluación que generalmente se utilizan son: descriptivo, cuestionarios y flujogramas.

2.4 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Superordinación conceptual

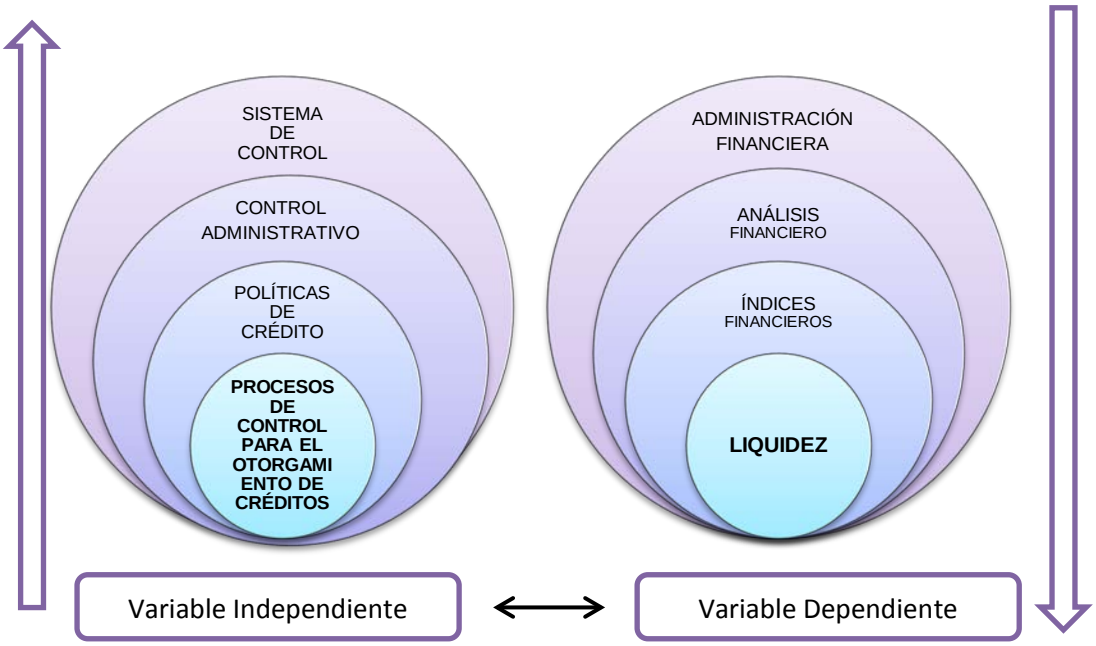


Gráfico N° 5: Superordinación conceptual
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Tatiana Medina

2.4.2 Subordinación conceptual

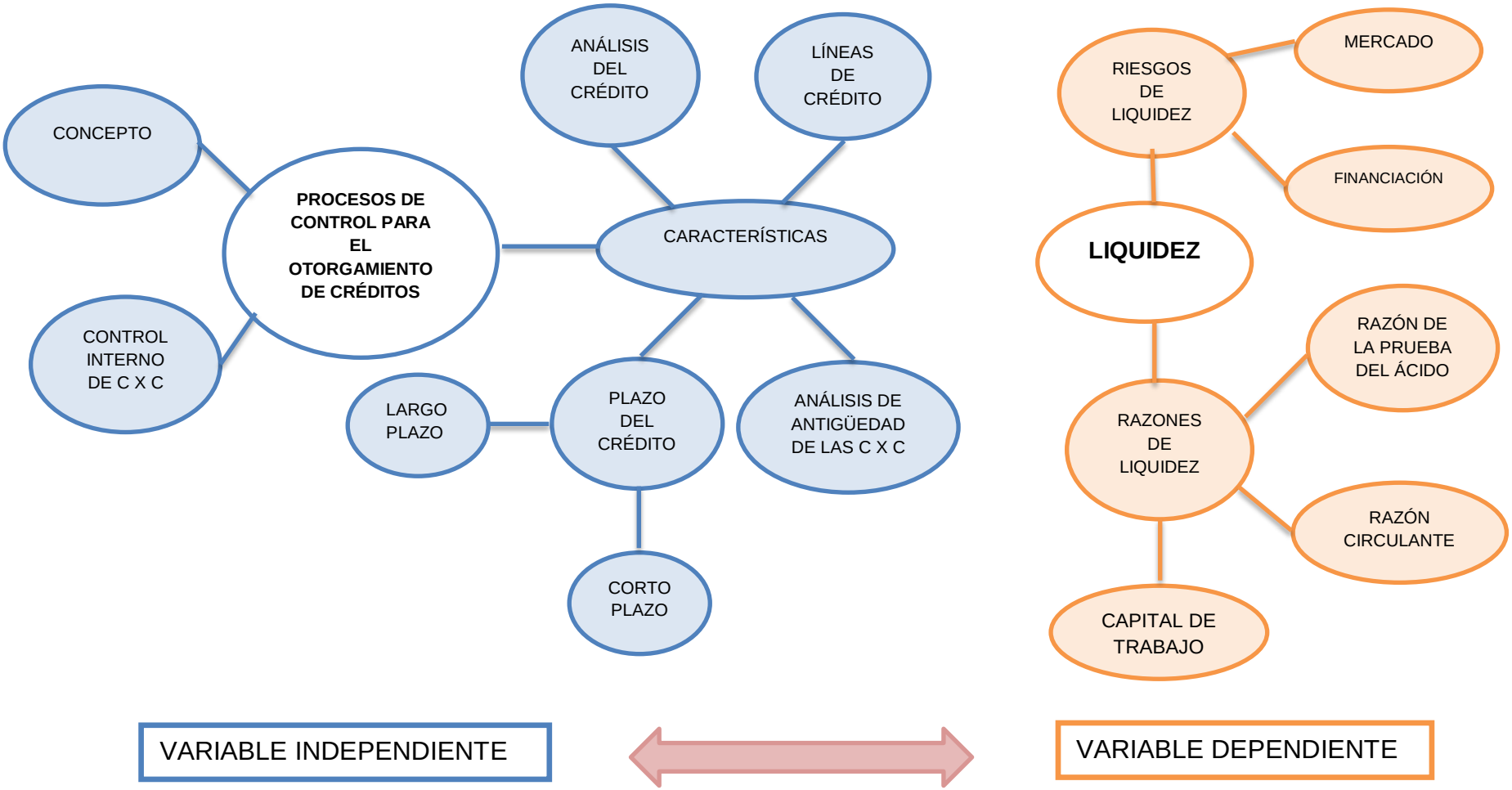


Gráfico N° 6: Subordinación conceptual
Fuente: Investigación de campo
Elaborado por: Tatiana Medina

2.4.3 MARCO CONCEPTUAL

2.4.3.1 VARIABLE INDEPENDIENTE

2.4.3.1.1 SISTEMA DE CONTROL

En su estudio Córdova (2002, pág. 6) determina que:

> *El término "Sistema de control interno" significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable*.

El Sistema de Control Interno dentro de la empresa juega un rol importante, ya que al implantarlo se podrá tener registros adecuados de cada procedimiento y actividad que se maneje en la empresa, consiguiendo tener eficiencia y eficacia en las funciones que desempeñan los trabajadores. Además, ayudará a lograr cumplir con los objetivos y metas que se la entidad se haya trazado.

Mantilla (2011, pág. 172) en su libro "Control Interno Informe COSO" afirma:

> *El sistema incluye una estructura organizacional documentada y divisiones de responsabilidades, políticas establecidas y procedimientos que incluye un código de conducta para crear un clima ético, fuerte, el cual se comunica por la compañía y la selección, entretenimiento y desempeño de nuestra gente.*
>
> *Hay limitaciones inherentes en la efectividad de cualquier sistema de control interno, incluyendo la posibilidad de errores humanos y los fraudes y encubrimientos de los controles. De esta manera con el sistema de control interno efectivo este solo puede proveeré una seguridad razonable con respecto a las operaciones del Estado Financiero*.

Entre los objetivos del Sistema de Control Interno podemos mencionar:

- *Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o negligencias.*
- *Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.*
- *Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos.*
- *Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.*
- *Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.*
- *Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.*
- *Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones.*
- *Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización.*

Cabe mencionar que el Sistema de Control Interno nos da una seguridad razonable, ya que está realizado por personas, y existe un margen de error, es por tal razón que la administración no debe pensar que al implantar el mismo la empresa no podrá tener algún tipo de riesgo y que todos los objetivos trazados podrán ser alcanzados, siempre se requiere de un monitoreo para su mejoramiento continuo.

En la investigación realizada por el autor Abella (2006, págs. 22-23) señala:

Elementos del COSO II

***Ambiente Interno**.- El ambiente interno de la compañía es la base sobre la que se sitúan el resto de elementos, e influye de manera significativa en el establecimiento de los objetivos y de la estrategia. La esencia de cualquier negocio es su gente, sus atributos individuales, incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia el ambiente en que ella opera.*

***Establecimiento de Objetivos.-** los objetivos deben establecerse con anterioridad a que la dirección identifique los posibles acontecimientos que impidan su consecución. Deben estar alineados*

con la estrategia de la compañía, dentro del contexto de la visión y misión de establecidos.

Identificación de Eventos.- *la incertidumbre existe y, por tanto, se deben considerar aspectos externos (económicos, políticos, sociales…) e internos (infraestructura, personal, procesos, tecnología…) que afectan a la consecución de los objetivos del negocio. Resulta pues imprescindible dentro del modelo la identificación de dichos acontecimientos, que podrán ser negativos (que implican riesgos), o positivos (que implican oportunidades e incluso mitigación de riesgos).*

Evaluación del Riesgo.- *para poder establecer el efecto que determinados acontecimientos puede tener en la consecución de los objetivos impuestos por la dirección, es necesario evaluarlos desde de la probabilidad de ocurrencia de los mismos.*

Respuesta al Riesgo.-*la dirección debe evaluar la respuesta al riego de la compañía en función de cuatro categorías: evitar, reducir compartir y aceptar. Una vez establecida la respuesta al riesgo más adecuada para cada situación, se deberá efectuar una reevaluación del riesgo residual.*

Actividades de Control.- *se trata de las políticas y procedimientos que son necesarios para asegurar la respuesta al riesgo ha sido la adecuada. Las actividades de control deben estar establecidas en toda la organización, a todos los niveles y a todas sus funciones.*

Información y Comunicación.- *la adecuada comunicación es necesaria a todos los niveles de la organización. Ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones."*

Monitoreo.- *debe ser monitorizada, para asegurar su correcto funcionamiento y la calidad de sus resultados a lo largo del tiempo.*

En el COSO I encontramos cinco elementos a diferencia del COSO II que se han implantado tres elementos más, sin olvidar que la base para los dos es el ambiente de control, estos son: Establecimiento de objetivos, Identificación de eventos, Respuesta al riesgo; para gestionar mejor los riesgos que afectan a la consecución de objetivos, enmarcando al logro de los mismos. Estos componentes ayudan a que se minimice los riesgos y se gestionen de mejor manera para evaluarlos con mayor precisión, obteniendo mejores resultados al medirlos.

Según en la investigación planteada por los autores Munch & García (2012, pág. 214) afirman:

Implantación de un sistema de control

Por último, es necesario mencionar que antes de establecer un sistema de control requiere:

- *Contar con objetivos y estándares que sean estables.*
- *Que el personal clave comprenda y este de acuerdo con los controles.*
- *Que los resultados finales de cada actividad se establezcan en relación con los objetivos. Tomar en cuenta a que un sistema de control por si solo no contribuye a la eficiencia.*
- *Evaluar la efectividad de los controles :*
  - *Eliminado aquellos que no sirven*
  - *Simplificándolos*
  - *Combinándolos para perfeccionarlos.*

2.4.3.1.2 CONTROL ADMINISTRATIVO

Los autores Anthony & Govindarajan (2008, pág. 7) afirman:

Es el proceso por el cual los administradores influyen en otros miembros de la organización para implantar las estrategias de esta.

Actividades del control administrativo

El control administrativo abarca diversas actividades, como las que siguen:

- *Planear lo que debe hacer la organización*
- *Coordinar las actividades de las partes de la organización*
- *Comunicar la información*
- *Avaluar la información*
- *Decidir qué acción, si acaso, debe tomarse*
- *Influir en la gente para cambiar el comportamiento*

Congruencia de metas

Aunque sistemático, el proceso del control administrativo no es de ninguna manera mecánico, sino que consiste en interacciones entre individuos, las cuales no pueden describirse en forma mecánica. La congruencia de metas significa que, en la medida de lo posible, las

> *metas de los integrantes de una organización deben ser congruentes con las de la propia organización. El sistema de control interno administrativo debe diseñarse y operarse teniendo presente el principio de la congruencia de metas.*

La administración o encargados de la elaboración de los objetivos de la entidad deberán realizar los mismos con congruencia es decir, que deben establecerlos con lógica y coherencia, tomando en cuenta que se puedan medir, alcanzar y evaluar.

En la investigación realizada por la UNID (s.f., pág. 25) puntualiza:

> *El control administrativo es un esfuerzo sistemático que establece normas de desempeño con objetivos de planificación para diseñar sistemas de información, para comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, para determinar las desviaciones y para medir su importancia, así como para tomar medidas que garanticen que los recursos se utilicen de forma eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la organización.*

El control administrativo se define como una serie de procedimientos, que siguen un orden sistemático, estableciendo como base el planteamiento de objetivos congruentes por parte de los administradores, así en la fase de medición de resultados entre lo real y lo planificado, se obtenga una respuesta positiva, en lo contrario se tomarán medidas correctivas y preventivas para así alcanzar los objetivos de la organización.

2.4.3.1.3 POLÍTICAS DE CRÉDITO

Los autores en su investigación Brigham & Houston (2005, págs. 596-598) establecen que:

> ***Política de crédito.-*** *grupo de decisiones que abarcan el periodo de crédito de la compañía, sus normas de crédito, sus procedimientos de cobranza y sus descuentos.*
>
> *El éxito o fracaso de una empresa depende primordialmente de la demanda de sus productos por lo regular cuanto más venda, más grande serán las utilidades y el precio de sus acciones. A su vez las*

ventas dependen de varios factores, algunos exógenos y otros bajo el control de ella. Los determinantes principales de la demanda son el precio, la calidad del producto, la publicidad y la política de crédito.

Para las empresas que se dedican a la trasferencia de bienes o productos se debe tomar en cuenta que existen factores importantes que rigen al momento de dicha transacción, para que esta se genere con rapidez y factibilidad tanto para el comprador y el vendedor.

Entre estos elementos tenemos a la política de crédito, componente importante para que existan normas y procedimientos adecuados, en cuanto se refiere a la compra y venta de productos a crédito, es decir que el pago no se realizará en el momento de que exista el intercambio mercantil; sino dentro de los términos acordados por las partes.

Esta a su vez contiene cuatro variables:

<u>Periodo de crédito.-</u> es el plazo que se concede a los clientes para que liquiden sus compras.

<u>Descuentos.-</u> se otorgan por pronto pago, por ejemplo, el porcentaje de descuento y la celeridad con que deban efectuarse los pagos para obtenerlos.

<u>Normas de crédito.-</u> son la solidez financiera requerida a los clientes a quienes se concede crédito.

<u>Política de cobranza.-</u> se mide por la firmeza o la flexibilidad con que se procura cobrar las cuentas de pago lento.

El gerente de crédito se encarga de administrar la política crediticia de la compañía. Pero como el crédito tienen mucha importancia, generalmente la establece el comité ejecutivo formado por el gerente y subgerente de los departamentos de finanzas, de mercadotecnia y producción.

El comité que realiza las políticas de crédito de una empresa, tomará en cuenta como primer punto el periodo de crédito, que es el plazo dentro del cual el usuario podrá pagar su deuda, el mismo que será estipulado con precaución para que no exista demasiado tiempo de tardanza de

pago. Siempre pensado en otorgar descuentos, cuando se genere un pronto pago. Esto ayudará a que el cliente pague de manera puntual.

Normas de crédito

Las normas de crédito designan la fortaleza financiera y la idoneidad que un cliente ha de demostrar para recibirlo. Si no cumple con las condiciones normales podrá comprarle a la compañía solo que en condiciones más restrictivas. Por ejemplo, esas condiciones quizá exijan el pago al cabo de 30 días y se ampliarán a todos los clientes aceptados. Las normas de la compañía servirán para determinar cuáles clientes se les concederá el crédito y de que magnitud. Los principales factores que se tienen en cuenta al establecer las normas relacionan con probabilidad de que paguen con lentitud o de que representen una pérdida por deudas incobrables. Para fijar las normas se requiere una medida de calidad del crédito, que se define partiendo de la probabilidad del incumplimiento.

Antes de acceder a un crédito los clientes, la empresa revisará que tipo de solvencia económica presenta este. Es decir, si logrará pagar en el plazo convenido o si se tardará más de lo estipulado. A demás, se podrá determinar a qué cliente dar un periodo de crédito mayor y a otro menor o talvez se le niegue el mismo.

Política de cobranza

Designa los procedimientos que una compañía sigue al respecto de recaudar las cuentas por cobrar ya vencidas. Por ejemplo, podría enviar una carta a los clientes cuando una factura tenga 10 días de vencimiento; una carta más severa, con una llamada telefónica se enviará si el pago no se recibe en 30 días; al cabo de 90 días la cuenta se entregará a una agencia de cobranzas.

Es importante establecer la política de cobranza, logrando así recuperar todos los adeudos contraídos por los clientes de la entidad. Se podrá reembolsar estos con personal capacitado por la entidad o por personal independiente, es decir que los servicios de cobranza se pueden contratar a una empresa externa. Y como proceso final se pensará en juicio contra el cliente.

Descuentos por pronto pago

El último de la decisión referente a la política de crédito: los descuentos en efectivo por pronto pago, se analizan equilibrando los costos y los beneficios de varios descuentos. Con el cambio se lograrán dos beneficios:1) se atraen clientes que ven en el descuento una reducción del precio y 2) el descuento aminora los días del periodo promedio de cobranza, porque algunos clientes pagarán antes con tal de recibir el descuento.

Según el autor Brachfield (2009, pág. 88) en su estudio señala:

Como actúan las políticas de crédito

Las políticas de crédito y cobro tienen como misión controlar el volumen total de saldos de clientes y la calidad de su riesgo.

El volumen de saldos de clientes

El volumen de saldo de clientes viene determinado por dos factores:

1. *El periodo medio de cobro de la empresa o lo dicho de otro modo el periodo de medio durante el cual permanecen las cuentas de clientes en el balance pendientes de cobro.*

2. *El volumen total de ventas a crédito.*

La calidad del riesgo

La calidad del riesgo de clientes viene determinada por la política de créditos de la compañía, puesto que cuanto más rigurosa sea dicha política, más bajo será el riesgo de clientes. Una política de créditos restrictiva eliminará a los clientes de alto riesgo así como los de riesgo medio-alto, dejando únicamente a los clientes de bajo riesgo, consiguientemente la calidad del riesgo será óptima.

Por el contrario una política flexible permitirá entrar en riesgo con clientes de solvencia dudosa y de elevado riesgo, por lo que la calidad total del riesgo será nula.

Las políticas de crédito y cobro son fundamentos en cuanto se refiere a control interno de la empresa, por lo tanto se debe precisar claramente que tipos de clientes están dentro de los esquemas adecuados para recibir un crédito y cuales no están aptos para adquirir este.

Así se podrá conocer el nivel de riesgo crediticio que tiene el ente al emitir periodos de pago altos y cortos. Eliminando así a los usuarios de créditos que tienen mayor morosidad, mitigando el riesgo de que exista una alta cartera vencida.

2.4.3.1.4 PROCESOS DE CONTROL PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

En la investigación realizada por las autoras Paredes & Yánez (2012, págs. 30-31) establecen los siguientes procesos de otorgamiento de créditos:

La Investigación del Solicitante

- *Consiste en verificar los datos de la solicitud de crédito.*
- *Es la parte más importante del proceso, pues de la correcta investigación depende que los pasos siguientes puedan realizarse convenientemente.*

La Asignación del crédito se fundamenta en:

a) Los resultados obtenidos de la investigación del solicitante.
b) La aplicación de las políticas de crédito.
c) El correcto criterio de quien concede el crédito.

Para aceptar la solicitud de crédito es conveniente analizar adecuadamente, cada parámetro establecido en la política de crédito, con la investigación oportuna del solicitante, conociendo las debilidades o amenazas en las que el establecimiento se va a enfrentar al aprobar a dicho usuario.

La Administración de la Cartera

Al conceder el crédito, se genera la cartera. Los genes que generan la cartera y de los cuales depende que sea sana o enferma, son la adecuada investigación del cliente y la acertada toma de decisión.

Generada la cartera es necesario realizar su seguimiento mediante una Adecuada administración (planear, organizar, ejecutar, dirigir y revisar).

Para que la cartera no sea alta, el proceso de la aprobación de la solicitud debe ser la más idónea, para que el cliente pague en el lapso de tiempo pertinente.

La Recuperación de la Cartera

> *En el transcurso de su vida el ser humano enferma y necesita los cuidados médicos, tanto más especiales cuanto más grave sea la enfermedad. Igual sucede con la cartera: a veces enferma por culpa del cliente o de la entidad acreedora. Entonces necesita los servicios de un profesional tanto más especialista cuanto más grave sea su enfermedad. Este profesional es el Cobrador.*

Al emitir créditos se genera una cartera vencida, de tal manera que en algunos casos esta será baja, media y alta. Para que se pueda recuperar la misma se procederá a contratar o contactar profesionales internos (dentro la misma empresa) o externos (profesional independiente) en el caso de que se haya terminado todos los recursos que utiliza la empresa para efectuar el cobro de deudas.

En la investigación planteada por los autores Según Salas, Pujadas, & LLoret (2012, pág. 26) manifiestan:

> *Para evitar el riesgo de crédito de una operación puede verse como un proceso que inicia con la solicitud de la operación y finaliza cuando se cobra el importe prestado; es decir, en el momento en que se cancela la operación.*

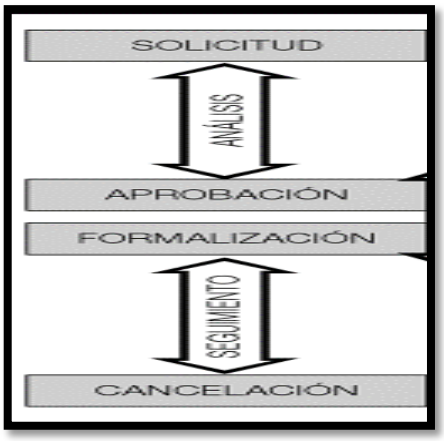


Gráfico N° 7: Proceso de Control de Análisis para Minimizar el Riesgo de Crédito
Fuente: Análisis de Operaciones de Crédito

2.4.3.1.5 CONCEPTO

En su estudio Mantilla (2011, pág. 62) manifiesta que “El procedimiento es la revisión misma, desempeñada de manera oportuna y con la atención prestada a factores establecidos en la política, tales como la naturaleza y el volumen de los valores negociados y la edad del cliente.”

Según los autores en su estudio Ayús, Aristizábal, & Velásquez (2012, pág. 5) afirman:

> *Conjunto de actividades que inicia desde la información que aporta el solicitante mediante el diligenciamiento de la solicitud de crédito, con esta información la entidad procede de acuerdo con las políticas que se tiene para su análisis, tomar una decisión acertada ya sea en la aprobación o rechazo de la misma.*

Los procesos de control, es un seguimiento de cada paso que se realiza en el otorgamiento de créditos, para revisar y verificar que se están ejecutando de manera correcta y exacta, tal y como está establecida en las políticas de la empresa, evitando que los encargados no realicen créditos al azar o sin aprobación de sus departamentos superiores.

2.4.3.1.6 CONTROL INTERNO CUENTAS POR COBRAR

El autor Vázquez (2006, págs. 142-144) en su estudio realizado en el control interno establece:

<u>Créditos a clientes:</u>

- ✓ *Quien concede los créditos no debe ser quien autoriza las ventas, cuando sea posible la separación de funciones.*
- ✓ *Controlar el límite de crédito del cliente antes de aceptar nuevos pedidos de mercaderías, ayuda a evitar nuevos incobrables o al menos, a reducir la magnitud del daño.*
- ✓ *Registrar el débito definitivo de la deuda del cliente en el momento de la facturación del pedido o confección del remito que lo sustituya.*

- ✓ *El duplicado de las facturas (pendientes de cobro o no) no debe salir del área donde se archivan (usualmente el área de facturación). Este es el documento que certifica el crédito y por tanto es incorrecto entregarlo a la persona de gestionar su cobro, pues extraviarse y/o ser utilizado inadecuadamente o fraudulentamente.*

Para el control interno de emisión de créditos a los clientes se establece que es fundamental que cada departamento se rija a sus funciones y que tenga claro que actividades deben desarrollar en su área; señala que no se debe exceder en el monto del crédito, podría causar un incremento relevante en las cuentas por cobrar, rigiéndose a las políticas establecidas en la empresa; llevar registros a tiempo y notificar cuando este finalice.

Procedimiento de cobranzas:

- ✓ *Los ingresos de dinero por atención directa de público deben realizarse utilizando máquinas habilitadas especialmente para ello.*

- ✓ *Si la cobranza se realiza fuera de la empresa, se recomienda que la misma sea rápidamente depositada en el banco más cercano o entregada en la tesorería de la empresa.*

- ✓ *Cuando la cobranza la realizan cobradores de la empresa, es responsabilidad de los mismos verificar la correcta emisión y validez aparente de los cheques que reciben por parte de los clientes. Se recomienda en la posible no recibir cheques de terceros, salvo que mejores razones indiquen lo contrario.*

- ✓ *En aquellos casos en que se contrate los servicios de un intermediario para gestionar cobranzas, las mismas no deberían ser rendidas a los encargados de cobranzas o de contabilidad, sino a los responsables de tesorería o depositadas en entidad bancaria.*

- ✓ *Si se reciben valores producto de cobranzas por correspondencia, su recepción debe efectuarse en un sector ajeno a contaduría y a tesorería.*

El control interno del procedimiento de cobranzas señala que si el pago se efectúa fuera de las instalaciones, en el instante que se realice el cobro

de la deuda, se deposite inmediatamente en la cuenta prevista por la gerencia, con esto el cobrador evitará que el dinero se pierda o lo hurten, de modo que así los recursos monetarios de la empresa están salvaguardados. El personal encargado de cobrar tiene la obligación de revisar que si en caso el pago se ejecuta en dinero, los billetes tendrán los respectivos sellos de seguridad y en buen estado; si son cheques, verificar que en lo posible no se emitan cheques de terceros. Cuando la empresa contrate servicios de un profesional independiente, este no debe rendir cuentas de lo cobrado al gestor de cobranzas de la entidad, si no depositarlos en el banco.

2.4.3.1.7 CARACTERÍSTICAS

En el análisis realizado por la autora Brachfield (2009, pág. 97) manifiesta que las características de crédito deben ser:

> *La política de créditos de una empresa ha de ser totalmente compatible con los recursos financieros que dispone la compañía.*
>
> *Ha de ser fácilmente comprensible por todo el mundo y explicar claramente los términos técnicos para que sean inteligentes para todo el personal.*

No se debe ejecutar una política de crédito sin conocer cuan líquida es, ya que al aceptar todos los créditos solicitadas sin límite de monto y fecha, la empresa no contará con suficiente dinero para financiación con terceros.

Esta debe ser clara, precisa y con un vocabulario que sea comprensible para todo el que lo lea, especialmente para el personal en cargado de este rubro.

- *Ha de haber sido fruto de un consenso entre todos los departamentos implicados en el crédito comercial.*
- *Ha de ser de obligado cumplimiento para todo el mundo.*

En el momento que se crearon las políticas, son los responsables del mismo todo el personal que influye en ella, aportando ideas que servirán para el apropiado proceso de emisión de créditos. Todos los trabajadores que estén dentro de este ámbito, tienen la obligación voluntaria de captar y ejercer correctamente cada punto establecido en el manual.

- *Otra característica importante es que la política de créditos debe ser determinante pero sin llegar dogmática y ha de dejar un margen suficiente para la interpretación inteligente ya que es imposible que una política de créditos y cobros regule todas las situaciones en el ámbito del crédito que puedan dar en una empresa.*

- *Por consiguiente se ha de dejar cierto margen de elasticidad en la normativa de forma que el credit manager pueda tomar decisiones específicas ante situaciones poco habituales.*

- *Hay que evitar la excesiva burocratización en la aplicación de la política de créditos, puesto que si las reglas se convierten en un corsé para las actividades comerciales de la empresa, la política de créditos ejercerá un efecto negativo en lugar de aporta beneficios a la empresa.*

Las políticas necesariamente no siempre se pueden llegar a cumplir y a ejercer al 100%, ya que a veces se presentan ciertos casos inesperados o inusuales, por cuanto esta se puede dejar un límite especial para ciertas acciones que no se hayan tomado en cuenta. Pero primeramente hay que preguntar que opción se procederá para dicho caso, al jefe de créditos o el encardado superior.

2.4.3.1.8 ANÁLISIS DEL CRÉDITO

En análisis de crédito para los autores Salas et al. (2012, pág. 28) establecen:

> ***Análisis de la operación.-*** *esta fase comprende desde la solicitud de la operación hasta la aprobación de la misma. La solicitud puede iniciarse a petición del* cliente *o a través de la actividad comercial de la entidad. Después de la solicitud y entrevista con el cliente, se*

inicia un periodo de recopilación de información que han de permitir detectar lo diferentes factores de riesgo e iniciar su valoración para determinar la conveniencia, o no, de formalizar la operación y las condiciones de las misma.

El análisis corresponde desde que la solicitud de crédito es emitida por el adquiriente del producto, hasta que se efectué el pago total del mismo. En la fase intermedia el analista de crédito verificará que los documentos entregados tengan veracidad y estén completos. Para poder formalizar legalmente la concesión del crédito al cliente y las condiciones de pago, monto, etc.

En el análisis realizado por los autores Wachowicz & Horne (2002, pág. 265) expresan:

Análisis de solicitudes de crédito

Después de establecer las condiciones de venta que se ofrecerán, las empresas deben evaluar cada una de las solicitudes de crédito y ponderar las posibilidades de que se presente una deuda incobrable o una demora en los pagos. El procedimiento de evaluación del crédito consiste en tres pasos conexos: 1.Recopilar información sobre solicitantes, 2. Analizar dicha información para determinar su solvencia, 3. Tomar la decisión crediticia. A su vez, con esta última determina si el crédito debe autorizarse y cuál será el monto máximo

Después de recopilar la información de crédito, las empresas deben realizar un análisis de crédito de los solicitantes. En la práctica, la recopilación de datos y su análisis están muy relacionados. Si con base en la información inicial de crédito, una cuenta importante parece relativamente riesgosa, el análisis de crédito deseará obtener más datos. El analista de crédito deberá tener particular interés en la liquidez del solicitante y en su capacidad de pagar las deudas a tiempo. Deberá analizar el carácter de la compañía y administración, además su fortaleza financiara entre otras cosas. Después tratará de determinar la capacidad del solicitante de pagar su crédito y la probabilidad de que no pague a tiempo y, con ello, provoque una pérdida derivada de una deuda incobrable.

Un factor significativo es analizar rigurosamente las solicitudes de crédito antes de que sean aprobadas, determinando posibilidades de deudas que serán incobrables a futuro o retrasos extensos en los pagos de las

obligaciones. Recopilar información adecuada sobre aspectos que incidan en el perfil del solicitante, para ir segregando las características positivas y negativas, sobretodo estudiar la liquidez o solvencia económica que tenga; su capacidad de pago, si logrará pagar al tiempo que se le pida. Analizar todos los registros hallados para que al final se tomen decisiones acertadas.

En su estudio para Test del solicitante de crédito Lara (2005, pág. 63) establece lo siguiente:

> ***Conocer*** *al sujeto de crédito. Tiene que ver con su solvencia moral y reputación y sus disposiciones para cumplir con sus compromisos con terceros; conocer su historial crediticio. Se podría afirmar que el tiempo que tiene la empresa en el mercado es un buen indicador de la reputación en materia de crédito.*
>
> ***Capacidad*** *de pago mediante un análisis financiero exhaustivo del solicitante que refleje la volatilidad de las utilidades generadas históricamente. El flujo de efectivo debe reflejar la capacidad de pago de la firma.*
>
> ***Capital*** *de la firma a fin de conocer la contribución de los accionistas que están asumiendo el riesgo de la misma, así como su capacidad de endeudamiento.*
>
> ***Colateral*** *son los activos que respalden al sujeto de crédito para que cancele la deuda.*
>
> ***Condiciones*** *se refiere a las condiciones del mercado para llevar a cabo el negocio en marcha.*

Se basa en estudiar cuidadosamente al sujeto de crédito, conociendo su solvencia que determine si logrará cumplir con el pago en un tiempo adecuado, si no ha tenido problemas anteriores con alguna otra empresa, es decir su historial crediticio. Si cuenta con capital propio para satisfacer todas sus obligaciones financieras. Al conocer que el sujeto entrega como garantías sus activos, es seguridad de pago para la empresa emisora. El encargado tiene la obligación de estudiar cuidadosamente al cliente, permitiendo así que se concedan créditos, solo a clientes solventes.

2.4.3.1.9 ANÁLISIS DE ANTIGÜEDAD DE LAS CUENTAS POR COBRAR

En su estudio de análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar Wachowicz & Horn (2002, pág. 140) establecen el siguiente esquema:

> *Otra forma de obtener información sobre liquidez de las cuentas por cobrar y la capacidad de los directores de hacer cumplir las políticas de crédito es mediante el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar. Con este método se clasifican las cuentas por cobrar en determinada fecha, según los porcentajes de facturación en meses previos. Se puede tener el siguiente esquema hipotético de clasificación de antigüedad de las cuentas por cobrar al 31 de diciembre:*

Tabla N° 2: Esquema de Antigüedad de las Cuentas por Cobrar al 31 de Diciembre

MESES DE VENTA A CRÉDITO	**DIC**	**NOV**	**OCT**	**SEPT**	**AGO Y ANTES**	
MESES DE VENCIMIENTO CORRIENTE		0-1	1-2	2-3	3 o MÁS	TOTAL
Porcentaje del saldo total pendiente de las c x c	67	19	7	2	5	100

Fuente: Fundamentos de Administración Financiera

> *Este esquema de antigüedad indica que 67% de las cuentas por cobrar pendientes de pago al 31 de diciembre son corrientes, 19% tienen un vencimiento hasta un mes, 7% tienen un vencimiento de entre uno y dos meses, etc.*

Los autores Brigham & Houston (2005, pág. 594) argumentan:

> *Un programa de antigüedad clasifica por edad las cuentas por cobrar. Indica cuanto tiempo las cuentas por cobrar llevan circulando. Los programas de antigüedad no pueden prepararse con los datos tan concisos incluidos en los estados financieros, se elaboran partiendo del mayor de las cuentas por cobrar. Las compañías bien administradas han computarizado esos registros, de*

modo que se determina con facilidad la antigüedad de las facturas y las clasifican electrónicamente o categorías temporales. Esto les permite generar un programa de antigüedad.

Los programas de antigüedad de cuentas por cobrar ayudan a que la administración tenga conocimiento de cuánto tiempo están transitando en la espera de su pago final. Gracias a la tecnología, algunas empresas pueden obtener estos registros con mayor facilidad. Permitiendo conocer con factibilidad a la entidad como están rotando sus cuentas por cobrar en su periodo económico.

2.4.3.1.10 PLAZO DEL CRÉDITO

Para Brigham & Houston (2005, pág. 596) define al plazo del crédito como "Plazo que se concede a los clientes para que liquiden sus compras. Los períodos de aplazamiento más habituales son los de 30, 60 y 90 días."

"El crédito comercial es una forma más flexible. Las compañías no tiene que suscribir ningún documento, otorgar una garantía o aceptar un estricto calendario de pago con una actitud menos crítica que los bancos u otros acreedores" (Wachowicz & Horne, 2002, pág. 292).

Según Block & Hirt (2005, pág. 454) señala a la fecha de vencimiento como "La fecha final en la cual debe efectuarse el reembolso del valor principal del bono." Esta fecha es la que se estipula, que el deudor cancele o liquide su cuenta.

El plazo del crédito es el tiempo determinado que otorga cada empresa a sus consumidores para que puedan pagar sus créditos. Este plazo emitido será distinto para cada cliente ya que será de acuerdo a las políticas que están establecidas en cada una de las instituciones. En el caso de las casas comerciales, la emisión de créditos es más factible ya que no están tan estricto como las sociedades financieras que piden documentos más rigurosos.

2.4.3.1.10.1 Largo Plazo

En la publicación de Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey (2002, pág. 6) manifiesta:

> *Los créditos a largo plazo se refieren a aquellos financiamientos que utilizan las empresas con vencimiento mayor a un año.*
>
> *Dichos créditos, las empresas los utilizan para mejorar su capacidad de producción o distribución, para la compra de maquinaria y equipo, para la construcción o adquisición de locales o edificios industriales. También se pueden utilizar para la consolidación de pasivos, tanto bancarios como de proveedores.*
>
> *Las características de los créditos a largo plazo son:*
>
> - *Requieren condiciones formales para su obtención, lo que significa la redacción de contratos de crédito con clausulados específicos en materia de garantías y condiciones de hacer y no hacer*
>
> *.*
> - *Demandan de la elaboración de proyectos formales para su obtención que incluyan proyecciones de estado de flujo de efectivo donde se confirme la capacidad de pago en el largo plazo.*
>
> - *Se caracterizan porque las cantidades de crédito que se manejan en estos financiamientos normalmente son superiores a los créditos de corto plazo.*

Estos créditos eventualmente son solicitados con un tiempo mayor a un año**,** para obtener este plazo, las entidades prestadoras gestionan un monto mucho más alto que los de corto plazo.

Piden que los solicitantes presentes proyecciones de sus Estados Financieros para conocer cómo está y como estará su nivel económico, con el fin de saber si alcanzarán a pagar sus deudas en el tiempo acordado. También, se podrá analizar si no han tenido algún tipo de problema con créditos anteriores, o con alguna institución que le ha entregado este tipo de financiación. Servirá para entregar con certeza máxima el crédito.

2.4.3.1.10.2 Corto Plazo

En el estudio planteado por el autor Higueyrey (2004, pág. 23) señala “El préstamo a corto plazo consiste en el suministro de una cantidad de dinero por parte de un instituto financiero el cual se pagará en una fecha determinada, mas que todo en menor a un año.”

Según los autores Wachowicz & Horne (2002, pág. 292) establecen:

> *Las compañías tienen que equilibrar las ventajas del crédito comercial con el costo de aprovechar un posible descuento en efectivo, los castigos potenciales por demora en los pagos, el costo de oportunidad inherente, al eventual deterioro de sus reputación crediticia y posiblemente el incremento al precio de venta que le impongan los proveedores, el crédito comercial tiene algunas ventajas como financiamiento a corto plazo. Las cuentas por pagar de la mayoría de las empresas son una forma permanente de crédito. No es necesario solicitar formalmente financiamiento.*

El crédito a corto plazo es menos estricto que el de largo plazo, este es menor a un año y la solicitud de documentación hacia el cliente es de menos complejidad y no es tan formal. Además, las personas aprovechan este plazo ya que las entidades comerciales lo emiten con beneficios como descuentos por pronto pago, no tiene tasa de interés, entre otras. A, pesar que no es tan severo en el estudio del análisis, la empresa emisora deberá tener políticas que tengan algún tipo de limitaciones, para que no todo las personas que lo adquieran sean aprobados, reduciendo los riesgos crediticios para el que lo ofrece esta servicio.

2.4.3.1.11 LÍNEAS DE CRÉDITO

En la investigación que plantean Wachowicz & Horne (2002, pág. 267) definen a la línea de crédito como:

> *Limite respecto al monto de crédito extendido a una cuenta. Los usuarios pueden adquirir un crédito hasta ese límite. Después que*

> *analistas de crédito ordena las pruebas necesarias y las analiza, se debe decidir sobre disposición de la cuenta. Para minimizar procedimiento de análisis de crédito se establece una línea de crédito. Representa la exposición máxima de riesgo a la que las empresas estarán dispuesta a someterse con determinada cuenta.*

Las líneas de crédito son básicas para cada empresa ya que es el monto límite de dinero que puede emitir cada institución hacia los emisores del mismo. Dependerá del estudio y análisis que se le hará al beneficiario para que el ente emisor no tenga riesgo en las cuentas por cobrar, evitando perdidas de flujo económico.

2.4.3.2 VARIABLE DEPENDIENTE

2.4.3.2.1 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Según Robles (2012, pág. 13) define a la administración financiera como:

> *Es una fase de la administración general, que tiene por objeto maximizar el patrimonio de una empresa a largo plazo, mediante la obtención de recursos financieros por aportaciones de capital u obtención de créditos, su correcto manejo y aplicación, así como la coordinación eficiente del capital de trabajo, inversiones y resultados, mediante la presentación e interpretación para tomar decisiones acertadas*.

Según el autor Ortega (citado por Robles, 2012, pág. 14) argumenta:

> *Es que aquella disciplina que, mediante el auxilio de otras, tales como la contabilidad, el derecho y la economía, trata de optimizar el manejo de recursos humanos y materiales de la empresa de tal suerte que sin comprometer su libre administración y desarrollos futuros, obtenga un beneficio máximo y equilibrio para los dueños o socios, los trabajadores y la sociedad.*

La Administración Financiera pretende mejorar adecuada y acertadamente la utilización del capital humano (personal administrativo y trabajadores de las distintas áreas de la organización), recursos financieros (patrimonio, aportaciones de socios, dinero en efectivo,

gastos) y recursos materiales (materia prima directa e indirecta, maquinaria, suministros, equipo de cómputo, vehículos, etc…), con el fin de lograr que la entidad obtenga lucro financiero o económico, para la toma de decisiones convenientes.

2.4.3.2.2 ANÁLISIS FINANCIERO

En el estudio realizado por la autora Nava (2009, pág. 1) señala que "El análisis financiero es fundamental para evaluar la situación y el desempeño económico y financiero real de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlos."

Arias (2012, págs. 14-15) en su libro "Análisis e Interpretación de los Estados Financieros" establece lo siguiente:

> *Es una herramienta para obtener indicadores confiables acerca de la situación de las diferentes áreas que integran una empresa, los cuales mediante una adecuada interpretación, repercuten en una toma de decisiones óptima.*
>
> ***Tipo de Análisis***
>
> *Análisis interno: Lo realizan quienes tienen acceso a la información detallada de registros dentro de la empresa; también quienes están relacionados estrechamente con la organización, como los auditores o despachos contables.*
>
> *Análisis externo: Este grupo debe depender por entero de los estados financieros publicados; incluye a los inversionistas, las agencias de crédito, sindicatos y aquellas agencias gubernamentales que regulan un negocio de una manera nominal.*
>
> ***Método de análisis***
>
> *Métodos verticales: Se analizan cifras de un solo ejercicio fiscal o periodo contable.*
>
> *Métodos horizontales: Se analiza la información financiera de varios fiscales o periodos contables. Estos evalúan el desempeño en relación con el tiempo para ver el avance en el desempeño de la organización y planear a futuro en el corto, mediano y largo plazo.*

Es un instrumento usado con el fin de conseguir índices que aseguren con certeza la situación actual financiera y económica de la empresa, por medio de sus diferentes indicadores. Escogiendo correctamente el tipo (interno: información que se da dentro de la empresa; externo: información que se obtiene publicada por medios de comunicación) y método de análisis (vertical: cuando se examina valores de un periodo contable; horizontal: se examinan diferentes periodos), de acuerdo a lo que requiera la entidad que va hacer uso de los mismos. Mediante la interpretación adecuada y análisis; contribuye a la toma de decisiones apropiadas, para mejorar las falencias encontradas con los resultados arrojados.

2.4.3.2.3 ÍNDICES FINANCIEROS

Para los autores Wachowicz & Horne (2002, pág. 135) en su libro "Fundamentos de Administración Financiera" mencionan:

> *Índice que relaciona dos números contables y se obtiene dividiendo una cifra entre la otra. Para evaluar la situación y el desempeño financiero de una empresa, los analistas necesitan revisar diferentes aspectos de su salud financiera. Una de las herramientas que utilizan durante esta revisión es la razón financiera, en la que dos datos financieros se relacionan dividiendo una cifra entre la otra*.

Tipos de razones:

Razones de liquidez

Razones que miden la capacidad de una entidad para concluir con sus pagos a corto plazo.

$$Razón\ de\ la\ Prueba\ del\ Ácido = \frac{Activos\ circulante - Inventario}{Pasivos\ Circulante}$$

$$Razón\ Circualnte = \frac{Activo\ Circulante\ Total}{Pasivo\ Circualnte\ Total}$$

> El análisis financiero se refiere al cálculo del estado económico de la empresa, para conocer si es positiva o negativa, se obtendrá dividendo dos valores financieros que serán extraídos del estado de Situación Financiera o del Estado de Pérdidas y Ganancias. La razón de liquidez es el índice más usado para el análisis financiero, porque nos da a conocer el nivel de capacidad que tiene una entidad para cubrir sus deudas a corto plazo.

Este a su vez señala a la razón circulante y a la razón de la prueba del ácido, los dos son similares. La diferencia radica en que este último resta del activo circulante a los inventarios (ya que se denomina como un activo en retrasarse para su liquidación); por lo tanto, al aplicar este se conoce la rapidez que se tiene para cubrir un pasivo.

En su investigación los autores Brigham & Houston (2005, págs. 79-80) puntualizan lo siguiente:

Razones de actividad o eficiencia

> *Conjunto de razones que miden con que tanta eficiencia administra una compañía sus activos.*
>
> ***Razón de rotación de inventario.-*** *Razón que se calcula dividiendo las ventas entre los inventarios.*

$$Razón\ de\ Rotacion\ de\ Inventario = \frac{Ventas}{Inventarios}$$

> ***Rotación de las cuentas por cobrar.-*** *Muestra cuantas veces se repara las cuentas por cobrar en cada año por medio de las ventas a crédito o al contado.*

$$Razón\ de\ las\ Cuentas\ por\ Cobrar = \frac{Ventas\ a\ Crédito}{Cuentas\ por\ Cobrar}$$

> ***Rotación de cuentas por pagar.-*** *Señala el número de veces que llegamos a liquidar en todo el año los créditos entregados.*

$$Razón\ de\ las\ Cuentas\ por\ Pagar = \frac{Compras\ a\ Crédito}{Cuentas\ por\ Pagar}$$

La razón de actividad nos ayuda a conocer que tan eficaz o si se tiene la capacidad de administrar adecuadamente los activos que posee la entidad. Encontramos tres índices que resaltan dentro de este que son: 1) el índice de rotación de inventario, determina cuanto tiempo pasa la mercadería en bodega antes de que este se venda; 2) índice de las cuentas por cobrar, define el número de veces que se pueden rescatar las cuentas por cobrar ya sea por ventas tanto a crédito como al contado; 3) índice de cuentas por pagar, demuestra las cifras que se logra pagar los créditos que nos han emitido. Este tipo de ratio se categoriza como un resultado en número de veces, más no en dólares o porcentajes.

Para el autor Rodríguez (2012, pág. 196) en su libro "Análisis de Estados Financieros un Enfoque en la Toma de Decisiones" señala al apalancamiento financiero como:

Endeudamiento o Apalancamiento

Este grupo de razones mide que tan endeudada está la entidad, si aún es propiedad de los dueños y si están dirigiendo correctamente los fondos por los que hay que pagar interés.

Razón de endeudamiento.- *Se refiere al porcentaje del activo total que se financia con el pasivo.*

$$Razón\ de\ Endeudamieto = \frac{Pasivo\ Total}{Activo\ Total}$$

Pasivo circulante al pasivo total.- *Es una razón que indica la proporción de todo el pasivo que debe pagarse dentro de los próximos 12 meses a partir de la fecha de cierre del balance general. Ayuda a entender cómo se financia la empresa en relación a los plazos de sus pasivos.*

$$Razó\ Pasivo\ Circulante = \frac{Pasivo\ circulante}{pasivo\ Total}$$

Índice de capital.- *Es una razón financiera que se define como la relación que existe en la forma en cómo se utiliza las dos fuentes de financiamiento a largo plazo que tiene la empresa. Si la tendencia es*

de aumento en el resultado de esta relación significa que cada vez más se usa pasivo de largo plazo como fuente de financiamiento.

$$\text{Índice de Capital} = \frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Capital}}$$

La razón de apalancamiento o endeudamiento da a conocer el nivel de endeudamiento que lleva la empresa, si aún los dueños están en capacidad de propietarios y si estas manejan correctamente los fondos para el pago de interés. Se menciona tres tipos de endeudamiento que son: 1) razón de endeudamiento, se refiere al valor del activo que se financia con los pasivos de la empresa; 2) razón pasivo circulante al pasivo total, describe como se costea la organización con relación a tiempo de los pasivos; 3) índice de capital, da a conocer si la empresa se financia más a corto o a largo plazo para poder costear sus adeudos.

Para la autora Arias (2012, págs. 29-30) en su libro "Análisis e Interpretación de los Estados Financieros" puntualiza lo siguiente:

Razones de Rentabilidad

Grupo de índices que enseñan los efectos combinados de la liquidez, de la administración de activos y de la administración de las deudas sobre los resultados de operación.

Su finalidad principal es señalar si la organización tiene la capacidad para producir beneficios a través del uso de sus inversiones (activo) y determinar el porcentaje de utilidad de las ventas y del capital.

***Margen neto de utilidad**.- Indica la relación de todo lo queda de utilidad por razones de ventas. Nos muestra el número de centavos que están percibiendo por cada dólar vendido.*

Manifiesta el porcentaje de rendimiento por ventas. Si el producto final es muy bajo, puede ser porque sus ventas no son muy adecuadas, porque tienen costos altos, o las dos cosas.

$$\text{Margen de Utilidad Neta} = \frac{\text{Utilidad Neta después de Impuestos}}{\text{Ventas Netas}}$$

Rendimiento del capital.- *Calcula el beneficio que está generando la aportación de los propietarios. También podemos decir cuánto se está obteniendo de utilidad por cada dólar aportado.*

$$Rendimiento\ de\ Capital = \frac{Utilidad\ Neta\ después\ de\ Impuestos}{Capital}$$

La razón de rentabilidad es un resumen de todos los indicadores mencionados anteriormente, puesto que muestra la liquidez, como se está administrando los activos y las respectivas deudas que posee la empresa.

Su propósito es saber si la organización está en la capacidad de generar ganancias con las inversiones que posee. Verificando la utilidad que produce en cuanto a sus ventas y su capital. Entre las principales razones tenemos: 1) margen neto de utilidad, señala cuanto se obtiene como beneficio de la actividad económica a la que se dedica, si se obtienen como respuesta baja, quiere decir que las ventas no son buenas y se deberá estudiar las razones por las que este acontecimiento se provoca, dándole una correcta solución; 2) rendimiento de capital, muestra el beneficio que se obtiene por cada dólar que aportan, ya sean los socios o accionistas de la entidad.

2.4.3.2.4 LIQUIDEZ

Para Gitman (2003, pág. 49) define a la liquidez como:

> *La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer obligaciones a corto plazo conforme se venzan. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, la facilidad con la que paga sus facturas*.

El autor Andrade (2003, pág. 142) expresa: “La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que estas vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera total.”

Según Arias (2012, pág. 18) en su investigación señala a la liquidez como:

> *La liquidez demuestra la capacidad de la empresa para cubrir vencimientos de las obligaciones (préstamos, interés, impuestos, etc.) a corto plazo. Debido que la liquidez determina en gran medida la capacidad de la empresa para pagar las deudas conforme vencen, los acreedores tienen gran interés en su resultado.*
>
> *Entre más fácil sea la conversión de un activo en efectivo, es más líquido, como sea el caso del efectivo; entre más tarde la conversión, como ocurre con el inventario, que primero se tiene que vender, y si se hace crédito, según el plazo en que se cobra, decimos que es menos líquido.*

La liquidez es un punto de gran interés, debido a que con el nivel de conocimiento de este; tanto la empresa y personas independientes, saben el potencial para cubrir obligaciones con terceros (deudas con proveedores, créditos y todo lo relativo con compromisos a corto plazo).

De esta manera si el nivel de liquidez es alto ningún proveedor o entidad financiera se negará o cerrará sus puertas para entregar cualquier tipo de materia prima en el caso de los proveedores y créditos con sumas altas de dinero en el caso de las instituciones financieras. La organización podrá continuar con su actividad económica habitual al poseer la credibilidad en sus capacidades de pagos.

2.4.3.2.5 RIESGOS DE LIQUIDEZ

Para las autoras Ruza & Curbera (2013, pág. 11) en su libro “El Riesgo de Crédito en Perspectiva” mencionan al riesgo de liquidez como:

> *La probabilidad de que la entidad no pueda satisfacer la totalidad de peticiones de liquidez ante una inesperada retirada masiva de fondos por parte de los depositantes o bien que a través dificultades temporales para hacer frente a sus compromisos de pago vencidos como consecuencia de la incapacidad para deshacer posiciones o porque obtenga financiación bajo condiciones gravosas.*

En su investigación Lara (citado por Sánchez & Millán, 2012, págs. 5-6) mencionan:

> *El riesgo de liquidez puede definirse como la pérdida potencial ocasionada por eventos que afecten la capacidad de disponer de recursos para enfrentar sus obligaciones (pasivos), ya sea por imposibilidad de vender activos, por reducción inesperada de pasivos comerciales, o por ver cerradas sus fuentes habituales de financiación.*
>
> El riesgo de liquidez es la incapacidad que pueden tener las empresas para cubrir sus obligaciones a terceros (pago de nómina de trabajadores, gastos y costos incurridos por la actividad económica) o sus compromisos financieros, debido a situaciones provocadas (decrementos improvistos en la rentabilidad, pérdida de clientes, disminución de ventas, etc…).

2.4.3.2.5.1 Financiación

Para Muñoz & Cuesta (2010, pág. 152) en su libro “Finanzas Sostenibles” expresan lo siguiente:

> *En su enfoque tradicional procede a las dificultades temporales de una entidad para atender sus compromisos de pago o que para atenderlos tenga que recurrir a la obtención de fondos en condiciones gravosas como consecuencia de los desfases temporales entre los flujos de caja de activos y pasivos*.

Este riesgo hace referencia a las diferencias que se puede encontrar en los resultados arrojados en los flujos de caja, limitando el pago de adeudos que ha contraído la entidad. Se debe tomar acciones preventivas para no caer en este riesgo.

Según Gómez & López (2002, pág. 17) en su investigación “Riesgos Financieros y Operaciones Internacionales” definen al riegos de financiación como “Este riesgo se refiere a la capacidad de llevar a cabo las necesidades de inversión y financiación por motivos de desfase en los flujos de caja, es decir, los escases de fondos para hacer frente a futuros compromisos.”

2.4.3.2.5.2 Mercado

Para los autores Muñoz & Cuesta (2010, pág. 152) en su investigación puntualizan lo siguiente:

> *Se origina como consecuencia de las dificultades que pueden surgir para producir un severo impacto en el precio de mercado de los instrumentos o en el coste de la transacción.*
>
> *Desde esta perspectiva el riesgo de liquidez aumentará cuanto mayor sea la concentración en productos y en mercados de escasa profundidad en un momento determinado y con un producto específico. Es el riesgo de la pérdida que se puede ocasionar por la variación del precio de los activos y pasivos de la entidad.*

A diferencia del riesgo de financiación, el riesgo de mercado no se da dentro de los factores internos de la empresa. Los motivos por los que se presenta son los tipos de interés (varía de acuerdo al tipo de producto y entidad financiera), tipos de cambio (modificación de acuerdo al valor que se de en cada país) y el importe de los materiales (incrementa o disminuye de acuerdo al valor que se presente en el mercado). Estos componentes provocan un riesgo en los activos y pasivos de la empresa.

En su estudio los autores Pampillon, Cuesta, & Ruza (2009, pág. 252) en su libro denominado “Introducción al Sistema Financiero” definen al riesgo de mercado como “El riesgo de pérdidas en los valores de mercado de activos y pasivos, que surge de la evolución desfavorable de factores como tipos de interés, tipos de cambio y precios de las materias primas.”

2.4.3.2.6 RAZONES DE LIQUIDEZ

Para Sánchez (2006, pág. 1) en su estudio “Finanzas para Ejecutivos no Financieros” señala a las razones de liquidez como “Miden la capacidad de la empresa para satisfacer o cubrir sus obligaciones a corto plazo, en función a la tenencia de activos líquidos, más no a la capacidad de generación de efectivo.”

Según Harvard Bussiness Publishing (2009, pág. 22) en su investigación manifiesta que “Las razones de liquidez señalan la capacidad de una empresa para cumplir con sus obligaciones financieras incluyendo deudas, nómina de sueldos, pago a proveedores, etc.”

Las razones de liquidez calculan la capacidad de las entidades para que estas puedan cubrir eficientemente sus respectivos compromisos de adeudos con terceros, es decir si podrán cancelar sus deudas contraídas a corto plazo.

2.4.3.2.6.1 Razón Circulante

Para el autor Baena (2011, pág. 126) en su libro “Análisis Financiero Enfoque y Proyecciones” afirma que la razón circulante “Trata de verificar las disponibilidades de la empresa en el corto plazo (inferior a un año), para atender sus compromisos (obligaciones) también a corto plazo.”

Según los autores Brigham & Houston (2005, pág. 78) señalan:

> *La razón circulante Indica en qué medida el pasivo circulante está cubierto por los activos que se prevé convertir en efectivo en un futuro cercano. El activo circulante por lo general incluye en efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios.*

$$Razón\ Circualnte = \frac{Activo\ Circulante\ Total}{Pasivo\ Circualnte\ Total}$$

La razón circulante manifiesta en que magnitud el pasivo corriente o circulante está en capacidad de ser cubierto por los activos corrientes o circulantes, cumpliendo con las obligaciones que tiene la organización hacia terceros, ya sean internos o externos a la organización. Estos deben estar expresados a corto plazo, debido a que deben convertirse en líquidos a un futuro contiguo.

2.4.3.2.6.2 Razón de la Prueba del Ácido

Para Wachowicz & Horne (2002, pág. 136) en su investigación establece:

> *Esta razón no significa que su cálculo sea más inmediato comparada con otros, sino que simplemente mide la razón de los activos de una empresa que pueden liquidarse rápidamente y usarse para pagar deudas. Por consiguiente, ignora el inventario, que puede ser difícil de liquidar.*

Según Gitman (2003, pág. 49) en su libro "Principios de Administración Financiera" menciona:

> *La razón de la prueba del ácido es similar a la razón circulante, excepto que excluye el inventario, el cual es por lo general, el activo circulante menos líquido. Es la medida de liquidez que se calcula dividiendo los activos circulantes de la empresa menos los inventarios entre sus pasivos circulantes. Esta razón complementa la del circulante en el análisis de la liquidez.*

$$Razón\ de\ la\ Prueba\ del\ Ácido = \frac{Activos\ Circulante - Inventario}{Pasivos\ Circulante}$$

La razón de la prueba del ácido también denominada razón inmediata, a diferencia de la razón circulante, es que se resta los inventarios (este rubro es el activo circulante o corriente que más se puede demorar en convertirse en líquido, ya que no se sabe si la rotación de la mercadería sea rápida o lenta), por lo tanto se medirá los activos de la organización que se pueden liquidar con rapidez y cancelar sus obligaciones.

2.4.3.2.6.3 Capital de Trabajo

Según la autora Arias (2012, pág. 18) en su investigación denominada "Análisis e Interpretación de los Estados Financieros" el capital de trabajo se define como "La cuantía de efectivo que la organización posee para laborar, después de haber pagado la totalidad de sus préstamos a corto plazo."

Según Sánchez (2006, pág. 1) en su investigación “Finanzas para Ejecutivos no Financieros” señala al capital de trabajo “Representa la inversión neta en recursos circulantes, producto de las decisiones de inversión y financiamiento a corto plazo.”

$$Capital\ de\ Trabajo = Activo\ circulante - Pasivo\ Circulante$$

2.5 HIPÓTESIS

Los procesos de control de otorgamiento de créditos incrementará la liquidez de la empresa REPREMARVA en la ciudad de Ambato.

2.6 SEÑALAMIENTO DE LAS VARIABLES

Acorde la información inicial de esta investigación, se establecen las variables:

2.6.1 Variable Independiente

Procesos de control para el otorgamiento de créditos

2.6.2 Variable Dependiente

Liquidez

2.6.3 Unidad de Observación

Empresa REPREMARVA

2.6.4 Términos de relación

Incrementará

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Según Mendoza (2006, pág. 3) en su investigación afirma:

> *La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística. Para que exista Metodología Cuantitativa se requiere que entre los elementos del problema de investigación exista una relación cuya Naturaleza sea lineal.*
>
> *Es decir, que haya claridad entre los elementos del problema de investigación que conforman el problema, que sea posible definirlo, limitarlos y saber exactamente donde se inicia el problema, en cual dirección va y que tipo de incidencia existe entre sus elementos. Los elementos constituidos por un problema, de investigación Lineal, se denominan: variables, relación entre variables y unidad de observación.*

La presente investigación se basa en el enfoque cuantitativo, porque está orientada a la recolección y análisis de datos cuantitativos sobre las variables, por lo tanto se intenta reflejar los resultados esperados al finalizar la ejecución de la investigación, a través de la comprobación de la hipótesis planteada anteriormente.

Además, se pretende controlar y mejorar los procedimientos de control para el otorgamiento de créditos y conocer como incide en la reducción de la liquidez en la distribuidora REPREMARVA, demostrando de esta manera la aplicación teórico - práctica del tema de investigación.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

Esta investigación se fundamenta bajo la modalidad de la investigación Bibliográfica - documental y la investigación de campo. Como se define a continuación:

3.2.1 Investigación Bibliográfica – Documental

En la investigación plateada por los autores Muñoz & Benassini (2000, pág. 42) mencionan:

> *Reúne información necesaria recurriendo fundamentalmente a fuentes de datos en los que la información ya se encuentra registrada, tales como libros, revistas especializadas, películas, archivos, estadísticas, informes de investigaciones ya realizadas, etc. Aunque en toda investigación se recurre en un momento u otro a buscar información ya registrada en documentos; en la investigación documental, la información clave en la que se fundamenta las conclusiones del estudio es tomada de documentos como las ya mencionados***.**

La investigación se fundamenta en la utilización de fuentes que ya se encuentran registradas con anterioridad, debido a que se requiere de un análisis de la información sobre el problema en estudio. Usando diversas fuentes como libros, revistas científicas, tesis de grado, informes técnicos y páginas sugeridas de internet. A través de la lectura científica y preparando una serie de resúmenes para obtener conclusiones adecuadas y relevantes de los datos encontrados, para el desarrollo adecuado de la información.

3.2.2 Investigación de Campo

En la investigación plateada por los autores Muñoz & Benassini (2000, pág. 93) señalan:

> *En la ejecución de los trabajos de este tipo, tanto el levantamiento de información como el análisis, comprobaciones, aplicaciones prácticas, conocimientos y métodos utilizados para obtener conclusiones, se realizan en el medio en el que se desenvuelve el fenómeno o hecho en estudio.*
>
> *La presentación de resultados se complementa con un breve análisis documental. En estas investigaciones, el trabajo se efectúa directamente en el campo y se utiliza también un estudio de carácter documental para evaluar o complementar los resultados***.**

La aplicación de la investigación de campo es de vital importancia ya que se obtiene datos de la fuente primaria, que en este caso es el personal de la empresa, el mismo que está en conocimiento acerca del problema de estudio. Nos ayuda a interpretar lo que se investigó en forma bibliográfica, relacionando entre sí, para analizar con fundamentos y obtener conclusiones generales del problema.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Según la investigación del autor Tamayo (2003, pág. 44) señala:

> *Cuando se va a resolver un problema en forma científica, es muy conveniente tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se puede seguir. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico. Conviene anotar que los tipos de investigación difícilmente se presentan puros; generalmente se combinan entre si y obedecen sistemáticamente a la aplicación de la investigación.*

Para esta investigación se aplica la investigación descriptiva y la investigación asociación de variables (correlacional).

3.3.2 Investigación Descriptiva

Los autores Hernández, Fernández & Batista (2007, pág. 80) en su estudio definen a la investigación descriptiva como “Buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.”

Esta investigación permite conocer las características del problema de estudio, desde sus inicios, el desarrollo y su finalización; especificando como es, y la forma en que se da el proceso de control para el otorgamiento de créditos y el manejo de cobranzas en la distribuidora REPREMARVA en la ciudad de Ambato.

3.3.3 Asociación de Variables (Correlacional)

En su estudio Hernández et al. (2007, págs. 62-63) platean a la investigación correlacional como:

> *Este tipo de estudios tienen como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables (en un texto particular). La utilidad y el propósito principal de los estudios correlacionales son saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas.*

Bernal en su investigación de asociación de variables (2006, pág. 113) menciona:

> *Tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Uno de los puntos importantes respecto de la investigación correlacional es examinar relaciones entre variables o sus resultados, pero en ningún momento explica que una sea la causa de la otra.*

Con este tipo de investigación se puede relacionar la variable Independiente (procesos de control para el otorgamiento de créditos) y la variable dependiente (reducción de la liquidez), ayuda a determinar el grado de relación que existe entre las dos, ya que tienen gran relevancia en la empresa REPREMARVA.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

Según Icart, Fuentelsaz, & Pulpón (2006, pág. 55) en su investigación definen a la población como:

> *El conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población*

infinita. Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajará variará en función de estos tipos de población.

El trabajo de investigación tiene una población finita, ya que se conoce el número de individuos que la componen; es decir que se utiliza toda la población para su estudio, que es de 25 personas. El mismo que está conformado por todo el personal que se involucra en el proceso de concesión de créditos para la comercialización de productos de la Empresa REPREMARVA.

Tabla N° 3: Detalle de la Población

SUJETO	NÚMERO
Gerencia General	1
Contadora	1
Gerente de Ventas	1
Supervisor de Ventas	2
Vendedores Externos	19
Jefa de Cartera	1
TOTAL	**25**

Fuente: REPREMARVA
Elaborado por: Tatiana Medina

3.4.2 Muestra

Según Icart et al. (2006, pág. 55) en su estudio conceptualiza a la muestra como:

Ya se ha comentado la imposibilidad práctica de estudiar toda la población y lo que se hace estudiar una parte. La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra ha de ser representativa de la población. Para que sea representativa, se ha de definir muy bien lo criterios de inclusión y exclusión y sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas.

Según Juez & Diez (2000, pág. 95) en su libro “Probabilidad y Estadística en Medicina” determinan que “La muestra es un subconjunto de individuos pertenecientes a una población, y representativos de la misma.”

El personal de la Empresa REPREMARVA que está involucrado en el proceso de otorgamiento de créditos y cobranza, es de 25 empleados entre hombres y mujeres. Se trabajará con el 100% de la población, con lo mencionado anteriormente no es necesario aplicar ningún tipo de muestreo.

3.5 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

En la investigación que plantea Betancur (s.f., pág. 1) señala que la operacionalización de las variables se utiliza:

> *Con el fin de convertir un concepto abstracto en uno empírico, susceptible de ser medido a través de la aplicación de un instrumento.*
>
> *Dicho proceso tiene su importancia en la posibilidad que un investigador poco experimentado pueda tener la seguridad de no perderse o cometer errores que son frecuentes en un proceso investigativo, cuando no existe relación entre la variable y la forma en que se decidió medirla, perdiendo así LA VALIDEZ (grado en que la medición empírica representa la medición conceptual).*

En la operacionalización de las variables, se transforma todo lo que es inexacto en algo medible, mediante la recopilación de información tanto de la variable independiente (procesos de control para el otorgamiento de créditos) y la variable dependiente (liquidez).

Esta información ayuda a que se tenga un firme conocimiento acerca de que existe relación entre las variables, obtenido seguridad de que no nos vamos a desorientar o que podamos cometer algún error en el desarrollo del proceso investigativo.

Tabla N° 4: Operacionalización de la Variable Independiente

OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE INDEPENDIENTE: **Procesos de Control para el Otorgamiento de Créditos**				
ABSTRACTO		**CONCRETO**		
CONCEPTUALIZACIÓN	**CATEGORÍAS**	**INDICADORES**	**ITEMS**	**TÉCNICA INSTRUMENTAL**
Según los autores en su estudio Ayús, Aristizábal, & Velásquez (2012, pág. 5) afirman: Conjunto de actividades que inicia desde la información que aporta el solicitante mediante el diligenciamiento de la solicitud de crédito, con esta información la entidad procede de acuerdo con las políticas que se tiene para su análisis, tomar una decisión acertada ya sea en la aprobación o rechazo de la misma.	Información	Porcentaje Clientes que entregan documentación Porcentaje Clientes que no entregan documentación	¿Solicita usted todos los documentos respectivos para otorgar el crédito?	Encuesta Dirigida al Personal de la Empresa REPREMARVA
	Análisis de Solicitud de Crédito	Porcentaje Solicitudes Verificadas Porcentaje Solicitudes No Verificadas	¿Qué tan eficiente es el análisis de la Solicitud de Créditos?	
	Aprobación	Porcentaje Solicitudes Aprobadas Porcentaje Solicitudes No Aprobadas	¿Se cuenta con una base de datos adecuada, para tomar decisiones respecto a la aprobación o rechazo de créditos a clientes?	
	Seguimiento y Control	Número de Créditos Pagados Número de Créditos Pagados a Tiempo	¿Cómo considera el control de recaudación de las cuentas por cobrar? ¿Los clientes pagan puntualmente sus deudas? ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 5: Operacionalización de la Variable Dependiente

OPERACIONALIZACIÓN VARIABLE DEPENDIENTE: **Liquidez**				
ABSTRACTO		**CONCRETO**		
CONCEPTUALIZACIÓN	**CATEGORÍAS**	**INDICADORES**	**ITEMS**	**TÉCNICA INSTRUMENTAL**
En el estudio realizado por el autor Andrade (2003, pág. 142) expresa: "La liquidez de una empresa se mide por su capacidad para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a medida que estas vencen. La liquidez se refiere a la solvencia de la posición financiera total."	Efectivo	Porcentaje Ventas a Crédito Porcentaje Ventas al Contado	¿Los montos de las ventas a Crédito son mayores a las ventas al contado?	Encuesta Dirigida al Personal de la Empresa REPREMARVA
	Cuentas por Cobrar	Porcentaje Cartera Vencida	¿Se ha registrado una cartera vencida alta en los últimos años?	
	Obligaciones	Razón de Endeudamiento	¿Qué capacidad tiene la empresa para cubrir a tiempo con sus obligaciones a terceros?	
	Razones de Liquidez	Razón Circulante Razón Prueba del Ácido Razón Capital de Trabajo	¿Considera que el otorgar créditos a los clientes da como resultado problemas de liquidez?	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En la investigación para obtener y recolectar los datos se aplica encuestas con su respectivo instrumento que es el cuestionario. Para Bernal (2006, pág. 177) puntualiza a la encuesta como "Una de las técnicas de recolección de información más usadas. Las encuestas se fundamentan en un cuestionario o conjunto de preguntas que se prepara con el propósito de obtener información de las personas."

La encuesta es una estrategia que ayuda en la recolección de información o datos, por medio de los cuestionarios como instrumento, las preguntas detalladas requieren que estén elaboradas con claridad y precisión para que comprenda todo el personal que va a ser encuestado, con el fin que sean respondidos con veracidad. Facilitando el desarrollo de la investigación.

Explicación de procedimientos para la recolección de información, por medio de preguntas y respuestas que se detallan en el siguiente esquema.

Tabla N° 6. Procedimientos para la Recolección de Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para conocer de qué manera el procesos de control para el otorgamiento de créditos influye en la reducción de la liquidez
¿Para quienes?	Personal de la Empresa REPREMARVA
¿Sobre qué aspectos?	Procesos de control para el otorgamiento de créditos y la Liquidez
¿Quién? ¿Quiénes?	Tatiana Medina Villacís

¿Cuándo?	Esta investigación se realiza desde octubre del 2014 y finalizará en febrero del 2015
¿Dónde?	En la empresa REPREMARVA (Representaciones Martha Vargas)
¿Cuántas veces?	Una sola vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
¿Con qué?	Aplicación de cuestionarios
¿En qué situación?	En horarios normales de trabajo es decir: de 8:00 a 18:00 horas

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

3.7.1 Plan de procesamiento de la información

Para Bernal (2006, pág. 181) el plan de procesamiento de la información lo define como:

> *Esta parte del proceso de investigación consiste en procesar los datos (dispersos, desordenados, individuales) obtenidos de la población objeto de estudio durante el trabajo de campo, y tiene como finalidad generar resultados (datos agrupados y ordenados), a partir de los cuales se realizará el análisis según los objetivos y las hipótesis o preguntas de la investigación realizada.*

En este proceso se desecha toda la información que sea incorrecta, contradictoria, equivocada, incompatible o que tenga algún error, que evite que se obtenga o que altere la información real. En ciertos casos, se repite la recolección de los datos, para alcanzar mejoría en los datos, haciendo las pertinentes correcciones.

Existen tres tipos de posibles de representación para la investigación de la información. Se detallan a continuación:

Según el autor Eyssautier (2006, pág. 256) en su libro “Metodología de la Investigación” menciona:

> *La representación textual escrita es la parte medular de la información de investigación y abarca una parte importante del informe.*
>
> *La representación tabular de la investigación se refiere a aquellos presentados en forma de cuadros numéricos compuestos en forma vertical y horizontal para facilitar los cálculos; es utilizada en el cuerpo del trabajo y presenta datos estadísticos y contables.*
>
> *La representación gráfica del cuerpo del trabajo se refiere a las figuras, dibujos o signos que son utilizadas para describir o demostrar relaciones o grabaciones que guardan los datos entre sí. Estas representaciones gráficas pueden ser lineales o pictográficas.*

Los datos tabulados se representarán mediante gráficos estadísticos, para que sea de comprensión universal y lo entienda el que lo manipule. En los formatos que se presentan a continuación:

Tabla N° 7: Diseño de la Matriz para Tabulación

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTAL		

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

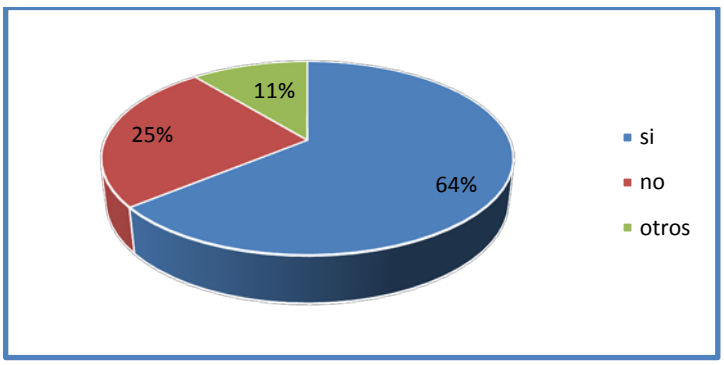


Gráfico N° 8: Modelo para la Presentación Gráfica
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

3.7.2 Análisis e Interpretación de Resultados

Según el autor Niño (2011, pág. 99) en su estudio determina:

> *Los datos recogidos en bruto con cualquiera de las técnicas e instrumentos, no es mas que un resultado sin significación respecto al objetivo general y el problema. Para que tomen sentido dentro de la investigación es necesario pasar esos resultados por un proceso, que implica algún tipo de organización, un análisis y una interpretación, acciones que definen el curso de la investigación.*

Análisis de los resultados estadísticos

Para el procesamiento y análisis de la información se utiliza cuadros estadísticos para interpretar los resultados tabulados de las encuestas.

Interpretación de resultados

El análisis de dicha investigación es tabulada mediante tablas y gráficos con la base del marco teórico en el aspecto conveniente.

Comprobación de hipótesis

Para la presente investigación se utiliza la T-Student para comprobar la hipótesis que se planteó en el capítulo anterior.

Según Pérez (2003, pág. 166) en su estudio menciona que la T-Student "Se trata de una distribución esencial en inferencia estadística, sobre todo al tratar con muestras pequeñas y con poblaciones normales de varianza desconocida. También se usa en contrastes de la significatividad individual de los parámetros estimados en un modelo econométrico."

Según Evans & Rosenthal (2004, pág. 259) en su libro de "Estadística y Probabilidad" proponen la siguiente fórmula:

$$t = \frac{\mathrm{P1} - \mathrm{P2}}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

En donde:

$\boldsymbol{P_1}$ = Proporción de la pregunta 1

$\boldsymbol{P_2}$ = Proporción de la pregunta 2

$\widehat{\boldsymbol{p}}$ =Porcentaje de acierto

$\widehat{\boldsymbol{q}}$ = Porcentaje de fracaso

$\boldsymbol{n_1}$ = Población pregunta 1

$\boldsymbol{n_2}$ =Población pregunta 2

Tabla N° 8: Parámetros de Medición

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PARÁMETROS DE MEDICIÓN
➢ Evaluar el impacto que produce los inadecuados procesos de control para el otorgamiento de créditos, con la finalidad de reducir el riesgo crediticio de la empresa REPREMARVA.	El cumplimiento de este objetivo se define en la encuesta en la pregunta número dos. La cual manifiesta si la empresa debería implantar políticas adecuadas para mejorar el proceso de otorgamiento de créditos
➢ Determinar de qué manera influye la reducción de la liquidez en la empresa REPREMARVA, para la toma de medidas preventivas.	El cumplimiento de este objetivo se define en la encuesta en la pregunta número quince. Analizando a través de indicadores de liquidez.
➢ Proponer un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que contribuya en la rectificación de los procesos para la recuperación de cartera vencida en la empresa REPREMARVA.	El cumplimiento de este objetivo se define en la encuesta en la pregunta número dieciséis. Revisando si la administración ha implantado un modelo de gestión de crédito y cobranza.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

CAPÍTULO IV
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez realizada la encuesta (con su respectivo instrumento que es el cuestionario), al personal que está relacionado con el proceso de otorgación de créditos de la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato. Se procedió a analizarla y organizarla para cuantificarla con la finalidad de obtener conclusiones que sirvan de sustento para la investigación.

Con los resultados obtenidos, se procesó, con la aplicación de instrumentos de investigación y su respectiva tabulación en una hoja electrónica en Excel, la misma sirvió de base para la presentación de resultados en sus respectivas tablas y gráficos estadísticos, mismos que fueron utilizados para el análisis e interpretación resultados.

Adicionalmente se desarrolló un análisis financiero para determinar la variabilidad de los indicadores financieros en dos periodos de tiempo (año 2013 y año 2012), con la finalidad de comprobar la hipótesis señalada.

PREGUNTA 1:

¿Se capacita debidamente a los empleados para que cumplan con sus obligaciones en el trabajo?

Tabla N° 9: Capacitación de los Empleados

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	2	8%
NO	23	92%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

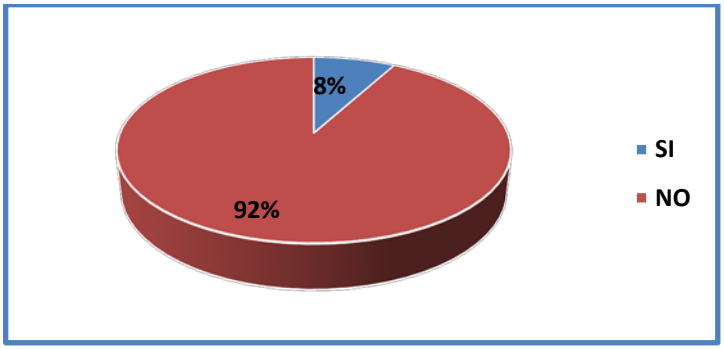


Gráfico N° 9: Capacitación de los Empleados
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- En la investigación el 92% de los empleados contestaron que no reciben capacitaciones respectivas para cada área de la empresa y el 8% respondieron que sí.

Interpretación.- De acuerdo a los datos obtenidos se puede determinar que la administración no ha impartido capacitaciones al personal, debido a que no cuenta con recursos monetarios disponibles para emitir el mismo. Razón por la cual los empleados no logran un rendimiento óptimo en sus labores y funciones diarias que desempeñan en su puesto de trabajo, obteniendo como resultado incumplimiento de objetivos tanto departamentales y empresariales propuestos por la entidad.

PREGUNTA 2:

¿La empresa debería implantar políticas adecuadas para mejorar el proceso de otorgamiento de créditos?

Tabla N° 10: Políticas de Créditos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

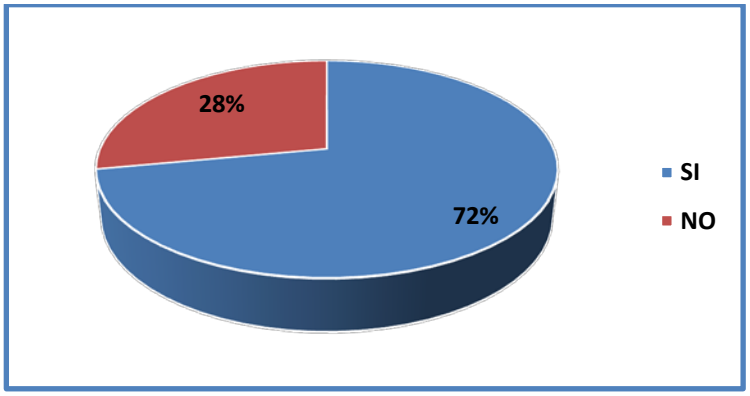


Gráfico N° 10: Políticas de Créditos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- En la investigación el 72% de los empleados contestaron que la empresa debería implantar políticas adecuadas para mejorar el proceso de otorgamiento de créditos y el 28% respondieron que no.

Interpretación.- De los datos anteriormente expuestos se puede mencionar que la administración se ha descuidado en cuanto la aplicación de políticas adecuadas para el proceso de otorgamiento de créditos y lo hacen de manera empírica. Los encuestados manifiestan que debería existir este tipo de manual para realizar correctamente este procedimiento, alcanzado uniformidad y control para todos los empleados.

PREGUNTA 3:

¿Cómo evalúa la información que se emite al cliente para las condiciones de crédito y cobro?

Tabla N° 11: Información de Crédito y Cobro

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	0	0%
BUENA	14	56%
REGULAR	10	40%
MALA	1	4%
MUY MALA	0	0%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

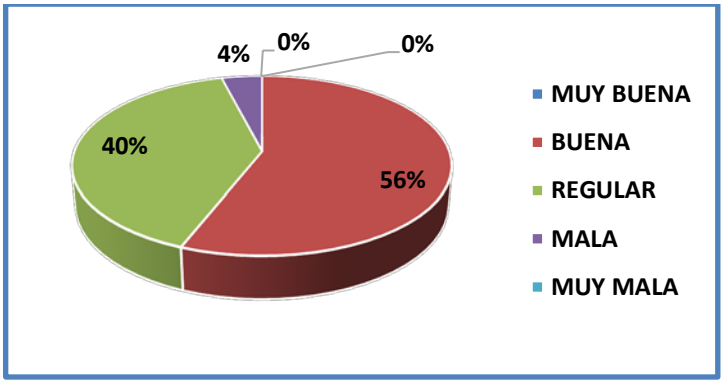


Gráfico N° 11: Información de Crédito y Cobro
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 0% de los encuestados respondieron que la evaluación de la información que se emite al cliente para las condiciones de crédito y cobro es muy buena, el 56% menciona que es buena, el 40% dijo que es regular, el 4% indica que es mala y el 0% señala que es muy mala.

Interpretación.- De los resultados obtenidos podemos decir que los encargados de trasmitir la información necesaria para entregar créditos y realizar cobros, en la mayoría de ocasiones no expone a sus clientes adecuadamente todos los requisitos y documentos para emitir los mismos, y la cobranza lo ejecuta de manera empírica.

PREGUNTA 4:

¿El personal encargado solicita todos los documentos respectivos para otorgar el crédito?

Tabla N° 12: Documentos Respectivos para Otorgar el Crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	10	40%
NO	15	60%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

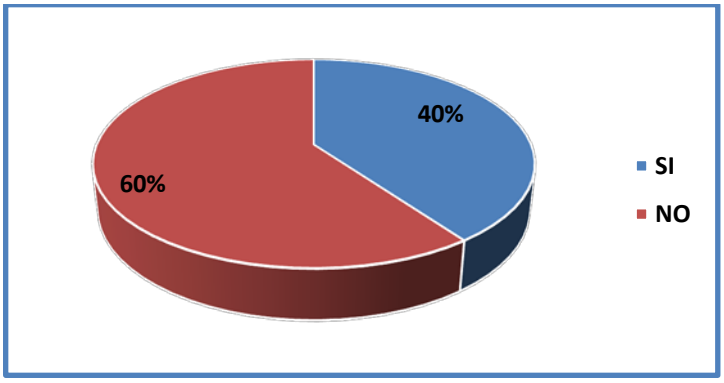


Gráfico N° 12: Documentos Respectivos para Otorgar el Crédito
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 40% de los encuestados mencionaron que el personal encargado sí solicita todos los documentos respectivos para otorgar el crédito y el 60% respondió que no.

Interpretación.- De las cifras obtenidas podemos concluir que los trabajadores encargados del procedimiento para otorgar créditos no solicitan toda la documentación respectiva para poder emitir el mismo, comentan que al pedir los mismos a los clientes en ciertas ocasiones no realizan la venta, porque existen gran competencia en el mercado actual en cuanto a distribución de productos de consumo masivo y estos no requieren de tanta restricción para entregar créditos a los consumidores.

PREGUNTA 5:

¿Qué tan eficiente es el análisis de la Solicitud de Créditos?

Tabla N° 13: Análisis de la Solicitud de Créditos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	1	4%
BUENA	9	36%
REGULAR	12	48%
MALA	1	4%
MUY MALA	2	8%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

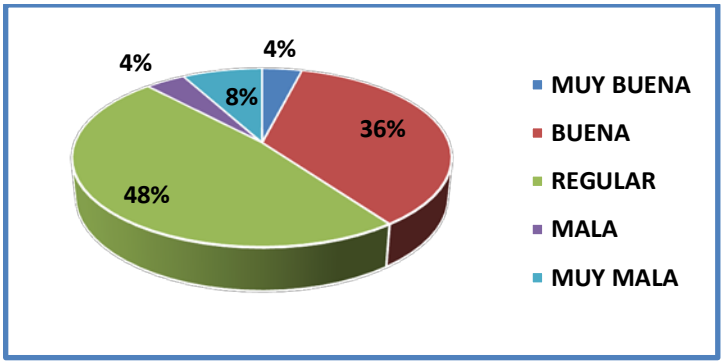


Gráfico N° 13: Análisis de la Solicitud de Créditos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 4% de los encuestados respondieron que el análisis de la Solicitud de Créditos es muy buena, el 36% menciona que es buena, el 48% dijo que es regular, el 4% indica que es mala y el 8% señala que es muy mala.

Interpretación.- De los datos arrojados se puede mencionar que la gerencia no ha delegado una persona que ejecute esta función a cabalidad, y lo realiza la contadora. Por lo tanto se puede decir que al análisis de la solicitud de créditos no es la más adecuada, debido a que una misma persona no puede ejercer varias funciones al mismo tiempo.

PREGUNTA 6:

¿Se cuenta con una base de datos adecuada, para tomar decisiones respecto a la aprobación o rechazo de créditos a clientes?

Tabla N° 14: Base de Datos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	6	24%
NO	19	76%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

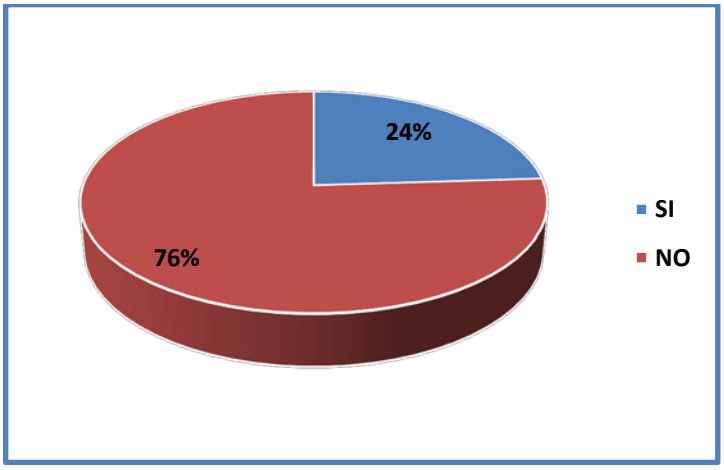


Gráfico N° 14: Aprobación o Rechazo de Créditos a Clientes
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 24% de los encuestados respondieron que sí se cuenta con una base de datos adecuada, para tomar decisiones respecto a la aprobación o rechazo de créditos a clientes y el 76% mencionaron que no.

Interpretación.- Con los resultados obtenidos se determina que la empresa no tiene una base de datos para evaluar a los clientes, en cuanto a la resolución de emisión de créditos, incrementado el riesgo que se produce al entregar a cualquier persona los mismos.

PREGUNTA 7:

¿Cómo califica la verificación respectiva de la información llenada en la solicitud de crédito?

Tabla N° 15: Información Llenada en la Solicitud de Crédito

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	0	0%
BUENA	5	20%
REGULAR	15	60%
MALA	2	8%
MUY MALA	3	12%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

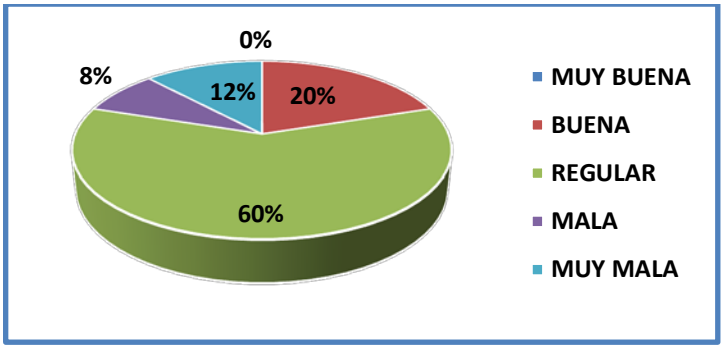


Gráfico N° 15: Información Llenada en la Solicitud de Crédito
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 0% de los encuestados respondieron que la verificación respectiva de la información llenada en la solicitud de crédito es muy buena, el 20% menciona que es buena, el 60% dijo que es regular, el 8% indica que es mala y el 12% señala que es muy mala.

Interpretación.- La verificación de la información que se desarrolla de cada una de las solicitudes, no es la adecuada ya que no existe una persona encargada exclusivamente para esta función, sino que lo realiza la contadora, por lo tanto este proceso no tiene un correcto desempeño.

PREGUNTA 8:

¿Los montos de las ventas a Crédito son mayores a las ventas al contado?

Tabla N° 16: Ventas a Crédito y Contado

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	24	96%
NO	1	4%
TOTAL	**25**	**100**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

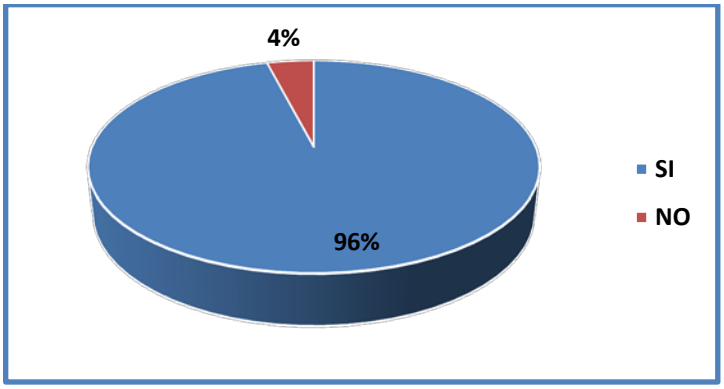


Gráfico N° 16: Ventas a Crédito y Contado
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 96% de los encuestados respondieron que los montos de las ventas a Crédito sí son mayores a las ventas al contado y el 4% mencionaron que no.

Interpretación.- De las cifras arrojadas podemos decir que, en este tipo de empresas debido a la gran competencia en el mercado si no se emite créditos a los consumidores, no se logrará llegar al objetivo que en este caso es la venta. Los clientes se verán en la necesidad de buscar otros proveedores que si entreguen financiación para sus adquisiciones, disminuyendo la rotación de inventario en la empresa. Por tal motivo las ventas a contado siempre serán menores.

PREGUNTA 9:

¿Cómo considera el control de recaudación de las cuentas por cobrar?

Tabla N° 17: Control de Recaudación de las Cuentas por Cobrar

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	2	8%
BUENA	5	20%
REGULAR	15	60%
MALA	2	8%
MUY MALA	1	4%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

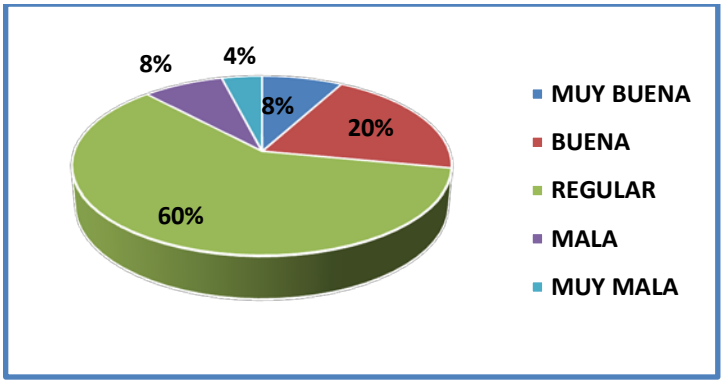


Gráfico N° 17: Control de Recaudación de las Cuentas por Cobrar
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 8% de los encuestados respondieron que el control de recaudación de las cuentas por cobrar es muy buena, el 20% menciona que es buena, el 60% dijo que es regular, el 8% indica que es mala y el 4% señala que es muy mala.

Interpretación.- Con los resultados obtenidos podemos manifestar que la empresa al solo tener un supervisor de ventas, con relación al número de vendedores es muy bajo y no podrán controlar apropiadamente como recaudan los agentes vendedores sus deudas, por lo cual este procesos no está cubierto con precaución en su totalidad.

PREGUNTA 10:

¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

Tabla N° 18: Informes de Cuentas por Cobrar por Antigüedad de Saldos

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

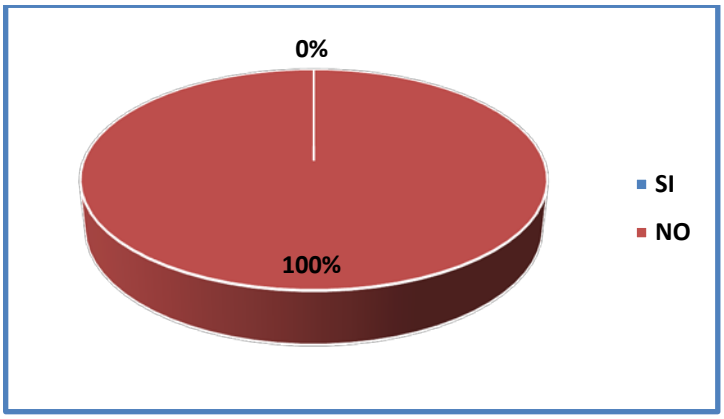


Gráfico N° 18: Informes de Cuentas por Cobrar por Antigüedad de Saldos
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 0% de los encuestados respondieron que si se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos y el 100% mencionaron que no.

Interpretación.- Con los datos arrojados se puede determinar que el departamento de contabilidad no prepara este tipo de análisis ya que no cree que es tan importante el mismo, además tiene asuntos en sus funciones de trabajo que ocupan el cien por ciento de su tiempo y son de mucho más relevancia.

PREGUNTA 11:

¿Se ha registrado una cartera vencida alta en los últimos años?

Tabla N° 19: Cartera Vencida Alta en los Últimos Años

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	25	100%
NO	0	0%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

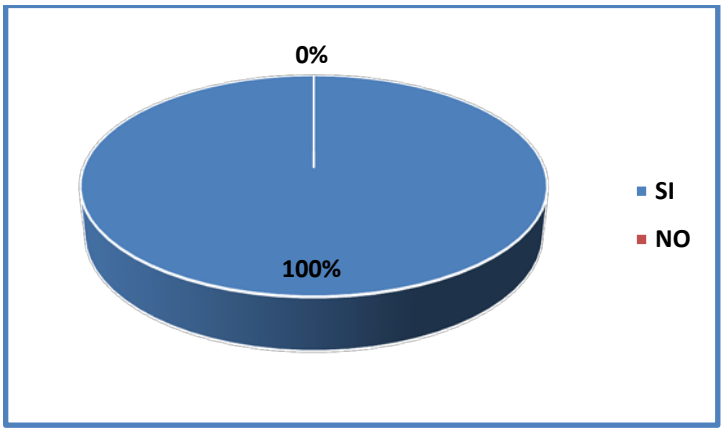


Gráfico N° 19: Cartera Vencida Alta en los Últimos Años
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 100% de los encuestados respondieron que sí se ha registrado una cartera vencida alta en los últimos años y el 0% mencionaron que no.

Interpretación.- Con las cifras que se ha obtenido mediante la encuestas podemos suscitar que debido a la gran demanda de créditos emitidos hacia los clientes y procesos inadecuados para la emisión y cobranza de los mismos, no se ha logrado recuperar todo ese dinero invertido, obteniendo una cartera vencida alta que se ha registrado en los últimos años de acuerdo a lo que manifiesta la administración y el personal que está trabajando ahí años pasados.

PREGUNTA 12:

¿Los clientes pagan puntualmente sus deudas?

Tabla N° 20: Los Clientes Pagan Puntual las Deudas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	3	12%
NO	22	88%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

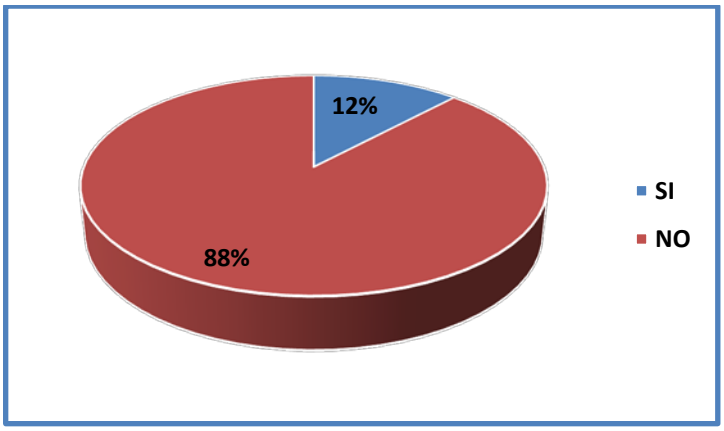


Gráfico N° 20: Los Clientes Pagan Puntual las Deudas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 12% de los encuestados mencionaron que los clientes sí pagan puntualmente sus deudas y el 88% respondieron que no.

Interpretación.- Mediante los datos que se ha obtenido se puede concluir que los clientes en su mayoría no pagan sus deudas con puntualidad en algunos casos es descuido de los propios vendedores pero en general en de los mismo deudores porque sus ventas han disminuido debido a la demanda comercial que existe en el medio o por que sea aceptado incorrectamente la solicitud de crédito y esta no tiene la debida solvencia para cubrir sus pagos pendientes.

PREGUNTA 13:

¿Qué capacidad tiene la empresa para cubrir a tiempo con sus obligaciones a terceros?

Tabla N° 21: Capacidad de la Empresa para Cubrir Deudas

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY BUENA	2	8%
BUENA	12	48%
REGULAR	8	32%
MALA	1	4%
MUY MALA	2	8%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

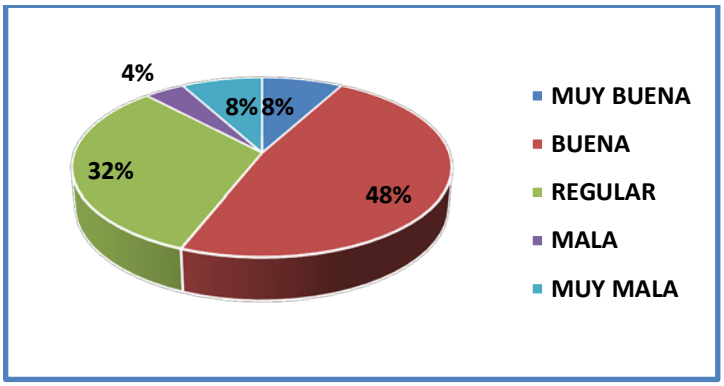


Gráfico N° 21: Capacidad de la Empresa para Cubrir Deudas
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 8% de los encuestados respondieron que la capacidad que tiene la empresa para cubrir a tiempo con sus obligaciones a terceros es muy buena, el 48% menciona que es buena, el 32% dijo que es regular, el 4% indica que es mala y el 8% señala que es muy mala.

Interpretación.- La empresa ha tratado de no quedar mal ante sus deudas con terceros, aunque su capacidad no sea la suficiente alta como se espera, pero ha tratado de que se paguen todas sus obligaciones.

PREGUNTA 14:

¿Considera que el otorgar créditos a los clientes da como resultado problemas de liquidez?

Tabla N° 22: Problemas de Liquidez

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	18	72%
NO	7	28%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

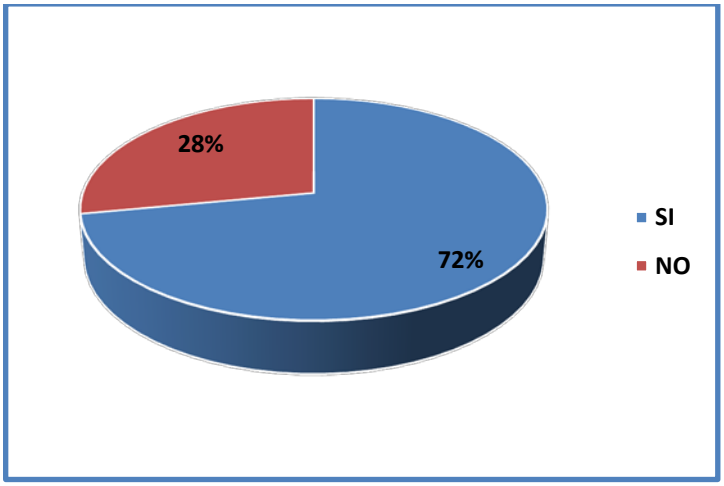


Gráfico N° 22: Problemas de Liquidez
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 72% de los encuestados mencionaron que el otorgar créditos a los clientes sí da como resultado problemas de liquidez y el 28% respondieron que no.

Interpretación.- Con las cifras obtenidas en la encuesta se puede determinar que al emitir créditos nos podemos encontrar con el riesgo que este produzca iliquidez a la entidad, ya que no se está generando dinero al contado para que haya un flujo rápido de efectivo en la empresa.

PREGUNTA 15:

¿Se utilizan indicadores de liquidez para evaluar la misma?

Tabla N° 23: Indicadores de Liquidez

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	6	24%
NO	19	76%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

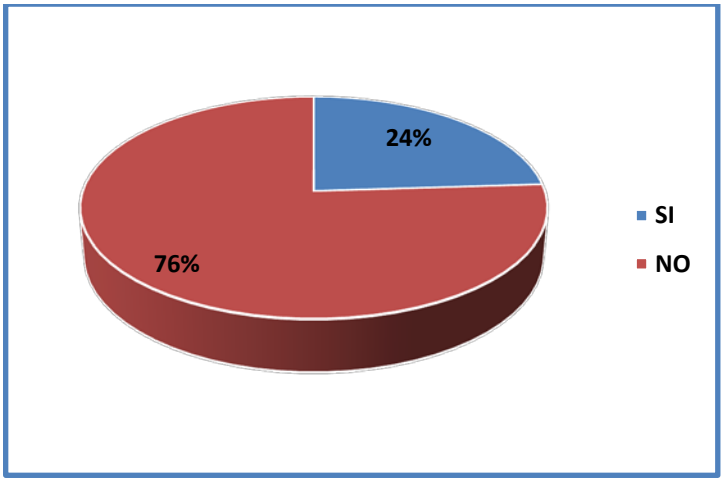


Gráfico N° 23: Indicadores de Liquidez
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 24% de los encuestados mencionaron que sí se utilizan indicadores de liquidez para evaluar la misma y el 76% respondieron que no.

Interpretación.- Con las cifras obtenidas se puede concluir que la empresa no utiliza indicadores de liquidez debido a que la contadora se ha descuidado en la aplicación de las mismas y no ha puesto ningún tipo de interés para realizarlos.

PREGUNTA 16:

¿La administración ha implantado un modelo de gestión para mejorar los procesos de crédito y cobranza?

Tabla N° 24: Modelo de Gestión

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	0	0%
NO	25	100%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

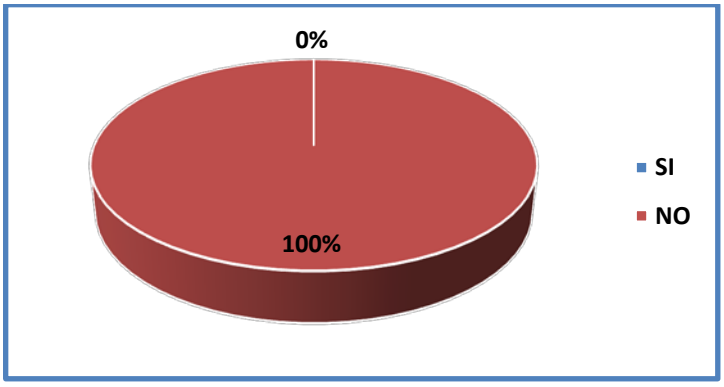


Gráfico N° 24: Modelo de Gestión
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 0% de los encuestados mencionaron que la administración si ha implantado un modelo de gestión para mejorar los procesos de crédito y cobranza y el 100% respondieron que no.

Interpretación.- Con los resultados que se ha obtenido se puede determinar que la gerencia no ha implantado un modelo de gestión el cual ayudaría a mejorar los procesos de crédito y cobranza. Esto se ha dado por descuido de la administración y a su vez por falta de recursos económicos y de tiempo, ya que al realizar el mismo demanda estos dos determinantes. Haciendo que su personal realice sus actividades de forma empírica y no lo establecido en algún reglamento interno.

PREGUNTA 17:

¿Cree usted qué al no emitir créditos se perderá clientes?

Tabla N° 25: Pérdida de Clientes

CATEGORÍA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SÍ	23	92%
NO	2	8%
TOTAL	**25**	**100%**

Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

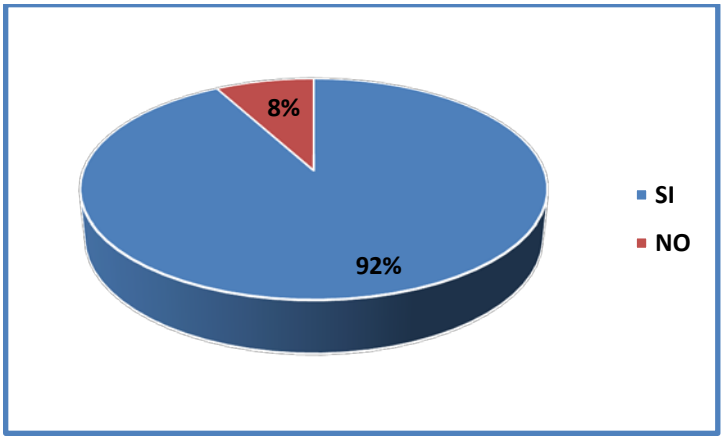


Gráfico N° 25: Pérdida de Clientes
Fuente: Encuesta
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis.- El 92% de los encuestados respondió que al no emitir créditos sí se perderá clientes y el 8% menciono que no.

Interpretación.- De acuerdo a los datos que se arrojaron en la encuesta se puede concluir que la empresa debe emitir créditos a sus clientes porque puede perder la fidelidad de estos. Como se ha mencionado anteriormente el mercado de competencia actual es muy extenso y competitivo, ofreciendo diversas formas de pago para que puedan adquirir los productos los consumidores. Atendiendo las necesidades de la demanda para ganar campo en las ventas.

ANÁLISIS VERTICAL

EMPRESA REPREMARVA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

(EXPRESADOS EN DÓLARES)

Tabla N° 26: Análisis Vertical Estado de Situación Financiera

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	AÑOS		ANÁLI. VERTICAL	
		2013	2012	2013	2012
1.	**ACTIVOS**				
1.1.	**ACTIVO CORRIENTE**				
1.1.1	ACTIVO DISPONIBLE				
1.1.1.01	CAJA GENERAL				
1.1.1.01.01.	RECAUDACIONES A DEPÓSIT.				
1.1.1.01.01.002	Caja Cheques	125.329,48	94.934,05		
1.1.1.01.01.003	Caja Chica	2.000,00	2.000,00		
1.1.1.01.01.004	Caja Construcción		1.000,00		
1.1.1.01.01.	TOTAL REC. A DEPO.	127.329,48			
1.1.1.01.	**TOTAL CAJA GENERAL**	**127.329,48**	**97.934,05**	2,68	2,24
1.1.1.02.	BANCOS				
1.1.1.02.01.	BCOS CUENTAS CORRIENTES				
1.1.1.02.01.001	Bco. Produbanco 02081005918	17.140,92	30.444,59		
1.1.1.02.01.006	Bco. Pichincha Cta. Cte. 3350929	38.263,20	60.391,63		
1.1.1.02.01.007	Bco. Internacional Cta. Cte. 500	1.648,52			
1.1.1.02.01.008	Bco. Machala Cta. Cte. 14000064	255,35			
1.1.1.02.01.	TOTAL B. CUENTAS COTE.				
1.1.1.02.02.	BCOS. CUENTAS DE AHORRO				
1.1.1.02.02.002	Bco. Pichincha Cta. Ahorros	9.438,23	5.922,18		
1.1.1.02.02.	TOTAL BCOS. CTA. DE AHORRO				
1.1.1.02.	**TOTAL BANCOS**	**66.746,22**	**96.758,40**	1,41	2,21
1.1.1.	TOTAL ACTIVO DISPONIBLE				
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE				
1.1.2.01	CUENTAS POR COBRAR				
1.1.2.01.01.	CLIENTES NACIONALES				
1.1.2.01.01.001	Clientes Repremarva	1.655.693,86	1.545.229,82		
1.1.2.01.01.010	Otras cuentas por cobrar	44.694,33			
1.1.2.01.01.099	(-) Provisión Ctas. Incobrable	-18.884,76	-30.265,02		
1.1.2.01.01.	TOTAL C. NACIONALES				
1.1.2.01.02.	OTRAS CTAS. POR C.				
1.1.2.01.02.002	Ctas por Cobrar Empr. Relación	10.000,00			
1.1.2.01.02.006	Otras Cuentas por Cobrar	7.723,04	3.446,04		
1.1.2.01.02.	TOTAL OTRAS C. POR CO.				
1.1.2.01.	**TOTAL C. POR COBRAR**	**1.699.226,47**	**1.518.410,84**	35,81	34,69
1.1.2.02.	ANTICIPO A PROVEEDORES				
1.1.2.02.01.	PROVEEDORES				
1.1.2.02.01.001	Anticipo a Proveedores	6.520,69	570,00		

1.1.2.02.01.002	Anticipo Prov. Construcción	136.812,16	125.336,81		
1.1.2.02.01.	TOTAL PROVEEDORES				
1.1.2.02.	**TOTAL ANTICIPO PROVEEDORES**	**143.332,85**	**125.906,81**	3,02	2,88
1.1.2.03.	ANTI. Y PRESTAMOS A PERSO				
1.1.2.03.01.	ANTICPO PERSONAL				
1.1.2.03.01.002	Comisariato	1.097,23			
1.1.2.03.01.007	Anticipo Rol	15.432,36	7.284,03		
1.1.2.03.01.	TOTAL ANTICIPOS PERSONAL				
1.1.2.03.02.	PRESTAMOS EMPLEADOS				
1.1.2.03.02.002	Pres. Ramírez Juan Carlos	7.800,00	6.700,00		
1.1.2.03.02.	TOTAL PRESTAMOS EMPLEAD.				
1.1.2.03.	**TOTAL ANTICIPOS Y PRESTA.**	**24.329,59**	**13.984,03**	0,51	0,32
1.1.2.04.	CRÉDITO TRIBUTARIO				
1.1.2.04.01.	CRÉDITO TRIBUTARIO IVA				
1.1.2.04.01.003	Crédito Tributario IVA Compra	33.483,24	76.669,28		
1.1.2.04.01.	TOTAL CRÉDI. TRIBUTARIO IVA				
1.1.2.04.02.	CRÉDITO TRIBUTARIO RTA.				
1.1.2.04.02.001	Impuesto Retenido Renta	23.451,76	17.314,37		
1.1.2.04.02.003	Crédito Tributario Renta Años	22.908,31	10.290,90		
1.1.2.04.02.	TOTAL CREDITO TRIBU. RTA.				
1.1.2.04.	**TOTAL CRÉDITO TRIBUTARIO**	**79.843,31**	**104.274,55**	1,68	2,38
1.1.2.	TOTAL ACTIVO EXIGIBLE				
1.1.3.	INVENTARIOS				
1.1.3.01.	PRODUCTOS MERCADERÍAS				
1.1.3.01.01.	INV. MERCADERÍA TARIFA 12%				
1.1.3.01.01.001	Inv. Mercaderías Tarifa 12%	839.021,15	793.305,18		
1.1.3.01.01.	TOTAL INV. MERCADERÍA 12%				
1.1.3.01.02.	INV. MERCA. TARIFA 0%				
1.1.3.01.02.001	Inv. Mercaderías Tarifa 0%	472.592,70	483.914,33		
1.1.3.01.02.	TOTAL INV. MERCA. 0%				
1.1.3.01	TOTAL PRODUC. MERCADE.				
1.1.3.	**TOTAL INVENTARIOS**	**1.311.613,85**	**1.277.219,51**	27,64	29,18
1.1.4.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.	SEGUROS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.001	Seguros Anticipos	6.267,82	4.607,98		
1.1.4.01.02.	TOTAL SEGUROS ANTICIPADOS				
1.1.4.	**TOTAL PAGOS ANTICIPADOS**	**6.267,82**	**4.607,98**	0,13	0,11
1.1.5.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.01.	DEPÓSITOS EN GARANTÍA				
1.1.5.01.01.001	Depósitos en Garantía	550,00	550,00		
1.1.5.01.01.	TOTAL DEPÓSI. EN GARA.				

1.1.5.01.	TOTAL OT. ACTI. CORRI.				
1.1.5.	**TOTAL OT. ACTIV. CORRI.**	**550,00**	**550,00**	0,01	0,01
1.1.	**TOTAL ACTIVO CORRI.**	**3.459.239,59**	**3.239.646,17**	72,91	74,01
1.2.	**ACTIVOS NO CORRIENTES**				
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO				
1.2.1.01.	ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE				
1.2.1.01.01.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES				
1.2.1.01.01.001	Terrenos	248.000,00	248.000,00		
1.2.1.01.01.002	Construcciones en Curso	1.015.969,28	830.970,92		
1.2.1.01.01.	TOTAL ACTIVOS NO DEPREC.				
1.2.1.01.	**TOTAL ACTIVO FIJO NO DEPRE.**	**1.263.969,28**	**1.078.970,92**	26,64	24,65
1.2.1.02.	ACTIVOS DEPRECIABLES				
1.2.1.02.02.	MUEBLES Y ENSERES				
1.2.1.02.02.001	Muebles y Enseres	7.368,43	6.172,97		
1.2.1.02.02.002	(-) Deprec. Acum. M. y Enseres	-6.865,76	4.088,17		
1.2.1.02.02.	**TOTAL MUE. Y ENSERES**	**502,67**	**2.084,80**	0,01	0,05
1.2.1.02.03.	EQUIPO DE OFICINA				
1.2.1.02.03.001	Equipo de Oficina	1.631,00	1.631,00		
1.2.1.02.03.002	(-) Deprec. Acum. E. de Oficina	-1.528,86	-795,33		
1.2.1.02.03.	**TOTAL E. DE OFICINA**	**102,14**	**835,71**	0,00	0,02
1.2.1.02.04.	EQUIPO DE COMPU. Y SOFTW				
1.2.1.02.04.001	Equipo de Computación y soft	25.202,37	16.859,44		
1.2.1.02.04.002	(-) Deprec. Acum. E. COM	-15.943,86	15.210,78		
1.2.1.02.04.	**TOTAL E. DE COMPU. Y SOFTW**	**9.258,51**	**16.483,66**	0,20	0,38
1.2.1.02.05.	EQUIPO DE TR. Y VEHICULOS				
1.2.1.02.05.001	Vehículos	316.864,57	287.561,36		
1.2.1.02.05.002	(-) Deprec. Acum. Vehículos	-308.421,84	-238.464,49		
1.2.1.02.05.	**TOTAL E. DE TRA. Y VEHI.**	**8.442,73**	**49.096,87**	0,18	1,12
1.2.1.02.06.	MAQUINARIA Y EQUIPO				
1.2.1.02.06.001	Maquinaria y Equipo	12.297,36	9.892,02		
1.2.1.02.06.002	(-) Deprec. Acum. Ma. y Equipo	-9.274,22	4.823,70		
1.2.1.02.06.	**TOTAL MAQUINARIA Y E.**	**3.023,14**	**5.068,32**	0,06	0,12
1.2.1.02.	TOTAL ACTIVOS DEPRECIA.				
1.2.1.	TOTAL PROPI, PLANTA Y EQUI				
1.2.	**TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTE**	**1.285.298,47**	**1.137.705,28**	27,09	25,99
1.	**TOTAL ACTIVOS**	**4.744.538,06**	**4.377.351,45**	**100,00**	**100,00**
2.	**PASIVO**				
2.1.	**PASIVO CORRIENTE**				
2.1.1.	NO RELACIONADOS				
2.1.1.01.	OBLIGACIONES COMERCIALES				
2.1.1.01.01.	PROVEEDORES MERCADERIA				
2.1.1.01.01.001	Proveedores locales	-561.221,55	-453.731,98		
2.1.1.01.01.002	Proveedores Nacionales	-754.215,52	-651.671,18		

2.1.1.01.01.009	Otros Proveedores Locales	-182.812,04	-156.126,99		
2.1.1.01.01.	TOTAL PROVEE. MERCADERÍA	-1.498.249,11			
2.1.1.01.02.	PROVEE. SUMINIS.-MATERIALES				
2.1.1.01.02.001	Proveedores suminis.-mater.	-13.188,97	2.149,05		
2.1.1.01.02.	TOTAL PRVEE.				
2.1.1.01.03.	PROVEE. SERVICIOS POR P.				
2.1.1.01.03.006	Industrias de papel PAPELON C	-1.049,67	-241,39		
2.1.1.01.03.007	Arriendos por pagar "Cima Cía."	-3.736,00	-956,00		
2.1.1.01.03.	TOTAL PROVEE. SERVI. POR P.				
2.1.1.01.05.	OTROS PROVEE. DE SERVICIOS				
2.1.1.01.05.001	Prov. Servicios Manten. Veh.	-710,00	-764,89		
2.1.1.01.05.002	Proveedores de Servicios Profes.	-60,94			
2.1.1.01.05.010	Otros Proveedores de Servicios	-28.442,93	-14.406,88		
2.1.1.01.05.	TOTAL OTROS PROV. DE SERVI.				
2.1.1.01.06.	OTRAS CTAS. POR PAGAR				
2.1.1.01.06.001	Seguros Colonial	-1.511,04	-1.327,55		
2.1.1.01.06.004	Otras Cuentas por Pagar	-55.471,32	-40.000,00		
2.1.1.01.06.	TOTAL OTRAS CTA POR P.				
2.1.1.01.	**TOTAL OBLI. COMER.**	**-1.602.420,68**	**-1.321.375,91**	33,77	30,14
2.1.1.09.	DOCUMENTOS POR PAGAR				
2.1.1.09.01.	DOCUMENTOS POR P. PROVE.				
2.1.1.09.01.001	Produbanco 02081005918	-4.443,08	-12.729,38		
2.1.1.09.01.006	Banco Pichincha Cta. 335092970	-407.096,49	-711.107,98		
2.1.1.09.01.007	Tarjetas de Crédito	-26.716,11	-1.080,00		
2.1.1.09.01.	TOTAL DOCUM. POR P.				
2.1.1.09.	**TOTAL DOCUM. POR P.**	**-438.255,68**	**-724.917,36**	9,24	16,54
2.1.1.	TOTAL NO RELACIONADOS				
2.1.2.	OBLIGACIONES LABORABLES				
2.1.2.01.	SUELDOS Y BENE. SOCIALES				
2.1.2.01.01.	ROL DE PAGOS				
2.1.2.01.01.001	Sueldos por Pagar	-17.341,08	-12.336,37		
2.1.2.01.01.	TOTAL ROL DE PAGOS				
2.1.2.01.02.	PROVI. DE BENE. SOCIALES				
2.1.2.01.02.001	Décimo Tercer Sueldo	-8.578,07	-4.089,58		
2.1.2.01.02.002	Décimo Cuarto Sueldo	-10.855,82	-7.377,65		
2.1.2.01.02.003	Vacaciones	-4.320,42	-849,65		
2.1.2.01.02.	TOTAL PROVI. DE BENEFICIOS				
2.1.2.01.03.	APORTES AL IESS Y OTROS				
2.1.2.01.03.001	Aporte Patronal 11.15%	-1.592,77	-1.473,55		
2.1.2.01.03.002	Aporte Individual 9.35%	-1.440,94	-1.314,89		
2.1.2.01.03.003	Aporte al SECAP 0.5%	-94,21	-82,38		
2.1.2.01.03.004	Aporte al Iece 0.5%	-93,18	-81,75		
2.1.2.01.03.005	Fondo de Reserva	-36,53	-124,66		
2.1.2.01.03.	TOTAL APORTE AL IESS Y				

2.1.2.01.	**TOTAL SUELDOS Y BENE. SOCI.**	**-44.353,02**	**-27.727,48**	0,93	0,63
2.1.2.	TOTAL OBLIGA. LABORALES				
2.1.3.	OBLIGACIONES TRIBURTARIAS				
2.1.3.01.	RETENCIONES EN LA FUENTE POR				
2.1.3.01.02.	RETENCIONES IVA PROVEE.				
2.1.3.01.02.004	Retención en la Fuente IVA por	-4.352,00	-5.435,82		
2.1.3.01.02.	TOTAL DE RETENCIONES IVA				
2.1.3.01.03.	RET. FTE. IMP. RTA. PROVEE.				
2.1.3.01.03.005	Retención fuente Imp. Rta. P	-8.239,88	-6.656,82		
2.1.3.01.03.	TOTAL RET. FTE. IMP. RENTA				
2.1.3.01.	TOTAL RET. EN LA FTE POR P	-12.591,88			
2.1.3.03.	OTROS IMPUESTOS POR P.				
2.1.3.03.02.	ANTICIPOS IMPUESTOS PÓR P.				
2.1.3.03.02.001	Anticipo Impuestos a la Renta po	-17.303,10			
2.1.3.03.02.	TOTAL ANTI. IMPUESTOS PO				
2.1.3.03.	TOTAL OTROS IMPU. POR P				
2.1.3.	**TOTAL OBLI. TRIBUTARIAS**	**-29.894,98**	**-12.092,64**	0,63	0,28
2.1.4.	OBLIGACIONES BANCARIAS				
2.1.4.01.	OBLIGACIONES A C. PLAZO				
2.1.4.01.01.	PRESTAMOS BAN. POR P.				
2.1.4.01.01.003	Préstamo por Pagar Banco Pich.	-43.000,00	-20.000,00		
2.1.4.01.01.004	Préstamo por Pagar Produbanco	-60.000,00	-15.291,06		
2.1.4.01.01.	TOTAL PRES. BANCARIOS POR				
2.1.4.01.	**TOTAL OBLIGACIO. A C. PLAZO**	**-103.000,00**	**-35.291,06**	2,17	0,81
2.1.4.	TOTAL OBLI. BANCARIAS Y FI.				
2.1.5.	OTROS PASIVOS CORRIENTES				
2.1.5.01.	CUENTAS POR P. A CLIENTES				
2.1.5.01.01.	ANTICIPOS CLIENTES				
2.1.5.01.01.001	Anticipo a Clientes por Pagar	-23.940,72	-8.759,17		
2.1.5.01.01.	TOTAL ANTICIPO CLIENTES				
2.1.5.01.	TOTAL CTA. POR P. A CLIENTES				
2.1.5.	TOTAL OTROS PASIVOS CTES.				
2.1.	**TOTAL PASIVO CORRIENTE**	**-2.241.865,08**	**-2.130.163,62**	47,25	48,59
2.2.	**PASIVO A LARGO PLAZO**				
2.2.1.	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO				
2.2.1.01.01.	PRESTAMOS BANCA. Y PROVEE				
2.2.1.01.01.002	Prestamos Banco del Pichincha	-129.904,82	-177.080,44		

2.2.1.01.01.003	Prestamos Banco del Pichincha	-152.818,31	-266.827,42		
2.2.1.01.01.006	Prestamos B. Produbanco OP	-14.058,76	-20.000,00		
2.2.1.01.01.007	Prestamos Banco del Pichincha	-51.380,41			
2.2.1.01.01.008	Prestamos Banco del Pichincha	-30.828,25			
2.2.1.01.01.009	Prestamos Banco del Internacional	-78.269,24			
2.2.1.01.01.	TOTAL PREST. BANCA. POR				
2.2.1.01.	TOTAL OBLI. A LARGO PLAZO				
2.2.1.	TOTAL OBLI. A LARGO PLAZO				
2.2.	**TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO**	**-457.259,79**	**-463.907,86**	9,64	10,58
2.	**TOTAL PASIVO**	**-2.699.124,87**	**-2.594.071,48**	56,89	59,17
3.	**PATRIMONIO**				
3.1.	CAPITAL				
3.1.1.	CAPITAL LIQUIDO CONTABLE				
3.1.1.01.	CAPITAL SOCIAL				
3.1.1.01.01.	CAPITAL SOCIAL				
3.1.1.01.01.001	Capital Social	-1.348.340,00	-1.354.916,35		
3.1.1.01.01.	TOTAL CAPITAL SOCIAL				
3.1.1.01.	TOTAL CAPITAL SOCIAL				
3.1.1.	**TOTAL CA. LIQUIDO CONTABLE**	**-1.348.340,00**	**-1.354.916,35**	28,42	30,91
3.1.2.	RESULTADOS				
3.1.2.01.	RESULTADOS				
3.1.2.01.01.	RESUL. DEL EJERCI. ACTUAL				
3.1.2.01.01.001	Utilidad del Ejercicio	-434.948,00			
3.1.2.01.01.	TOTAL RESUL. EJERCI. ACTUAL				
3.1.2.01.02.	RESUL. DEL EJERCICIO ANTE.				
3.1.2.01.02.001	Utilidades Acumuladas Años A	-66.466,25			
3.1.2.01.02.	TOTAL RESUL. EJERICICIOS				
3.1.2.01.01.	**TOTAL RESULTADOS**	**-368.481,75**		7,77	0,00
3.1.	TOTAL CAPITAL	1.716.821,75	-1.354.916,35		
3.	**TOTAL PATRIMONIO**	**-1.716.821,75**	**-1.354.916,35**	36,19	30,91
	RESULTADO DEL PERIODO	-328.591,44	-434.939,65	6,93	9,92
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	**-4.744.538,06**	**-4.383.927,48**	**100,00**	**100,00**

Fuente: Estado de Situación Financiera Años 2013 - 2012 de la empresa REPREMARVA
Elaborado por: Tatiana Medina

INTERPRETACIÓN ANÁLISIS VERTICAL AÑOS 2013 – 2012

Al finalizar el análisis vertical al Estado de Situación Financiera Periodos 2013 - 2012 de la empresa REPREMARVA se concluyó que del total activo que es $ 4.744.538,06 y $ 4.377.351,45 para los años 2013 y 2012 respectivamente, es decir el 100%. Por lo cual las cuentas caja general representa un 2,68% y 2,24 %, bancos constituye 1,41% y 2,21%, las cuentas por cobrar conforman el 35,81% y 34,69%, los inventarios se compone del 27,64% y 29,18%, el activo fijo no depreciable formado por el 26,64% y 24,65%, dichos porcentajes son deducidos del Total Activo correspondientes a los años 2013 y 2012 según se menciona.

En cuanto al Total pasivo y patrimonio que es $ 4.744.538,06 y $ 4.383.927,48 para los años 2013 y 2012 respectivamente, es decir el 100%. Por lo tanto las cuentas obligaciones comerciales representan el 33,77% y 30,14%, los documentos por pagar son un 9,24% y 16,54%, las obligaciones a largo plazo conforman el 9,64% y 10,58% y el capital líquido contable se compone del 28,42% y 30,91%, dichos porcentajes son deducidos del Total Pasivo y Patrimonio correspondientes a los años 2013 y 2012 según se menciona.

Se observó que el rubro caja general no es tan representativa, debido a que el giro del negocio no exige que exista alto valor en el mismo; bancos disminuyó para el año 2013 porque se pueden haber generado pagos de obligaciones a terceros que tiene la entidad.

Las cuentas por cobrar para los años mencionados es el porcentaje más alto y el posible causante de la iliquidez para la empresa porque no se han recuperado en su totalidad, lo cual puede significar inexistencia o deficientes políticas de crédito; los inventarios y el fijo no depreciable ya que se necesita que exista mercadería en stock y los bienes que necesita las misma para operar están en un estándar básico de proporcionalidad.

Encontramos que la cuenta obligaciones comerciales es la cuenta más representativa en los dos años, ya que se comprueba que se adquiere productos y servicios a los diferentes proveedores para la facilitar la operación del negocio. Los documentos por pagar ha disminuido notablemente, dando a conocer que la empresa bajo su nivel de endeudamiento con letras de cambio o pagaré, haciéndolo de otra manera como puede ser al contado.

Las obligaciones a largo plazo en los dos años sobresalen por los créditos otorgados por el banco pichincha para el financiamiento de adquisiciones de mercadería, construcciones, pagos varios, etc. Pero se debe reconocer que la empresa en los dos periodos está financiada en gran magnitud a corto plazo.

El capital social para el 2013 disminuyó, este caso se pudo dar ya que la entidad para obtener la restitución de aportes o para restablecer el equilibrio entre el capital y el patrimonio contable de la sociedad, en el caso que este último haya variado por las pérdidas. Los resultados del ejercicio mermaron de igual manera, ocasionó porque la empresa tuvo más gastos a diferencia del año anterior.

Tabla N° 27: Análisis Activo, Pasivo y Patrimonio Periodo 2013

AÑO 2013	
ACTIVO	**PASIVO**
100%	57%
	PATRIMONIO
	43%

Fuente: Estado de Situación Financiera Año 2013 de la empresa REPREMARVA
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 28: Análisis Activo, Pasivo y Patrimonio Periodo 2012

AÑO 2012	
ACTIVO	**PASIVO**
100%	59%
	PATRIMONIO
	41%

Fuente: Estado de Situación Financiera Año 2012 de la empresa REPREMARVA
Elaborado por: Tatiana Medina

INTERPRETACIÓN:

Se analizó que en los datos del Estado de Situación Financiera de la empresa REPREMARVA el Total activo con un valor de $4.744.538,06 y $4.377.351,45 está representado por el 100%.

Este último, está conformado por el Total pasivo con un importe de $-2.699.124,87 y $-2.594.071,48 que está constituido por el 57% y 59% y el Total patrimonio con un monto de $ -1.716.821,75 y $-1.354.916,35 está compuesto por el 43% y el 41% para los años 2013 y 2012 respectivamente.

Por lo tanto, se puede decir que la empresa tiene un porcentaje mayor en el pasivo que en el patrimonio, por lo que existen montos altos de obligaciones contraídas con terceros.

Esto no es beneficioso para la organización, ya que su iniciador o propietario no es dueño de todos los recursos que existen en la misma, ocasionando en un futuro problemas de liquidez o rentabilidad.

ANÁLISIS HORIZONTAL

EMPRESA REPREMARVA

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

(EXPRESADOS EN DÓLARES)

Tabla N° 29: Análisis horizontal Estado de Situación Financiera

CÓDIGO	NOMBRE DE LA CUENTA	AÑOS		ANALISIS HORIZONTAL	
		2.013,00	2.012,00	VARIACION	VAR.%
1.	**ACTIVOS**				
1.1.	**ACTIVO CORRIENTE**				
	ACTIVO				
1.1.1	DISPONIBLE				
1.1.1.01	CAJA GENERAL				
1.1.1.01.01.	RECA. A DEPÓSIT.				
1.1.1.01.01.002	Caja Cheques	125.329,48	94.934,05	30.395,43	32,02
1.1.1.01.01.003	Caja Chica	2.000,00	2.000,00	0,00	0,00
1.1.1.01.01.004	Caja Construcción		1.000,00	-1.000,00	-100,00
1.1.1.01.01.	TOTAL REC. A DEPO.	127.329,48	97.934,05	29.395,43	30,02
1.1.1.01.	**TOTAL CAJA GENERAL**	**127.329,48**	**97.934,05**	29.395,43	30,02
1.1.1.02.	BANCOS				
1.1.1.02.01.	BCOS CTAS. CTES.				
1.1.1.02.01.001	Bco. Produbanco 02081005918	17.140,92	30.444,59	-13.303,67	-43,70
1.1.1.02.01.006	Bco. Pichincha Cta. Cte. 3350929	38.263,20	60.391,63	-22.128,43	-36,64
1.1.1.02.01.007	Bco. Internacional Cta. Cte. 500	1.648,52	0,00	1.648,52	0,00
1.1.1.02.01.008	Bco. Machala Cta. Cte. 14000064	255,35	0,00	255,35	0,00
1.1.1.02.01.	TOTAL B. CUENTAS COTE.				
1.1.1.02.02.	BCOS. CTAS. DE AH.				
1.1.1.02.02.002	Bco. Pichincha Cta. Ahorros	9.438,23	5.922,18	3.516,05	59,37
1.1.1.02.02.	TOTAL BCOS. CTA. DE AHORRO				
1.1.1.02.	**TOTAL BANCOS**	**66.746,22**	**96.758,40**	-30.012,18	-31,02
1.1.1.	TOTAL ACTIVO DISPONIBLE				
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE				
1.1.2.01	CTAS. POR COBRAR CLIENTES				
1.1.2.01.01.	NACIONALES				
1.1.2.01.01.001	Clientes Repremarva	1.655.693,86	1.545.229,82	110.464,04	7,15
1.1.2.01.01.010	Otras cuentas por cobrar	44.694,33	0,00	44.694,33	0,00
1.1.2.01.01.099	(-) Provisión Ctas. Incobrable	-18.884,76	-30.265,02	11.380,26	-37,60
1.1.2.01.01.	TOTAL CLIENTES NACIONALES				
1.1.2.01.02.	OTR. CTAS. POR C.				
1.1.2.01.02.002	Ctas por Cobrar Empr. Relación	10.000,00		10.000,00	0,00
1.1.2.01.02.006	Otras Cuentas por Cobrar	7.723,04	3.446,04	4.277,00	124,11
1.1.2.01.02.	T. O. POR COBRAR				

1.1.2.01.	**TOT. CTAS. POR C.**	**1.699.226,47**	**1.518.410,84**	180.815,63	11,91
1.1.2.02.	ANTICIPO A PROVEEDORES				
1.1.2.02.01.	PROVEEDORES				
1.1.2.02.01.001	Anticipo a Proveedores	6.520,69	570,00	5.950,69	1043,98
1.1.2.02.01.002	Anticipo Prov. Construcción	136.812,16	125.336,81	11.475,35	9,16
1.1.2.02.01.	TOTAL PROVEEDORES				
1.1.2.02.	**TOTAL ANTICIPO PROVEEDORES**	**143.332,85**	**125.906,81**	17.426,04	13,84
1.1.2.03.	ANTI. Y PRESTAMOS A PERSO				
1.1.2.03.01.	ANTICPO PERSONAL				
1.1.2.03.01.002	Comisariato	1.097,23		1.097,23	0,00
1.1.2.03.01.007	Anticipo Rol	15.432,36	7.284,03	8.148,33	111,87
1.1.2.03.01.	TOTAL ANTICIPOS PERSONAL				
1.1.2.03.02.	PRESTAMOS EMPLEADOS				
1.1.2.03.02.002	Pres. Ramírez Juan Carlos	7.800,00	6.700,00	1.100,00	16,42
1.1.2.03.02.	TOTAL PRESTAMOS EMPLEAD.				
1.1.2.03.	**TOTAL ANTICIPOS Y PRESTA.**	**24.329,59**	**13.984,03**	10.345,56	73,98
1.1.2.04.	CRÉDITO TRIBUTARIO				
1.1.2.04.01.	CREDITO TRIBUTARIO IVA				
1.1.2.04.01.003	Crédito Tributario IVA Compra	33.483,24	76.669,28	-43.186,04	-56,33
1.1.2.04.01.	TOTAL CRÉDI. TRIBUTARIO IVA				
1.1.2.04.02.	CRÉDITO TRIBUTARIO RENTA				
1.1.2.04.02.001	Impuesto Retenido Renta	23.451,76	17.314,37	6.137,39	35,45
1.1.2.04.02.003	Crédito Tributario Renta Años	22.908,31	10.290,90	12.617,41	122,61
1.1.2.04.02.	TOTAL CRÉDITO TRIBU. RTA.				
1.1.2.04.	**TOTAL CRÉDITO TRIBUTARIO**	**79.843,31**	**104.274,55**	-24.431,24	-23,43
1.1.2.	TOTAL ACTIVO EXIGIBLE				
1.1.3.	INVENTARIOS				
1.1.3.01.	PRODUCTOS MERCADERIAS				
1.1.3.01.01.	INV. MERCADERIA TARIFA 12%				
1.1.3.01.01.001	Inv. Mercaderías Tarifa 12%	839.021,15	793.305,18	45.715,97	5,76
1.1.3.01.01.	TOTAL INV. MERCADERIA 12%				
1.1.3.01.02.	INV. MERCADERIA TARIFA 0%				
1.1.3.01.02.001	Inv. Mercaderías Tarifa 0%	472.592,70	483.914,33	-11.321,63	-2,34
1.1.3.01.02.	TOTAL INV. MER. 0%				

1.1.3.01	TOTAL PRODUC. MERCADE.				
1.1.3.	**TOTAL INVENTARIOS**	**1.311.613,85**	**1.277.219,51**	34.394,34	2,69
1.1.4.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.	SEGUROS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.001	Seguros Anticipos	6.267,82	4.607,98	1.659,84	36,02
1.1.4.01.02.	TOTAL SEGUROS ANTICIPADOS				
1.1.4.	**TOTAL PAGOS ANTICIPADOS**	**6.267,82**	**4.607,98**	1.659,84	36,02
1.1.5.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.01.	DEPOSITOS EN GARANTIA				
1.1.5.01.01.001	Depósitos en Garantía	550,00	550,00	0,00	0,00
1.1.5.01.01.	TOTAL DEPOSITOS EN GARA.				
1.1.5.01.	TOTAL OTROS ACTI. CORRI.				
1.1.5.	**TOTAL OTROS ACTIVOS CORRI.**	**550,00**	**550,00**	0,00	0,00
1.1.	**TOTAL ACTIVO CORRIENTE**	**3.459.239,59**	**3.239.646,17**	219.593,42	6,78
1.2.	**ACTIVOS NO CORRIENTES**				
1.2.1.	PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO				
1.2.1.01.	ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE				
1.2.1.01.01.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES				
1.2.1.01.01.001	Terrenos	248.000,00	248.000,00	0,00	0,00
1.2.1.01.01.002	Construcciones en Cur.	1.015.969,28	830.970,92	184.998,36	22,26
1.2.1.01.01.	TOTAL ACTIVOS NO DEPREC.				
1.2.1.01.	**TOTAL ACTIVO FIJO NO DEPRE.**	**1.263.969,28**	**1.078.970,92**	184.998,36	17,15
1.2.1.02.	ACTIVOS DEPRECIABLES				
1.2.1.02.02.	MUEBLES Y ENSERES				
1.2.1.02.02.001	Muebles y Enseres	7.368,43	6.172,97	1.195,46	19,37
1.2.1.02.02.002	(-) Deprec. Acum. M. y Enseres	-6.865,76	-4.088,17	-2.777,59	67,94
1.2.1.02.02.	**TOTAL MUEBLES Y ENSERES**	**502,67**	**2.084,80**	-1.582,13	-75,89
1.2.1.02.03.	EQUIPO DE OFICINA				
1.2.1.02.03.001	Equipo de Oficina	1.631,00	1.631,00	0,00	0,00
1.2.1.02.03.002	(-) Deprec. Acum. E. de Oficina	-1.528,86	-795,33	-733,53	92,23
1.2.1.02.03.	**TOTAL EQUIPO DE OFICINA**	**102,14**	**835,71**	-733,57	-87,78
1.2.1.02.04.	EQUIPO DE COMPU. Y SOFTW				
1.2.1.02.04.001	Equipo de Com. y soft	25.202,37	16.859,44	8.342,93	49,49

1.2.1.02.04.002	(-) Deprec. Acum. E. COM	-15.943,86	-15.210,78	-733,08	4,82
1.2.1.02.04.	**TOTAL E. DE COMPU. Y SOFTW**	**9.258,51**	**16.483,66**	-7.225,15	-43,83
1.2.1.02.05.	EQUIPO DE TR. Y VEHICULOS				
1.2.1.02.05.001	Vehículos	316.864,57	287.561,36	29.303,21	10,19
1.2.1.02.05.002	(-) Deprec. Acum. Vehículos	-308.421,84	-238.464,49	-69.957,35	29,34
1.2.1.02.05.	**TOTAL EQUIPO DE TRA. Y VEHI.**	**8.442,73**	**49.096,87**	-40.654,14	-82,80
1.2.1.02.06.	MAQUINARIA Y EQUIPO				
1.2.1.02.06.001	Maquinaria y Equipo	12.297,36	9.892,02	2.405,34	24,32
1.2.1.02.06.002	(-) Deprec. Acum. Ma. y Equipo	-9.274,22	-4.823,70	-4.450,52	92,26
1.2.1.02.06.	**TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPO**	**3.023,14**	**5.068,32**	-2.045,18	-40,35
1.2.1.02.	TOTAL ACTIVOS DEPRECIA.				
1.2.1.	TOTAL PROPI, PLANTA Y EQUI				
1.2.	**TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTE**	**1.285.298,47**	**1.137.705,28**	147.593,19	12,97
1.	**TOTAL ACTIVOS**	**4.744.538,06**	**4.377.351,45**	367.186,61	8,39
2.	**PASIVO**				
2.1.	**PASIVO CORRIENTE**				
2.1.1.	NO RELACIONADOS				
2.1.1.01.	OBLIGACIONES COMERCIALES				
2.1.1.01.01.	PROVEEDORES MERCADERIA				
2.1.1.01.01.001	Proveedores locales	-561.221,55	-453.731,98	-107.489,57	23,69
2.1.1.01.01.002	Proveedores Nacionales	-754.215,52	-651.671,18	-102.544,34	15,74
2.1.1.01.01.009	Otros Proveedores Locales	-182.812,04	-156.126,99	-26.685,05	17,09
2.1.1.01.01.	TOTAL PROVEE. MERCADERIA	-1.498.249,11	-1.261.530,15	-2.759.779,26	-218.76
2.1.1.01.02.	PROVEE. SUMINIS.-MATERIALES				
2.1.1.01.02.001	Proveedores suminis.-mater.	-13.188,97	-2.149,05	-11.039,92	513,71
2.1.1.01.02.	TOTAL PRVEE.				
2.1.1.01.03.	PROVEE. SERVICIOS POR P.				
2.1.1.01.03.006	Industrias de papel PAPELON C	-1.049,67	-241,39	-808,28	334,84
2.1.1.01.03.007	Arriendos por pagar "Cima Cia"	-3.736,00	-956,00	-2.780,00	290,79
2.1.1.01.03.	TOTAL PROVEE. SERVI. POR P.				
2.1.1.01.05.	OTROS PROVEE. DE SERVICIOS				
2.1.1.01.05.001	Prov. Servicios Manten. Veh.	-710,00	-764,89	54,89	-7,18
2.1.1.01.05.002	Proveedores de Servicios Profesi	-60,94		-60,94	0,00
2.1.1.01.05.010	Otros Proveedores de Servicios	-28.442,93	-14.406,88	-14.036,05	97,43
2.1.1.01.05.	T. O. PROV. SERVI.				

2.1.1.01.06.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR				
2.1.1.01.06.001	Seguros Colonial	-1.511,04	-1.327,55	-183,49	13,82
2.1.1.01.06.004	Otras Cuentas por Pagar	-55.471,32	-40.000,00	-15.471,32	38,68
2.1.1.01.06.	TOTAL OTRAS CTA POR PAGAR				
2.1.1.01.	**TOTAL OBLIGACIONES COMER.**	**-1.602.420,68**	**-1.321.375,91**	-281.044,77	21,27
2.1.1.09.	DOCUMENTOS POR PAGAR				
2.1.1.09.01.	DOCUMENTOS POR P. PROVE.				
2.1.1.09.01.001	Produbanco 02081005918	-4.443,08	-12.729,38	8.286,30	-65,10
2.1.1.09.01.006	Banco Pichincha Cta. 335092970	-407.096,49	-711.107,98	304.011,49	-42,75
2.1.1.09.01.007	Tarjetas de Crédito	-26.716,11	-1.080,00	-25.636,11	2373,71
2.1.1.09.01.	TOTAL DOCUMENTOS POR P.				
2.1.1.09.	**TOTAL DOCUMENTOS POR P.**	**-438.255,68**	**-724.917,36**	286.661,68	-39,54
2.1.1.	TOTAL NO RELACIONADOS				
2.1.2.	OBLIGACIONES LABORABLES				
2.1.2.01.	SUELDOS Y BENE. SOCIALES				
2.1.2.01.01.	ROL DE PAGOS				
2.1.2.01.01.001	Sueldos por Pagar	-17.341,08	-12.336,37	-5.004,71	40,57
2.1.2.01.01.	TOTAL ROL DE PAGOS				
2.1.2.01.02.	PROVI. DE BENE. SOCIALES				
2.1.2.01.02.001	Décimo Tercer Sueldo	-8.578,07	-4.089,58	-4.488,49	109,75
2.1.2.01.02.002	Décimo Cuarto Sueldo	-10.855,82	-7.377,65	-3.478,17	47,14
2.1.2.01.02.003	Vacaciones	-4.320,42	-849,65	-3.470,77	408,49
2.1.2.01.02.	TOTAL PROVI. DE BENEFICIOS				
2.1.2.01.03.	APORTES AL IESS Y OTROS				
2.1.2.01.03.001	Aporte Patronal 11.15%	-1.592,77	-1.473,55	-119,22	8,09
2.1.2.01.03.002	Aporte Individual 9.35%	-1.440,94	-1.314,89	-126,05	9,59
2.1.2.01.03.003	Aporte al SECAP 0.5%	-94,21	-82,38	-11,83	14,36
2.1.2.01.03.004	Aporte al Iece 0.5%	-93,18	-81,75	-11,43	13,98
2.1.2.01.03.005	Fondo de Reserva	-36,53	-124,66	88,13	-70,70
2.1.2.01.03.	TOTAL APORTE AL IESS Y				
2.1.2.01.	**TOTAL SUELDOS Y BENE. SOCI.**	**-44.353,02**	**-27.727,48**	-16.625,54	59,96
2.1.2.	TOTAL OBLIGA. LABORALES				
2.1.3.	OBLIGACIONES TRIBURTARIAS				
2.1.3.01.	RETENCIONES EN LA FUENTE POR				
2.1.3.01.02.	RETE. IVA PROVEE.				

2.1.3.01.02.004	Retención en la Fuente IVA por	-4.352,00	-5.435,82	1.083,82	-19,94
2.1.3.01.02.	TOTAL DE RETENCIONES IVA				
2.1.3.01.03.	RET. FTE. IMP. RTA. PROVEE.				
2.1.3.01.03.005	Retención fuente Imp. Rta. P	-8.239,88	-6.656,82	-1.583,06	23,78
2.1.3.01.03.	TOTAL RET. FTE. IMP. RENTA				
2.1.3.01.	TOTAL RET. EN LA FTE POR P	-12.591,88	0,00	-12.591,88	
2.1.3.03.	OTROS IMPUESTOS POR P.				
2.1.3.03.02.	ANTICIPOS IMPUESTOS PÓR P.				
2.1.3.03.02.001	Anticipo Impuestos a la Renta po	-17.303,10	0,00	-17.303,10	0,00
2.1.3.03.02.	TOTAL ANTI. IMPUESTOS PO				
2.1.3.03.	TOTAL OTROS IMPU. POR P				
2.1.3.	**TOTAL OBLI. TRIBUTARIAS**	**-29.894,98**	**-12.092,64**	-17.802,34	147,22
2.1.4.	OBLIGACIONES BANCARIAS				
2.1.4.01.	OBLIGACIONES A C. PLAZO				
2.1.4.01.01.	PRÉSTAMOS BAN. POR P.				
2.1.4.01.01.003	Préstamo por Pagar Banco Pich.	-43.000,00	-20.000,00	-23.000,00	115,00
2.1.4.01.01.004	Préstamo por Pagar Produbanco	-60.000,00	-15.291,06	-44.708,94	292,39
2.1.4.01.01.	TOTAL PRES. BANCARIOS POR				
2.1.4.01.	**TOTAL OBLIGACIO. A C. PLAZO**	**-103.000,00**	**-35.291,06**	-67.708,94	191,86
2.1.4.	TOTAL OBLI. BANCARIAS Y FI.				
2.1.5.	OTROS PASIVOS CORRIENTES				
2.1.5.01.	CUENTAS POR P. A CLIENTES				
2.1.5.01.01.	ANTICIPOS CLIENTES				
2.1.5.01.01.001	Anticipo a Clientes por Pagar	-23.940,72	-8.759,17	-15.181,55	173,32
2.1.5.01.01.	TOTAL ANTICIPO CLIENTES				
2.1.5.01.	TOTAL CTA. POR P. A CLIENTES				
2.1.5.	TOTAL OTROS PASIVOS CTES.				
2.1.	**TOTAL PASIVO CORRIENTE**	**-2.241.865,08**	**-2.130.163,62**	-111.701,46	5,24
2.2.	**PASIVO A LARGO PLAZO**				
2.2.1.	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO				
2.2.1.01.01.	PRESTAMOS BANCA. Y PROVEE				
2.2.1.01.01.002	Prés. B. del Pichincha	-129.904,82	-177.080,44	47.175,62	-26,64
2.2.1.01.01.003	Prés. B. del Pichincha	-152.818,31	-266.827,42	114.009,11	-42,73

2.2.1.01.01.006	Préstamos B. Produbanco OP	-14.058,76	-20.000,00	5.941,24	-29,71
2.2.1.01.01.007	Préstamos Banco del Pichincha	-51.380,41	0,00	-51.380,41	0,00
2.2.1.01.01.008	Préstamos Banco del Pichincha	-30.828,25	0,00	-30.828,25	0,00
2.2.1.01.01.009	Préstamos Banco del Internacional	-78.269,24	0,00	-78.269,24	0,00
2.2.1.01.01.	TOTAL PREST. BANCA. POR				
2.2.1.01.	TOTAL OBLI. A LARGO PLAZO				
2.2.1.	TOTAL OBLI. A L. P.				
2.2.	**TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO**	**-457.259,79**	**-463.907,86**	6.648,07	-1,43
2.	**TOTAL PASIVO**	**-2.699.124,87**	**-2.594.071,48**	-105.053,39	4,05
3.	**PATRIMONIO**				
3.1.	CAPITAL				
3.1.1.	CAPITAL LIQUIDO CONTABLE				
3.1.1.01.	CAPITAL SOCIAL				
3.1.1.01.01.	CAPITAL SOCIAL				
3.1.1.01.01.001	Capital Social	-1.348.340,00	-1.354.916,35	6.576,35	-0,49
3.1.1.01.01.	TOTAL CAP. SOCIAL				
3.1.1.01.	TOTAL CAP. SOCIAL				
3.1.1.	**TOTAL CA. LIQUIDO CONTABLE**	**-1.348.340,00**	**-1.354.916,35**	6.576,35	-0,49
3.1.2.	RESULTADOS				
3.1.2.01.	RESULTADOS				
3.1.2.01.01.	RESUL. DEL EJERCI. ACTUAL				
3.1.2.01.01.001	Utilidad del Ejercicio	-434.948,00		-434.948,00	0,00
3.1.2.01.01.	TOTAL RESUL. EJERCI. ACTUAL				
3.1.2.01.02.	RESUL. DEL EJERCICIO ANTE.				
3.1.2.01.02.001	Utilidades Acumuladas Años A	66.466,25		66.466,25	0,00
3.1.2.01.02.	TOTAL RESUL. EJERICICIOS				
3.1.2.01.01.	**TOTAL RESULTAD.**	**-368.481,75**		-368.481,75	0,00
3.1.	TOTAL CAPITAL	-1.716.821,75	-1.354.916,35	-361.905,40	26,71
3.	**TOTAL PATRIMO.**	**-1.716.821,75**	**-1.354.916,35**	-361.905,40	26,71
	RESULTADO DEL PERIODO	-328.591,44	-434.939,65	106.348,21	-24,45
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	**-4.744.538,06**	**-4.383.927,48**	-360.610,58	8,23

Fuente: Estado de Situación Financiera Años 2013 - 2012 de la empresa REPREMARVA
Elaborado por: Tatiana Medina

INTERPRETACIÓN ANÁLISIS HORIZONTAL AÑOS 2013 – 2012

Al finalizar el análisis horizontal al Estado de Situación Financiera Periodos 2013 - 2012 de la empresa REPREMARVA se concluyó que:

El activo incrementó 8.39% ya que se adquirió más mercadería debido a descuentos, se realiza inversiones por construcciones y adquisiciones de equipos; por tal motivo la cuenta caja general aumentó un 30%, porque se generó ventas que se cancelaron con cheques; las cuentas por cobrar se incrementaron a 11.91% ya que se realizó mayor ventas a crédito que al contado, por la inexistencia de políticas adecuadas de crédito; el activo no corriente creció un 12.97% por la compra de terrenos para construcciones nuevas y el cambio o reemplazo de maquinarias y equipos que hayan cumplido su vida útil.

El pasivo incrementó en un 4.05% encontrando que las obligaciones comerciales acrecentaron en un 21,27% debido a que se aprovecharon los productos y servicios de proveedores con descuentos, los documentos por pagar bajaron un 39.54% ya que la distribuidora está dejando de financiarse a través de pagarés o letras de cambio. Los sueldos y beneficios sociales ascendió un 59,96% ya que entraron más empleados a la organización, el pasivo a la largo plazo alcanzó decremento de un 1.43% porque la empresa se concentra en la financiación a corto plazo.

El patrimonio tuvo un crecimiento de 26.71% dentro de este encontramos que la cuenta capital social disminuyó al 0.49% ya que la propietaria los necesitaba para hacer frente algunas obligaciones pendientes. Los resultados del periodo llegó a un decremento del 24.45% se pudo observar y analizar que la empresa se enfrentó a gastos mayores en el periodo 2013. Estos datos no son buenos para la empresa ya que en lugar de seguir subiendo sus porcentajes está bajando, en un futuro la organización puede enfrentarse a una época de crisis en su rentabilidad.

Tabla N° 30: Cálculo Indicadores de Liquidez Periodo 2013

PERIODO 2013		
INDICADOR	**CÁLCULO**	**INTERPRETACIÓN**
Razón Corriente $\frac{\text{Activo C. Total}}{\text{Pasivo C. Total}}$	$\frac{3459239,59}{2241865,08} = 1,54$	La empresa REPREMARVA por cada $2 de pasivo corriente, la empresa cuenta con $1.54 de respaldo en el activo corriente.
Razón Prueba Ácido $\frac{\text{Activo C.} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos C.}}$	$\frac{3459239,59 - 1311613,85}{2241865,08} = 0,96$	La empresa REPREMARVA por cada dólar que debe en el corto plazo cuenta o posee con 0,96 centavos para respaldarla dichas obligaciones, sin depender o tener que recurrir a la venta de todos sus inventarios.
Capital de Trabajo $\text{Activo C.} - \text{Pasivo C.}$	$3459239,59 - 2241865,08 = 1217374,51$	Si liquidamos todas nuestras obligaciones a corto plazo, quedan disponibles para trabajar en la empresa $1217374,51

Fuente: EEFF de la empresa REPREMARVA
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 31: Cálculo Indicadores de Liquidez Periodo 2012

PERIODO 2012		
INDICADOR	**CÁLCULO**	**INTERPRETACIÓN**
Razón Corriente $\frac{\text{Activo C. Total}}{\text{Pasivo C. Total}}$	$\frac{3239646,17}{2130163,62} = 1,52$	La empresa REPREMARVA por cada $2 de pasivo corriente, la empresa cuenta con $1.52 de respaldo en el activo corriente.
Razón Prueba Ácido $\frac{\text{Activo C.} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos C.}}$	$\frac{3239646,17 - 1277219,51}{2130163,62} = 0,92$	La empresa REPREMARVA por cada dólar que debe en el corto plazo cuenta o posee con 0,92 centavos para respaldarla dichas obligaciones, sin depender o tener que recurrir a la venta de todos sus inventarios.
Capital de Trabajo $\text{Activo C.} - \text{Pasivo C.}$	$3239646,17 - 2130163,62 = 1109482,55$	Si liquidamos todas nuestras obligaciones a corto plazo, quedan disponibles para trabajar en la empresa $1109482,55

Fuente: EEFF de la empresa REPREMARVA
Elaborado por: Tatiana Medina

INTERPRETACIÓN GLOBAL:

La interpretación de estos resultados nos dice que la empresa REPREMARVA por cada $2 de pasivo corriente, la entidad cuenta con $1.54 y $1.52 de respaldo en el activo corriente, para los años 2013 y 2012 respectivamente. Se ha encontrado una variación de 0.02 entre los dos años. Esto puede significar que los activos corrientes no se están utilizando adecuadamente, talvez por exceso de inversión en el inventario o por un gran otorgamiento de crédito, este último es necesario para el giro del negocio.

El ente registra una prueba ácida de 0.96 y 0.92 para el año 2013 y 2012 respectivamente, lo que a su vez nos permite deducir que por cada $1 que se debe en el pasivo corriente, se cuenta con $ 0.96 y $ 0.92 respectivamente para su cancelación, sin necesidad de tener que acudir a la realización de los inventarios. Se ha encontrado una variación de 0.04 entre los dos años. Por tanto, podríamos fallar en los pagos de las obligaciones más cercanas.

La entidad cuenta con un capital de trabajo de $1.217.374,51 y $1.109.482,55 para los años 2013 y 2012 respectivamente. Se ha encontrado una variación de $107.891,96 entre los dos años. Esto es adecuado por ser positivo lo que significa que la empresa se ha financiado en sus actividades de corto plazo con créditos de largo plazo, permitiendo a la Gerencia tomar decisiones de inversión temporal.

Con los datos obtenidos en el cálculo de la liquidez de la empresa REPREMARVA para los periodos 2013-2012, se puede concluir que la empresa está en una zona media de liquidez, por cuanto no se ha logrado llegar a los estándares altos u óptimos que se estima para cada uno de los índices establecidos. Dando como resultado iliquidez de forma permanente para la distribuidora.

4.2 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Luego de haber efectuado las encuestas al nivel administrativo y empleados involucrados en el proceso de otorgamiento de créditos, se utiliza la estimación estadística t de Student, con la que se verificará y comprobará la hipótesis planteada, este estadístico de análisis se calcula a través de datos cualitativos

4.2.1 Planteamiento de la Hipótesis

Modelo Lógico

Hipótesis Nula (H_0): El proceso de control para el otorgamiento de créditos no incide en la liquidez en la empresa REPREMARVA en la ciudad de Ambato.

Hipótesis Alternativa (H_1): El proceso de control para el otorgamiento de créditos incide en la liquidez en la empresa REPREMARVA en la ciudad de Ambato.

Modelo Matemático

H_0: O = E

H_1: O ≠ E

Es señalar que la hipótesis nula en la frecuencia observada (O) es igual a la frecuencia esperada (E), mientras que por lo contrapuesto, en la hipótesis alterna la frecuencia observada (O) es diferente a la frecuencia esperada (E).

Modelo Estadístico

El modelo estadístico que se presentará, corresponde a dos muestras independientes de t de Student:

Fórmula:

$$t = \frac{\mathrm{P1} - \mathrm{P2}}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2})}}$$

En donde:

$\boldsymbol{P_1}$ = Proporción de la pregunta 1

$\boldsymbol{P_2}$ = Proporción de la pregunta 2

$\boldsymbol{\hat{p}}$ =Porcentaje de acierto

$\boldsymbol{\hat{q}}$ = Porcentaje de fracaso

$\boldsymbol{n_1}$ = Población pregunta 1

$\boldsymbol{n_2}$ =Población pregunta 2

Grados de libertad

$$\boldsymbol{gl} = n_1 + n_2 - 2$$

Regla de decisión

1- 0.05 = 0.95

$$\boldsymbol{gl} = n_1 + n_2 - 2$$
$$\boldsymbol{gl} = 25 + 25 - 2$$
$$\boldsymbol{gl} = 48$$

Al 95% de confianza y con 48 gl, t de Student (tabla) está entre ± 2,011; entonces se acepta la hipótesis nula (H_0), si t de Student (calculado) es mayor que t de Student (tabla) se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Tabla N° 32: Tabla de Distribución T Student

Grados de libertad	0.25	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
1	1.0000	3.0777	6.3137	12.7062	31.8210	63.6559
2	0.8165	1.8856	2.9200	4.3027	6.9645	9.9250
3	0.7649	1.6377	2.3534	3.1824	4.5407	5.8408
4	0.7407	1.5332	2.1318	2.7765	3.7469	4.6041
5	0.7267	1.4759	2.0150	2.5706	3.3649	4.0321
6	0.7176	1.4398	1.9432	2.4469	3.1427	3.7074
7	0.7111	1.4149	1.8946	2.3646	2.9979	3.4995
8	0.7064	1.3968	1.8595	2.3060	2.8965	3.3554
9	0.7027	1.3830	1.8331	2.2622	2.8214	3.2498
10	0.6998	1.3722	1.8125	2.2281	2.7638	3.1693
11	0.6974	1.3634	1.7959	2.2010	2.7181	3.1058
12	0.6955	1.3562	1.7823	2.1788	2.6810	3.0545
13	0.6938	1.3502	1.7709	2.1604	2.6503	3.0123
14	0.6924	1.3450	1.7613	2.1448	2.6245	2.9768
15	0.6912	1.3406	1.7531	2.1315	2.6025	2.9467
16	0.6901	1.3368	1.7459	2.1199	2.5835	2.9208
17	0.6892	1.3334	1.7396	2.1098	2.5669	2.8982
18	0.6884	1.3304	1.7341	2.1009	2.5524	2.8784
19	0.6876	1.3277	1.7291	2.0930	2.5395	2.8609
20	0.6870	1.3253	1.7247	2.0860	2.5280	2.8453
21	0.6864	1.3232	1.7207	2.0796	2.5176	2.8314
22	0.6858	1.3212	1.7171	2.0739	2.5083	2.8188
23	0.6853	1.3195	1.7139	2.0687	2.4999	2.8073
24	0.6848	1.3178	1.7109	2.0639	2.4922	2.7970
25	0.6844	1.3163	1.7081	2.0595	2.4851	2.7874
26	0.6840	1.3150	1.7056	2.0555	2.4786	2.7787
27	0.6837	1.3137	1.7033	2.0518	2.4727	2.7707
28	0.6834	1.3125	1.7011	2.0484	2.4671	2.7633
29	0.6830	1.3114	1.6991	2.0452	2.4620	2.7564
30	0.6828	1.3104	1.6973	2.0423	2.4573	2.7500
31	0.6825	1.3095	1.6955	2.0395	2.4528	2.7440
32	0.6822	1.3086	1.6939	2.0369	2.4487	2.7385
33	0.6820	1.3077	1.6924	2.0345	2.4448	2.7333
34	0.6818	1.3070	1.6909	2.0322	2.4411	2.7284
35	0.6816	1.3062	1.6896	2.0301	2.4377	2.7238
36	0.6814	1.3055	1.6883	2.0281	2.4345	2.7195
37	0.6812	1.3049	1.6871	2.0262	2.4314	2.7154
38	0.6810	1.3042	1.6860	2.0244	2.4286	2.7116
39	0.6808	1.3036	1.6849	2.0227	2.4258	2.7079
40	0.6807	1.3031	1.6839	2.0211	2.4233	2.7045
41	0.6805	1.3025	1.6829	2.0195	2.4208	2.7012
42	0.6804	1.3020	1.6820	2.0181	2.4185	2.6981
43	0.6802	1.3016	1.6811	2.0167	2.4163	2.6951
44	0.6801	1.3011	1.6802	2.0154	2.4141	2.6923
45	0.6800	1.3007	1.6794	2.0141	2.4121	2.6896
46	0.6799	1.3002	1.6787	2.0129	2.4102	2.6870
47	0.6797	1.2998	1.6779	2.0117	2.4083	2.6846
48	0.6796	1.2994	1.6772	2.0106	2.4066	2.6822
49	0.6795	1.2991	1.6766	2.0096	2.4049	2.6800

Fuente: Universidad de Buenos Aires

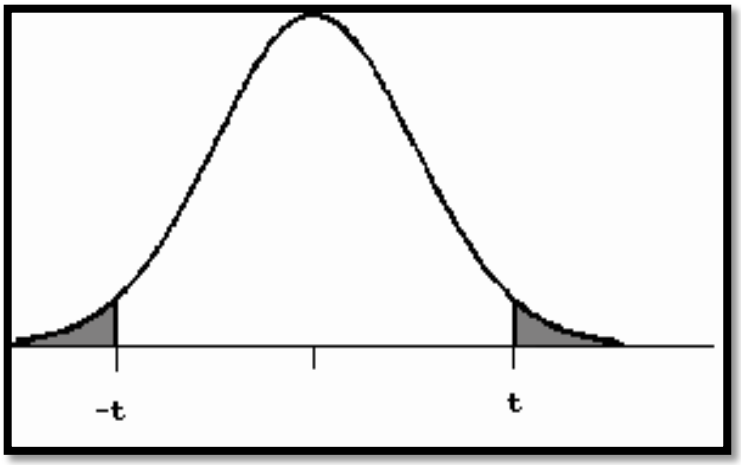


Gráfico N° 26: Formato Gráfico Dos Colas T-Student
Fuente: Universidad de Buenos Aires

Aplicación de la prueba estadística

Tabla N° 33: Distribución Estadística

Variable	Pregunta	Respuesta		TOTAL	P1	P2	p	q
		SI	NO					
Independiente	¿La empresa debería implantar políticas adecuadas para mejorar el proceso de otorgamiento de créditos?	18	7	25	0,720	-	0,480	-
Dependiente	¿Se utilizan indicadores de liquidez para evaluar la misma?	6	19	25	-	0,240	-	0,520

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Ecuación T

$$t = \frac{\mathrm{P1} - \mathrm{P2}}{\sqrt{\hat{p}\hat{q}(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2})}}$$

Remplazando

$$t = \frac{0{,}720 - 0{,}240}{\sqrt{0{,}480 * 0{,}520\ (\frac{1}{25} + \frac{1}{25})}}$$

$$t = \frac{0{,}480}{\sqrt{0.2496(0.08)}}$$

$$t = \frac{0{,}480}{\sqrt{0.019968}}$$

$$t = \frac{0{,}480}{0.141308173}$$

$$t = 3{,}397$$

Se concluye que, con un nivel de significancia del 0.05, t calculada no se encuentra en la región de aceptación de H_0, entonces de acepta la hipótesis alterna H_1.

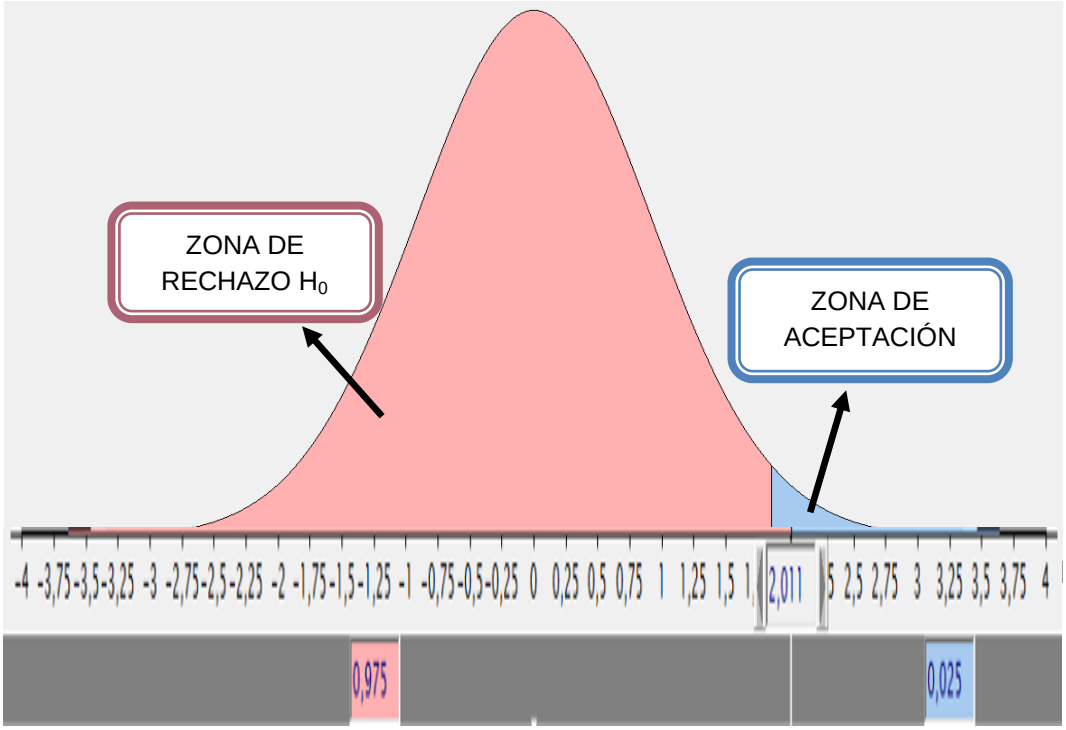


Gráfico N° 27: Gráfico dos colas T-Student
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

4.2.2 Conclusión

Una vez que se ha realizado la comprobación de la hipótesis con el debido proceso de cálculo, se ha concluido que el valor de t de Student calculado con 3,397 es superior a 2,011, con 48 grados de libertad, y un alfa de 0.05, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1), y se demuestra que el proceso de control para el otorgamiento de créditos incide en la liquidez de la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Luego de tabular, analizar y discutir cada una de las preguntas de la encuesta en función a los objetivos e hipótesis planteada se concluyó lo siguiente:

- Tomando en consideración el primer objetivo: *Evaluar el impacto que produce los inadecuados procesos de control para el otorgamiento de créditos, con la finalidad de reducir el riesgo crediticio de la empresa REPREMARVA,* se concluye que la gerencia al no definir políticas para otorgar créditos a los clientes, limita al personal encargado las facilidades operativas para el cumplimiento adecuado de dichos procesos, teniendo como resultado incremento de la cartera vencida.

- Tomando en consideración el segundo objetivo: *Determinar de qué manera influye la reducción de la liquidez en la empresa REPREMARVA, para la toma de medidas preventivas*; se concluye que la entidad no aplica ningún indicador financiero para medir la liquidez. De acuerdo al análisis realizado en las tablas 30 y 31 se deduce que dicho establecimiento tiene un nivel medio de liquidez, por cuanto se determina que se desconoce la estabilidad económica, el mismo que genera la toma de decisiones erróneas.

- Tomando en consideración el tercer objetivo: *Proponer un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que contribuya en la rectificación de los procesos para la recuperación de cartera vencida en la empresa REPREMARVA*, se concluye que los responsables de otorgar créditos y realizar las recaudaciones de las deudas, al no tener procesos establecidos por la administración para ejercer estas actividades, lo

hacen en forma empírica, permitiendo que se emitan créditos a todo tipo de cliente y no se recupere las cuentas por cobrar de la organización.

5.2 RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones anteriores es elemental presentar las siguientes recomendaciones que son alternativas para el mejoramiento de la organización sujeta de estudio, a continuación se detallan:

- Implantar políticas y procedimientos adecuados del control para el otorgamiento de créditos; además contratar personal idóneo y capacitado para el cargo de analista de créditos, ya que la organización no cuenta con ningún tipo de empleado asignado para este puesto.

- Realizar indicadores financieros que midan el nivel de liquidez de la empresa, que ayudará a la administración a tomar decisiones y medidas preventivas adecuadas para el crecimiento y desarrollo empresarial.

- Como recomendación final, se propone la aplicación de un diseño de modelo de gestión de crédito y cobranza, mejorando así los procesos de otorgamiento de créditos y cobros, aplicando indicadores financieros, permitiendo medir el nivel de liquidez. Logrando el cumplimiento de metas y objetivos empresariales y la toma de decisiones adecuadas para REPREMARVA.

CAPÍTULO VI
PROPUESTA

6.1. DATOS INFORMATIVOS

6.1.1 Título

Diseño de un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que contribuya en la rectificación de los procesos para la recuperación de cartera vencida en la empresa REPREMARVA de la ciudad de Ambato.

6.1.2 Institución Ejecutora

El proceso propuesto tendrá el respaldo de la Empresa Repremarva de la ciudad de Ambato.

6.1.3 Beneficiarios

La empresa REPREMARVA será el beneficiario directo del Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, exclusivamente el departamento de cartera.

6.1.4 Ubicación

Provincia: Tungurahua
Ciudad: Ambato
Dirección: Huachi Belén Leonardo Páez y Víctor Veintimilla

6.1.5 Tiempo Estimado para la Ejecución de la Propuesta

El tiempo que se tiene estimado para la realización y ejecución de la propuesta comprende de un tiempo de 6 meses.

Inicio: Marzo 2015

Fin: Septiembre: 2015

6.1.6 Responsable

Tutora: Ing. Bertha Sánchez

Investigadora: Tatiana Elizabeth Medina Villacís

6.1.7 Costo

Tabla N° 34: Detalle de Costos

DETALLE	COSTO UNITARIO	CANTIDAD	TOTAL
HOJAS PAPEL BOND (RESMA)	$ 4,50	3	$ 13,50
SUMINISTROS DE OFICINA	$ 10,00		$ 10,00
MOVILIZACIÓN	$ 50,00		$ 50,00
OTRO GASTOS	$ 30,00		$ 30,00
IMPREVISTOS	$ 30,00		$ 30,00
INTERNET	$ 20,00		$ 20,00
COPIAS	$ 0,05	300	$ 15,00
IMPRESIONES	$ 0,10	200	$ 20,00
HONORARIOS			$ 1000.00
TOTAL			**$ 1188.5**

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Los costos para la realización de esta propuesta **$ 1188.5**, será financiado por el propietario de la empresa REPREMARVA.

6.2. ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

Repremarva padece de procesos inadecuados para otorgamiento de créditos y cobranza, produciendo una cartera vencida alta, esto conlleva a que la empresa presente iliquidez en sus Estados Financieros.

De acuerdo al examen realizado a los Estados Financieros 2013-2012 (págs. 87 - 103) de la empresa Repremarva se concluyó que la cartera vencida está afectando severamente la liquidez de la organización. Por lo tanto, esta requiere que se implementen procedimientos adecuados para mejorar las actividades internas y externas de la entidad. Aportando así al mejor desempeño de los empleados que se encuentran laborando en el área referente a créditos y cobros, recuperando de manera rápida y segura sus cuentas por cobrar.

Según los autores Bonifaz & Verdezoto (2013) en su investigación "*PROPUESTA MODELO DE GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZAS PARA ENTIDADES FINANCIERAS*" afirma:

> *Un modelo de gestión de crédito y cobranza permitirá prevenir y recuperar la morosidad en entidades financieras proporcionará información adecuada a gerentes, analistas de crédito y cobranzas y a todo el personal que tenga relación con el área de crédito. Sin embargo la trascendencia de la realización de un modelo de gestión de crédito y cobranzas es otorgar una herramienta adicional para evitar y prevenir la cartera vencida con bases técnicas y resultados eficientes.*

Según el autor Manosal (2008) en su investigación "*PROPUESTA DEL MODELO DE GESTIÓN POR COBROS DE CARTERA VENCIDA PARA LA OFICINA DE CREDIGESTIÓN"* afirma:

> *Aplicando el Manual de Gestión de Cobros de Cartera Vencida Propuesto, se evidenciará mejor captación de cobro de cartera, lo que cumpliría con el mínimo de porcentaje establecido por el Banco con la empresa Credigestión y se mantendría una cartera vencida manejable para la institución financiera.*

6.3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo del Modelo de Gestión es fundamental para el área de créditos y cobranza, debido a que los responsables de este sector, tendrá

un conocimiento pleno y amplio de las actividades y procedimientos que ejecuta en su puesto de trabajo.

La emisión de créditos y cobranza son funciones necesarias en entidades de tipo comercial, requieren que se realicen de manera adecuada, correcta e idónea, logrando suprimir los actos empíricos en los puestos de trabajo. Con el fin de evitar desvanes en el departamento señalado y optimizando recursos para la organización que en un futuro se convertirán en utilidad para la misma.

Por lo tanto al aplicar este modelo de gestión en la empresa, se suprimirá los procedimientos incorrectos, por pasos acertados y se podrá recuperar de una forma rápida y acertada la cartera vencida, disminuyendo la liquidez de REPREMARVA.

6.4. OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

Establecer un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que contribuya en la rectificación de los procesos para la recuperación de cartera vencida en la empresa REPREMARVA.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar el control interno en el área de créditos y cobranza, que permitan el conocimiento de la situación actual de la empresa, para la planeación adecuada de los procesos.

- Aplicar Indicadores de gestión, que comprueben la eficiencia y eficacia del proceso de otorgamiento de créditos y cobranza, para la toma de decisiones adecuadas en REPREMARVA.

- Desarrollar un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que aporte en el mejoramiento de los procesos para la prevención de un incremento en la cartera vencida.

6.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La propuesta planteada es factible, puesto que cumple los aspectos y recursos necesarios para la elaboración y ejecución.

6.5.1 Factibilidad Socio Cultural

Al implementar la propuesta en la empresa, ayudará en la mejora tanto interna como externa de la organización. Puesto que, la situación financiera de la entidad incrementará, se logrará cubrir pagos a terceros (proveedores, entidades financieras, pago de nóminas, etc.), mejorando el rendimiento del departamento de cartera, con procesos adecuados para sus actividades diarias. Los clientes sentirán presión para pagar en forma oportuna sus deudas, evitando así el sobreendeudamiento para los compradores.

6.5.2 Factibilidad Económica

Para poder llevar a cabo con la propuesta que se ha planteado es necesario poder contar con un componente de gran importancia que es el económico (dinero), con el fin de poder cubrir los costos que implica el desarrollo del mismo.

Los fondos que se requiere serán suministrados por medio de la aceptación y apoyo del propietario, recursos que están destinados únicamente a la mejora de procedimientos y actividades que están involucradas en el departamento de cartera, ya que será en beneficiario directo- interno de la entidad.

6.6. FUNDAMENTACIÓN

6.6.1 Modelo de Gestión

Según López (2011, pág. 1) en su libro “Modelos De Gestión de Calidad” afirma lo siguiente]:

> *Es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad o área determinada en la que se desarrollan políticas y acciones, y con el cual se pretende alcanzar los objetivos. Enfoque estratégico de dirección cuyo objetivo es obtener la máxima creación de valor para la Organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimientos capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro*
>
> ***Objetivos de un modelo de gestión***
>
> *Es un referente permanente y un instrumento eficaz en el proceso de toda organización de mejorar los productos o servicios que ofrece. El modelo favorece la comprensión de las dimensiones más relevantes de una organización, así como establece criterios de comparación con otras organizaciones y el intercambio de experiencias.*

El modelo de gestión es una guía muy importante para la empresa, ya que desde ahí se podrá partir con nuevas políticas y procedimientos aplicados a un determinado sector o área, o a su vez a toda a empresa. Logrando así los objetivos empresariales y mejorando la competitividad en el mercado.

6.6.2 Check List

Para la Fundación Confemental (2006, pág. 290) en su investigación “El Auditor de Calidad” afirma:

> *También se lo conoce como lista de chequeo o lista de verificación. Se trata de un documento personal del auditor que contiene las preguntas que este hará al auditado en cada una de las áreas correspondientes. Resulta de gran utilidad ya que puede servir: de*

guía para el auditor y de registro documental donde recoger los hallazgos detectados.

La lista de verificación es una guía muy utilizada por los auditores, debido a que este documento, soporta información necesaria para el cocimiento global de la organización que se está auditando. Pero esta no es justamente solo para la materia de auditoría, sino además se puede usar para evaluar el estado de cualquier entidad, que se requiera de su conocimiento para su estudio.

6.6.3 Análisis de antigüedad de cuentas por cobrar

Para Horgren (2000, pág. 186) en su libro "Contabilidad Financiera" determina al análisis de antigüedad de cuentas por cobrar como:

Análisis que estudia la composición de las cuentas por cobrar de final del año, basándose en la antigüedad de la deuda. Este método toma en cuenta la composición de las cuentas por cobrar de final del año y se funda en la antigüedad de la deuda. Incorpora directamente el historial de pagos del cliente. Cuanto más tiempo transcurra después de la venta, menos posibilidad de cobrarla habrá.

El análisis de antigüedad de cuentas por cobrar, nos ayuda a conocer y evaluar cuanto tiempo de vencimiento tienen las deudas. A través de este estudio, se podrá conocer que cuentas son las más antiguas y a cual debemos ponerle más cuidado, porque mientras siga transcurriendo el tiempo de la factura, será más difícil cobrarla.

6.6.4 Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar

Para los autores Bautista, Castro, & Rodríguez (2005, pág. 260) en su investigación determina lo siguiente:

***Índice de Rotación de cuentas por cobrar**.- indica cuántas veces en promedio, se recudan las cuentas por cobrar, durante el año.*

$$\frac{Ventas\ Netas}{Cuentas\ por\ Cobrar}$$

Plazo promedio de cobros: *es el número promedio de días requeridos para convertir las cuentas por cobrar en efectivo. También provee información acerca de las políticas crediticias de la empresa.*

$$\frac{365}{Rotacion\ de\ cuentas\ por\ Cobrar}$$

6.6.5 Matriz de Hallazgos (Puntos de control)

El autor Araya (2000, pág. 3) en su investigación "Los Hallazgos De Auditoría Interna en el Sector Público" determina:

Aquellas situaciones que revisten importancia relativa, para la actividad u operación objeto de examen del auditor, que requiere ser documentada y debidamente comprobada, que va a ser de utilidad para exponer o emitir criterio, en el respectivo documento o informe de auditoría. Estos hallazgos deben ser obtenidos mediante la aplicación sistemática y profesional de procedimientos de auditoría.

No está de menos, recordar, para los efectos de este documento las características son:

CONDICIÓN*: Situaciones actuales encontradas. Lo que es, en términos del hecho irregular o deficiencia determinada por el auditor interno.*

CRITERIO*: Medidas o normas aplicables, es decir lo que debe ser, según la norma o estándar técnico-profesional, alcanzable en el contexto evaluado.*

CAUSA*: Razones de desviación, en cuanto a lo que se considera de por qué sucedió. En este punto hay que tener capacidad de diferenciar, la causa del efecto. Para definir este aspecto se requiere de la habilidad y juicio profesional del auditor*

EFECTO: *Importancia relativa del asunto, señalando el impacto entre lo que es y lo que debe ser, de ser posible en forma cuantitativa o cualitativa, con las eventuales consecuencias que se derivan del incumplimiento de los objetivos de control interno*.

Luego haber efectuado cualquier procedimiento sea un cuestionario de control interno, Check List, flujogramas, etc., procedemos a realizar la matriz de hallazgos donde se explica las razones por las cuales se produjo es error o esa falencia en algún proceso o actividad.

6.6.6 Indicadores de gestión

El autor Elia (2011, pág. 21) en su investigación define a los Indicadores de gestión como:

> *Son expresiones cuantitativas que nos permite analizar cuan bien se está administrando la empresa o unidad, en áreas como uso de recursos (eficiencia), cumplimiento del programa (efectividad), errores de documentos, debemos establecer todo un sistema, a que vaya desde la correcta aprehensión del hecho o característica hasta la toma de decisiones acertadas para mantener, mejorar e innovar el procesos del cuan dan cuenta.*

Los indicadores de gestión son medidas que se usan para conocer que tan eficiente y eficaz es un proceso o una actividad, dentro de una determina área, departamento sección de una entidad. Con el objetivo de mejorar el procedimiento y cumplir las metas propuestas por la organización, para mejorar el rendimiento de la misma.

6.6.7 Misión

Para Granjo (2008, pág. 10) en su libro “Como Hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos” determina lo siguiente:

> *La **misión** es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas.*

6.6.8 Visión

Según Medina (2003, pág. 140) en si investigación denominada “Visión Compartida del Futuro” determina que:

> *Una visión es una imagen de un futuro más deseable para una organización. Aunque la visión es un sueño en su verdadero sentido es un tipo especial de sueño construido sobre la base de la información y conocimiento.*

La visión se refiere a lo que la empresa desea a ser a futuro, es decir el mejoramiento en puntos, estratégicos para la entidad, tomando en cuenta que en muchas ocasiones, este va de la mano de los objetivos empresariales.

Este es muy diferente a la misión ya que esta trata de expresar lo que es la empresa, sus actividades, para quien lo está realizando, y en que ayudará al entorno social. Manifiesta todo lo que la organización es en el presente.

6.6.9 Valores

Para Granjo (2008, pág. 10) en su libro “Como Hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos” determina lo siguiente:

> *Se puede definir al valor como un objeto de actitud y comportamiento. En otros términos una palabra cargada de connotaciones que lleva a las personas a comportarse, moverse y actuar de una determina manera. Dentro de la misión, visión y objetivos pueden estar ya incluidos buenos partes de los valores de la empresa.*

Un punto importante son los valores que se marquen dentro de la institución, porque es necesario que la entidad cuente con empleados que tengan una carta de presentación adecuada, alcanzando a la mejora continua del ambiente de control.

6.6.10 Objetivos

Los autores García & Songel (2004, pág. 45) en su investigación determinan lo siguiente:

> *La empresa debe plantear de forma clara lo que trata de conseguir o a lo que dirige sus acciones. Es decir el conjunto de metas que con posterioridad deberá medir y así asegurarse el rendimiento de la empresa. Los objetivos de una empresa pueden abarcar: los márgenes de utilidad, la participación de mercado, la satisfacción del cliente el desarrollo de nuevos productos y el tiempo del ciclo.*

6.6.10 Reglamento interno

Para Vera, Mora, & Lapeña (2006, pág. 243) en su investigación determinan que al reglamento interno como:

> *El Reglamento es el conjunto de normas, tiene por objeto fundamental especificar los derechos, obligaciones y prohibiciones a que deben sujetarse los Trabajadores, en relación con sus labores, permanencia y vida en las dependencias de las empresas.*

6.6.11 Plan de Procesos

Para Borello (2000, pág. 62) en su libro “El Plan de Negocios” define al plan como:

> *Es un documento formal elaborado por escrito, que sigue un proceso lógico progresivo, coherente y orientado a la acción, en el que se incluyen en detalle las acciones futura que habrán de ejecutar tanto el dueño como los colaboradores de la empresa, para utilizando los recursos de que disponga la organización procurará el logro de determinados resultados (objetivos y metas), y que al mismo tiempo, establezca los mecanismos que permitirán controlar dicho logro.*

El reglamento interno y el plan de procesos son una parte primordial del modelo de gestión, ya que se encarga de indicar a cada uno de los trabajadores, las actividades y procedimientos, son sus respectivas políticas, para un determinado sector o área.

6.7. MODELO OPERATIVO

Tabla N° 35: Modelo Operativo

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
Análisis del control interno en el área de créditos y cobranza, que permitan el conocimiento de la situación actual de la empresa, para la planeación adecuada de los procesos.	• Check List • Descripción proceso actual • Análisis de antigüedad de cuentas por cobrar • Índice de Rotación de cuentas por cobrar • Matriz de Hallazgos (Puntos de control) • Conclusiones	Tatiana Medina
Aplicación de Indicadores de gestión, que comprueben la eficiencia y eficacia del proceso de otorgamiento de créditos y cobranza, para la toma de decisiones adecuadas en REPREMARVA.	• Diseño de indicadores de gestión • Aplicación de indicadores • Conclusiones	Tatiana Medina
Desarrollo de un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que aporte en el mejoramiento de los procesos para la prevención de un incremento en la cartera vencida.	• Misión • Visión • Valores • Objetivos • Reglamento interno de crédito • Plan de otorgamiento de crédito. • Reglamento interno de cobranza • Plan de cobranza administrativa	Tatiana Medina

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

FASE I

Análisis del control interno en el área de créditos y cobranza, que permitan el conocimiento de la situación actual de la empresa, para la planeación adecuada de los procesos.

6.7.1.1 Check List

EMPRESA REPREMARVA

PERIODO 2013

PROCEDIMIENTO: Otorgamiento de Créditos Y Cobranza

OBJETIVO: Realizar un diagnóstico de la situación actual de la empresa, del control interno en el procedimiento de otorgamiento de créditos y cobranza.

Tabla N° 36: Check List

N°	PROCEDIMIENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existe un departamento de créditos y cobranza?		x	
2	¿Se encuentran determinadas las políticas del departamento?		x	
3	¿Los empleados conocen con exactitud todas sus actividades a realizar?	x		Pero lo realizan de forma empírica.
4	¿Han recibido capacitaciones del área?		x	
5	¿Se llena solicitudes de crédito a todos los clientes?		x	Lo realizan muy rara vez.
6	¿Se otorgan créditos a socios con antecedentes morosos?	x		
7	¿Existe una persona que se encargue de dar seguimiento a los créditos otorgados, desde su solicitud hasta la recuperación?		x	
8	¿Se verifican los límites de crédito a los que puede acceder un socio?		x	
9	¿Se tienen establecidos sistemas ágiles de cobranza para que ésta sea recolectada lo más pronto posible?		x	
10	¿Se prepara mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestre el comportamiento de los clientes, en especial los morosos?		x	
11	¿Existe un manual de procedimientos que regule el proceso de cobranza?		x	

N°	PROCEDIMIENTO	SI	NO	OBSERVACIONES
12	¿Se encuentran determinados los porcentajes de calificación para la aprobación de créditos?		x	
13	¿Existe una vigilancia continua sobre los vencimientos o liquidación de un crédito?		x	
14	¿La Institución realiza gestiones de cobro directo o a través de acciones legales?		x	Solo realiza gestión de cobro directo
15	¿Se realiza un análisis a los sujetos de crédito?		x	No se aplica este proceso, por tal razón la empresa emite los créditos a cualquier persona que lo solicite.
16	¿Son aprobados todos los créditos que se receptan?	x		Ya que no tiene ningún tipo de control
17	¿Los estados de cuenta de los clientes son enviados mensualmente por correo o mail?		x	No tienen ningún tipo de control para cobranza
18	¿Se entrega recibos de cobro a los clientes por los pagos realizados sean en efectivo o cheque?	x		
19	¿Han tomado los directivos medidas idóneas para incrementar los incentivos y la tentación que pudiera impulsar a los empleados a realizar actos deshonestos, ilegales e inmorales?		x	Es por esta razón que se ha encontrado que algunos agentes vendedores hurtan el dinero.
20	¿Se realizan confirmaciones de saldo a los clientes?		x	En la entidad no realiza ningún tipo de confirmación de saldo
21	¿Están soportadas con la factura original las cancelaciones de ventas?	x		
22	¿Se anotan los pagos parciales en los respectivos documentos?		x	En algunas ocasiones.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

6.7.1.2 Descripción del Proceso Actual

Dentro de la empresa se determina el siguiente proceso para otorgar créditos y realizar cobros a los clientes de REPREMARVA.

- El vendedor realiza el acto de compra - venta con el respectivo cliente.
- El cliente recibe los productos solicitados.
- El cliente firma la factura correspondiente.
- El vendedor visita al cliente de forma semanal para recibir abonos.
- El vendedor emite recibos de cobro a los clientes, por los abonos entregados.
- Entrega en la caja de la empresa o deposita el valor que ha cobrado.

6.7.1.3 Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar

Tabla N° 37: Análisis de Antigüedad de Cuentas por Cobrar

CLIENTE	SALDO	DÍAS
AGOSTA ROSERO GREIS JACKELINE	$ 44,58	533
ALVAREZ ACARO VICTORIA	$ 70,00	456
ANACUMBLA USHCA JORGE	$ 321,00	611
ANGO TOAPANTA NANCY GENOVEVA	$ 545,00	460
ANILEMA MORALES SUSANA	$ 17,00	678
ARBOLEDA VALENCIA CRISTIAN	$ 20,00	599
ASQUI FREIRE JOSE BELIZARIO	$ 188,29	757
ASQUI GUARACA OLGA LEONOR	$ 175,58	749
AZOGUE HURTADO JOSE RAMON	$ 335,80	528
BALSECA TAFIA BIOLETA AMELIA	$ 70,00	436
BASANTES GÓMEZ MONSERRATT	$ 3.566,06	463
BAUTISTA BAUTISTA ELVIA CLERIS	$ 20,00	637
BELTRAN CARRANZA ALCIVAP	$ 74,14	413
CAICEDO MARTINEZ MÓNICA	$ 80,46	747
CAIZA CHAGLLA SILVANA ELISA	$ 165,59	597
CAIZA CHAGLLA SILVANA ELISA	$ 93,00	569
CANDO TI PAN HECTOR MANUEL	$ 64,38	599
CARMEN SOCAS TACO	$ 150,58	603

CLIENTE	SALDO	DÍAS
CARRILLO BETTY	$ 1,22	409
CARVAJAL MANOBANDA GRECIA	$ 98,63	490
CASA JÁCOME ELSA MARÍA	$ 450,00	618
CASA JÁCOME ELSA MARÍA	$ 150,00	604
CASTRO BUENAÑO JOSE ARCADEO	$ 133,04	402
CASTRO ERAS DRUMAN JAVIER	$ 98,17	590
CASTRO ERAS DRUMAN JAVIER	$ 6,46	456
CASTRO ERAS DRUMAN JAVIER	$ 1.933,43	445
CELI CORONEL MARY CARMEN	$ 528,32	469
CELI CORONEL MARY CARMEN	$ 82,34	468
CEPEDA PROANO JAZMIN	$ 265,85	462
CHAVARREA CABEZAS MARÍA ISABEL	$ 74,15	749
CHICAIZA SALVADOR	$ 5.730,30	493
CHIMBA GUANGALLO MÓNICA PILAR	$ 30,21	602
CHIMBA GUANGALLO MÓNICA PILAR	$ 65,17	591
CHUQUITARCC CAÑAR ROSA ELVIRA	$ 62,02	704
CÓRDOVA DIEGO (CTAS)	$ 736,66	736
CORNEJO DUEÑAS MARA FAVELA	$ 456,15	679
CORNEJO DUEÑAS MARA FAVELA	$ 537,60	639
CORREA PILCO MÓNICA JACQUELINE	$ 140,00	736
CUJANO CULQUI MÓNICA ORFILIA	$ 106,33	500
CUJANO CULQUI MÓNICA ORFILIA	$ 66,70	490
DOLORES VILAÑA MARÍA ANDRANGO	$ 41,66	442
ESCOBAR VARGAS YOMARA	$ 11,16	569
ESPIN MONTESDEOCA NELLY	$ 71,24	508
FLORES COLCHA NARCIZA DE JESÚS	$ 342,00	501
FLORES COLCHA NARCIZA DE JESÚS	$ 714,72	493
FLORES COLCHA NARCIZA DE JESÚS	$ 483,07	487
FLORES COLCHA NARCIZA DE JESÚS	$ 10,00	476
FONSECA TOAPANTA JULIA	$ 61,82	520
GONZALES ORTIZ SEGUNDO	$ 44,51	647
GUAMÁN ALLAICA MARIA	$ 1.590,00	549
GUAMÁN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	$ 481,10	749
GUAMÁN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	$ 111,16	739
GUAMÁN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	$ 973,14	739
GUAMÁN ANALUIZA MAYRA. ELIZABETH	$ 625,35	739
GUAMÁN ANALUIZA MAYRA ELIZABET	$ 89,79	731

CLIENTE	SALDO	DÍAS
GUERRERO SAMANIEGO JOSÉ	$ 345,00	561
GUEVARA JENNY AMPARO	$ 53,91	668
GUIJARRO HUISHA DIEGO GEOVANNY	$ 190,37	592
GUSHQUI CANDO JUAN	$ 309,88	457
GUSHQUI CANDO JUAN	$ 160,54	415
HALLO DARIO (CTA EX EMPLEADO)	$ 2.360,80	558
HERRERA PÉREZ FABIAN VINICIO	$ 48,90	399
IMPORFARMA S.A.	$ 31,14	445
JIMENEZ ROSERO PAULINA DEL	$ 601,36	498
LARA GUALLI MARÍA PETRONA	$ 79,00	533
LEMA ILLAPA MARÍA RITA	$ 178,25	492
LÓPEZ POMBOSA LUZ DE LAS	$ 19,51	602
MADERALT	$ 96,73	739
MADERALT	$ 25,40	739
MALDONADO TUL JUAN CARLOS	$ 12,00	610
MASABANDA RUIZ EDGAR TARQUINO	$ 373,80	527
MENA ROJAS FERNANDO	$ 140,00	737
MIELES LAGUA GLADYS	$ 44,12	589
MOLINA TAPIA HUGO	$ 24,55	592
MONAR MORALES NELLY GRIMANEZA	$ 872,74	487
MONAR MORALES NELLY GRIMANEZA	$ 300,00	441
MORALES LOPEZ CESAR	$ 50,00	458
MORALES ZAMORA VERÓNICA	$ 66,46	452
MORENO VALLEJOS JESSICA	$ 100,00	477
MUSO TONATO HILDA MERCEDES	$ 13,74	557
NARANJO BECERRA KATERIN BEATRIZ	$ 44,58	527
NARVAEZ TANGUILA SILVIA VIOLETA	$ 353,34	449
NORIEGA NIETO	$ 50,84	422
NORONA CHANGOLUISA ZOILA MARÍA	$ 20,00	647
NÚNEZ ACOSTA PAUL FERNANDO	$ 64,00	662
NÚNEZ JUAN FRANCISCO	$ 840,00	452
NÚNEZ LASCANO PATRICIA DEL PILAR	$ 320,00	731
NÚNEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	$ 40,69	456
NÚNEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	$ 446,95	449
NÚNEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	$ 396,75	442
NÚNEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	$ 147,26	441
NÚNEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	$ 169,67	435
OLMEDO SILVA	$ 74,54	490
OTORONGO CORNEJO LAURA MARÍA	$ 29,30	403
PAGUAY CUVI ANA	$ 11,76	624

CLIENTE	SALDO	DÍAS
PALIO YUGCHA HILDA MARINA	$ 25,00	492
PAREDES GALLO BOLIVAR DANIEL	$ 6,27	477
PAREDES SÁNCHEZ FANY MARGOTH	$ 710,00	407
PARRENO URQUIZO CARMEN	$ 19,00	400
PATRONATO MUNICIPAL DE AMPARO	$ 15,00	603
PAUCARTENEMAZAJUAN	$ 548,84	755
PÉREZ CAIZA JENNY MABEL	$ 29,32	556
PÉREZ CAIZA JENNY MABEL	$ 266,42	541
PÉREZ LEMA MYRIAN PATRICIA	$ 170,00	710
PILICITA INAQUIZA ANA MIRENA	$ 20,77	450
PINDA GUAMBO MARIA ROSARIO	$ 49,97	680
PINDUISOCA TADAY MARIA	$ 43,31	648
PINTO TRA.VEZ ALEXANDRA PRISCILA	$ 133,70	659
POMAQUIZA TOCALEMA MARIA CLARA	$ 182,50	557
POMAQUIZA TOCALEMA MARIA CLARA	$ 141,82	567
PULLAGUARI PUGLLA MIGUEL	$ 89,78	625
PULLUPAXI JARAMA WILMA BELEN	$ 225,88	672
QUINTANA CEVALLOS VERONICA	$ 25,00	452
QUISINTUNA MASABANDA MARCO	$ 28,60	597
QUISPE COQUE MARIANA DE JESÚS	$ 734,13	755
QUISPE COQUE MARIANA DE JESÚS	$ 671,26	737
QUISPE COQUE MARIANA DE JESÚS	$ 20,61	737
QUISPE COQUE MARIANA DE JESÚS	$ 274,16	737
QUISPE COQUE MARIANA DE JESÚS	$ 36,11	737
QUISPE QUISHPE SONIA ELIZABETH	$ 14,50	477
RAMOS FIERRO TANNIA GABRIELA	$ 7,66	519
ROCILLO TEJEDOR ROBERTH	$ 24,91	624
RODRIGUEZ PERRAZO CRISTIAN	$ 21,10	597
RODRIGUEZ SIMBA RAMIRO RUBÉN	$ 218,76	463
ROMO CUESTA IVAN	$ 66,01	708
ROMO CUESTA IVAN	$ 48,30	695
ROMO CUESTA IVAN	$ 712,85	678
ROMO CUESTA IVAN	$ 85,55	521
SAILEMA MASAQUIZA MARÍA ZENAIDA	$ 2.812,29	755
SAILEMA MASAQUIZA MARÍA ZENAIDA	$ 87,71	744
SALAZAR VELA MARIANA DE JESÚS	$ 102,36	755
SALAZAR VILLAROEL FANNY	$ 110,00	623
SÁNCHEZ ACOSTA IRMA CARMITA	$ 67,00	453
SÁNCHEZ PULLUTASIG MONICA	$ 10,00	437
SÁNCHEZ TENEMAZA BERTHA	$ 180,00	742

CLIENTE	SALDO	DÍAS
SÁNCHEZ VACA ZOILA CUMANDA /R/H	$ 34,00	659
SANTANA LUCIO MARITZA JOSEFINA	$ 664,72	490
SANTILLAN RUIZ EVA ZENAIDA	$ 517,62	637
SANTILLAN RUIZ EVA ZENAIDA	$ 266,87	616
SANTILLAN RUIZ EVA ZENAIDA	$ 205,51	575
SAQUINGA CHICAIZA. WILSON	$ 2.104,98	415
SAQUINGA CHICAIZA WILSON	$ 714,91	415
SARABIA SARABIA CECILIA	$ 384,40	562
SARABIA SARABIA CECILIA	$ 226,36	562
SEPASA DISTRIBUCIONES	$ 2.940,76	745
SEPASA DISTRIBUCIONES	$ 466,28	744
SEPASA DISTRIBUCIONES	$ 1.497,04	728
SEVILLA ANDRES (CTA EX EMPLEADO)	$ 2.133,47	551
SHAGNAY REA LUCIA (MOROSO)	$ 140,14	400
SIMBA ANACI JORGE	$ 16,31	632
SIMBA ANACI JORGE	$ 84,84	603
SIMBA ANACI JORGE	$ 2,79	601
SIMBA ANACI JORGE	$ 2,79	601
SIMBAÑA PILCO ANA LUCIA	$ 32,00	662
SOLIS JUAN (CTA EX EMPLEADO)	$ 3.186,91	558
SOLIS JUAN (CTA EX EMPLEADO)	$ 4.725,78	558
SUAREZ GARCIA ELIZABETH	$ 94,42	443
SUMBA JAGUACO SILVANA ELIZABETH	$ 14,92	547
TAPIA CALDERON GEOVANA	$ 1.000,40	463
TAPIA EDGAR ANTONIO	$ 175,25	509
TAPIA EDGAR ANTONIO	$ 1.500,00	497
TISALEMA MAZABANDA SEGUNDO	$ 50,00	408
TORRES MORETA FLAVIO PAUL	$ 6,60	569
VACA CUEVA MIRIAM EMPREATRIZ	$ 21,59	569
VALENCIA BASTIDAS MARISOL	$ 9,89	463
VALLA GUAPI RENE MOISES	$ 327,22	452
VALLA GUAPI RENE MOISES	$ 361,68	442
VALLA GUAPI RENE MOISES	$ 420,08	435
VALVERDE MISAEL (CTAS EX)	$ 379,99	558
VARGAS TORREZ ABEL ANTONIO	$ 88,00	506
VAZQUEZ QUEZADA LIZETTE MARIELA	$ 9,38	422
VELA SILVA WILSON GERMAN	$ 143,30	718
VELASCO MONICA	$ 27.159,04	552
VELASTEGUI ZURITA NORMA	$ 120,83	534

CLIENTE	SALDO	DÍAS
VILLA DIEGO (CTAS EX-EMPLEADO)	$ 4.390,98	582
YANCHALIQUIN ISALAO	$ 60,00	728
YÉPEZ GUAMBA SEGUNDO	$ 125,00	669
ZAPATA CHAFLA DANIEL	$ 40,00	402
ZUÑA ANILEMA LUIS	$ 15,99	399
AUÑIGA PROAÑO JÉSSICA PAOLA	$ 102,80	624
AUÑIGA PROAÑO JÉSSICA PAOLA	$ 219,54	624
TOTAL VENCIDO	**$ 99.135,64**	
PROMEDIO	**$ 547,71**	**567**

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 38: Días Vencidos

CLIENTE CON MAYOR DÍAS VENCIDO	
CLIENTE	ASQUI FREIRE JOSÉ BELIZARIO
DÍAS	757
CLIENTE CON MENOR DÍAS VENCIDO	
CLIENTE	HERRERA PÉREZ FABIAN VINICIO
DIAS	399

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 39: Cartera Vencida

CLIENTE CON MAYOR CARTERA VENCIDA	
CLIENTE	VELASCO MÓNICA
VALOR	27159,04
CLIENTE CON MENOR CARTERA VENCIDA	
CLIENTE	CARRILLO BETTY
VALOR	1,22

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 40: Indicadores Comparativos

FÓRMULA	CÁLCULO
$\frac{\boldsymbol{TOTAL\ VENCIDO}}{\boldsymbol{TOTAL\ VENTAS}}$	$\frac{99135.64}{9067682.81}$ $= \mathbf{0.01}$
$\frac{\boldsymbol{TOTAL\ VENCIDO}}{\boldsymbol{TOTAL\ ACTIVO}}$	$\frac{99135.64}{4744538.06}$ $= \mathbf{0.02}$
$\frac{\boldsymbol{TOTAL\ VENCIDO}}{\boldsymbol{TOTAL\ ACTIVO\ CORRIENTE}}$	$\frac{99135.64}{3459239.59}$ $= \mathbf{0.03}$
$\frac{\boldsymbol{TOTAL\ VENCIDO}}{\boldsymbol{TOTAL\ PASIVO}}$	$\frac{99135.64}{2699124.87}$ $= \mathbf{0.04}$

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Análisis Global:

En la empresa REPREMARVA se observó que tiene como total **$ 99.135,64** en su cartera vencida, contando con un promedio de $ 547,71 y 567 días. Es decir que la organización tiene un elevado valor de cuentas por cobrar, y que no se han logrado recuperar hasta la fecha. Debido a que no se tienen procedimientos adecuados para emitir los créditos y por ende cobrar los mismos.; otorgando estos a cualquier cliente que los solicite sin conocer su estado o capacidad de endeudamiento, para que cubrir la deuda contraída con la empresa. Estos valores afectan al activo como tal, porque no se tiene liquidez para la empresa y por lo tanto disminuye la credibilidad para poder pagar las obligaciones con terceros. Con relación a las ventas encontramos un 1%, con el total activo 2%, con el total activo corriente un 3% y el total pasivo un 4%.

6.7.1.4 Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar

Tabla N° 41: Índice de Rotación de Cuentas por Cobrar

FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR $\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Saldo Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{9067682.81}{1718754.10}$ $= 5.27$	Los cuentas por cobrar han sido renovadas en promedio 5.27 veces al año. Es decir que está bajo el estándar establecido.
PLAZO PROMEDIO DE COBROS $\frac{360\ \text{Días}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$	$\frac{360}{5.27}$ $= 68.31$	Los clientes se tardan en promedio 68 días en pagarnos sus deudas.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

6.7.1.5 Matriz de Hallazgos (Puntos de control)

Tabla N° 42: Matriz de Hallazgos

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
La empresa no cuenta con un departamento de créditos y cobranza	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La administración, se descuidó de la implantación de este departamento.	No se cuenta con un control adecuado para emitir créditos y realizar cobranzas.
No tienen determinadas las políticas del departamento	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La administración, se descuidó de la implantación de políticas de crédito y cobro.	Realizan procesos inadecuados para emitir créditos y cobranza.
El personal no ha recibido capacitaciones del área	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	No cuenta con presupuesto para emitir capacitaciones a los empleados.	El personal realiza sus actividades de forma empírica.

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
Los responsables no llenan solicitudes de crédito a todos los clientes	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	Los mandos superiores no exigen a cada vendedor que llenen este documento.	Se emite créditos a todos los clientes, sin conocer sus capacidades de pago.
La entidad no cuenta con una persona que se encargue de dar seguimiento a los créditos otorgados, desde su solicitud hasta la recuperación	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	El dueño menciona que desconocía que este cargo debía realizarlo una persona.	No se estudian adecuadamente las solicitudes de crédito y se entregan créditos a todos los clientes.
El responsable no verifica los límites de crédito a los que puede acceder un socio	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	Debido a que este procedimiento lo realiza la misma contadora, y no una persona idónea para este puesto.	Se emiten créditos a todos los clientes.
La organización no cuenta con un manual de procedimientos que regule el proceso de cobranza	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La administración, se descuidó de la implantación de políticas de cobranza.	Realizan procesos inadecuados para realizar cobros.
No se encuentran determinados los porcentajes de calificación para la aprobación de créditos	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La administración se descuidó de agregar calificaciones para créditos.	Se emiten créditos a todos los clientes, sin conocer el riesgo crediticio.
Existe una escasa vigilancia continua sobre los vencimientos o liquidación de un crédito	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La entidad no cuenta con un puesto para desempeñar esta actividad.	Los créditos se encuentran vencidos y sin dar tratamiento alguno.
El responsable no realiza un análisis a los sujetos de crédito	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	Debido a que este proceso lo realiza la misma contadora.	Se emiten créditos a todos los clientes, sin precaución.

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
La administración no ha tomado medidas idóneas para incrementar los incentivos y la tentación que pudiera impulsar a los empleados a realizar actos deshonestos, ilegales e inmorales	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La administración se ha descuidado severamente de este punto importante.	Se ha encontrado que algunos vendedores han hurtado dinero, teniendo como perdida para la empresa.
No realizan confirmaciones de saldo a los clientes	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La entidad no cuenta con un puesto para desempeñar esta actividad.	Se desconoce si los saldos vencidos son correctos y si tienen en conocimiento los clientes.
Los vendedores no anotan los pagos parciales en los respectivos documentos	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	Los altos mando no exigen que realicen a los encargados este procedimiento.	Se desconoce el saldo actual de la factura.
Los estados de cuenta de los clientes no son enviados mensualmente por correo o mail	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La entidad no cuenta con un puesto para desempeñar esta actividad.	Los clientes en ocasiones se olvidan de sus obligaciones con la empresa.
La Institución solo realiza gestiones de cobro directo y no a través de acciones legales	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	Debido a que no cuenta con recursos apropiados, no realizan acciones legales	No recuperan adecuadamente la cartera vencida.
No se prepara mensualmente un reporte de antigüedad de saldos que muestre el comportamiento de los clientes, en especial los morosos	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	Los altos mando no exigen que realicen a los encargados este procedimiento	Se desconoce la antigüedad de saldos y sus valores.

CONDICIÓN	CRITERIO	CAUSA	EFECTO
No se tienen establecidos sistemas agiles de cobranza para que ésta sea recolectada lo más pronto posible	De acuerdo a la política interna, que debería estar suscrita en la empresa.	La administración se descuidó de este punto clave para la organización.	No logran recuperar la cartera vencida con más rapidez.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

6.7.1.6 Conclusiones

Al culminar el diagnóstico de la situación actual de la empresa REPREMARVA se logró determinar lo siguiente:

- La empresa no cuenta con un departamento para emisión de créditos y cobranza
- No existe personal idóneo para emisión de créditos.
- El personal no recibe ningún tipo de capacitación para ejercer su cargo.
- El vendedor no realiza ninguna explicación del proceso de emisión de créditos y recepción de pagos a los clientes.
- El encargado en la mayoría de ocasiones no efectúa el llenado de las solicitudes de crédito y cuando lo hace no lo efectúa adecuadamente.
- Las solicitudes de crédito no son revisadas por algún empleado capacitado para ejercer ese cargo, sino lo revisa la misma contadora.
- No se verifica si los datos y referencias que están en la solicitud son veraces.
- No se receptan correctamente los documentos que deben estar adjuntos a lo solicitud (copia de cédula, papeleta de votación)
- Se aceptan todas las solicitudes sin determinar un límite de crédito y tiempo de pago.

- Los pagos efectuados por los clientes son depositados o en ocasiones son entregados en caja general.
- Cuando se efectúan abonos por parte del comprador, el vendedor entrega a caja un recibo detallando fecha y valor del abono.
- No se realiza a menudo procedimientos para presionar al cliente que pague su deuda.
- Existe descuido de cobro de las carteras que están con días de vencimiento alto.

FASE II

Aplicación de Indicadores de gestión, que comprueben la eficiencia y eficacia del proceso de otorgamiento de créditos y cobranza, para la toma de decisiones adecuadas en REPREMARVA

6.7.2.1 Diseño de Indicadores de Gestión

Tabla N° 43: Indicador Solicitud de Créditos

PROCESO	**OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**		
SUB PROCESO	SOLICITUD DE CRÉDITO		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	llenar
		META	el 80% de las solicitudes de crédito adecuadamente
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Llenar el 80% de las solicitudes de crédito adecuadamente en el año 2013	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	solicitudes de crédito
		VERBO PARTICIPIO PASADO	llenadas
		COMPLEMENTO	adecuadamente en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de crédito llenadas adecuadamente en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

Tabla N° 44: Indicador Revisión de la Solicitud de Crédito

PROCESO	**OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**		
SUB PROCESO	REVISIÓN DE LA SOLICITUD DE CRÉDITO		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	revisar
		META	el 80% de las solicitudes de crédito estén adecuadamente llenas
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Revisar que el 80% de las solicitudes de crédito estén adecuadamente llenas en el año 2013	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	solicitudes de crédito
		VERBO PARTICIPIO PASADO	revisadas
		COMPLEMENTO	adecuadamente en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de crédito revisadas adecuadamente en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

Tabla N° 45: Verificación de la Documentación

PROCESO	**OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**		
SUB PROCESO	VERIFICACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	verificar
		META	que el 90% de la documentación que sustenta la solicitud de crédito sea correcta
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Verificar que el 90% de la documentación que sustenta la solicitud de crédito sea correcta en el año 2013.	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	solicitudes de crédito
		VERBO PARTICIPIO PASADO	verificadas
		COMPLEMENTO	adecuadamente en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de crédito verificadas adecuadamente en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

Tabla N° 46: Indicador Aprobación del Crédito

PROCESO	**OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS**		
SUB PROCESO	APROBACIÓN DEL CRÉDITO		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	aprobar
		META	el 90% de las solicitudes de crédito
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Aprobar el 90% de las solicitudes de crédito en el año 2013.	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	solicitudes de crédito
		VERBO PARTICIPIO PASADO	aprobadas
		COMPLEMENTO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de solicitudes de crédito aprobadas en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

Tabla N° 47: Indicador Visita a los Clientes

PROCESO	**COBRANZA**		
SUB PROCESO	VISITA A LOS CLIENTES		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	visitar
		META	al 100% de los clientes morosos
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Visitar al 100% de los clientes morosos en el año 2013.	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	Clientes morosos
		VERBO PARTICIPIO PASADO	visitados
		COMPLEMENTO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de clientes morosos visitados en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

Tabla N° 48: Indicador Llamada Telefónica

PROCESO	**COBRANZA**		
SUB PROCESO	LLAMADA TELEFÓNICA		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	Llamar
		META	al 100% de los clientes morosos
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Llamar al 100% de los clientes morosos en el año 2013.	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	Clientes morosos
		VERBO PARTICIPIO PASADO	llamados
		COMPLEMENTO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de clientes morosos llamados en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

Tabla N° 49: Indicador Confirmación de Saldos

PROCESO	**COBRANZA**		
SUB PROCESO	CONFIRMACIÓN DE SALDOS		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	confirmar
		META	el saldo del 100% de los clientes morosos
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Confirmar el saldo del 100% de los clientes morosos en el año 2013.	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	Clientes morosos
		VERBO PARTICIPIO PASADO	confirmados
		COMPLEMENTO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de clientes morosos confirmados en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

Tabla N° 50: Indicador Envío de Mensajes de Texto

PROCESO	**COBRANZA**		
SUB PROCESO	ENVÍO DE MENSAJES DE TEXTO		
UNIDAD DE MEDIDA	PORCENTAJE (%)		
OBJETIVO	**DISEÑO DEL OBJETIVO**	VERBO EN INFINITIVO	Enviar
		META	mensajes de texto al 100% de los clientes morosos
		PLAZO	en el año 2013
	REDACCIÓN DEL OBJETIVO	Enviar mensajes de texto al 100% de los clientes morosos en el año 2013.	
INDICADOR	**DISEÑO DEL INDICADOR**	AGREACIÓN + PREPOSICIÓN	porcentaje de
		VARIABLE	Mensajes
		VERBO PARTICIPIO PASADO	Enviados
		COMPLEMENTO	A los clientes morosos en el año 2013
	REDACCIÓN DEL INDICADOR	Porcentaje de mensajes enviados a los clientes morosos en el año 2013	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

NOTA: El objetivo de cada indicador, fue determinado por la administración de REPREMARVA.

6.7.2.2 Aplicación de Indicadores de Gestión

Tabla N° 51: Aplicación de Indicadores de Gestión

INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de solicitudes de crédito llenadas adecuadamente en el año 2013	Llenar el 80% de las solicitudes de crédito adecuadamente en el año 2013	(Solicitud de créditos llenada adecuadamente ***/*** Total solicitudes de crédito receptadas) * 100	=(100/450) * 100 = 22%	Del total de solicitudes de créditos solo el 22% están llenadas adecuadamente el 78% están incorrectos. Por lo tanto es desfavorable ya que no cumple el objetivo que es 80%.
Porcentaje de solicitudes de crédito revisadas adecuadamente en el año 2013	Revisar que el 80% de las solicitudes de crédito estén adecuadamente llenas en el año 2013	(Solicitud de créditos revisadas adecuadamente ***/*** Total solicitudes de crédito receptadas) * 100	=(50 /450) * 100 = 11 %	Del total de solicitudes de créditos solo el 11% están revisadas adecuadamente el 89% están incorrectos. Por lo tanto es desfavorable ya que no cumple el objetivo que es 80%.

INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de solicitudes de crédito verificadas adecuadamente en el año 2013	Verificar que el 90% de la documentación que sustenta la solicitud de crédito sea correcta en el año 2013.	(Solicitudes de créditos verificadas **/** Total solicitudes de crédito receptadas) * 100	=(0 / 450) * 100 =0 %	Del total de solicitudes de créditos el 0% están verificadas adecuadamente. Por lo tanto es desfavorable ya que no cumple el objetivo que es 90%.
Porcentaje de solicitudes de crédito aprobadas en el año 2013.	Aprobar el 90% de las solicitudes de crédito en el año 2013.	(Solicitud de créditos aprobadas **/** Total solicitudes de crédito receptadas) * 100	=(450/ 450) * 100 = 100 %	A pesar que el indicador nos da el 100%, este proceso no es adecuado, debido a que se aprueba todas las solicitudes, sin analizar y evaluar las condiciones del sujeto de crédito.

INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de clientes morosos visitados en el año 2013.	Visitar al 100% de los clientes morosos en el año 2013	(Visita a los clientes morosos **/** Total clientes morosos) * 100	=(1000/ 4000) * 100 = 25 %	Del total de clientes morosos solo el 25% son visitados el 75 % no los visitan. Por lo tanto es desfavorable ya que no cumple el objetivo que es 100%.
Porcentaje de clientes morosos llamados en el año 2013.	Llamar al 100% de los clientes morosos en el año 2013.	(Llamadas realizadas a los clientes morosos **/** Total clientes morosos) * 100	=(100/ 4000) * 100 = 3 %	Del total de clientes morosos solo el 3% tiene una llamada telefónica de aviso de mora, el 97 % no reciben llamadas telefónicas. Por lo tanto es desfavorable ya que no cumple el objetivo que es 100%.

INDICADOR	OBJETIVO	FÓRMULA	CÁLCULO	INTERPRETACIÓN
Porcentaje de clientes morosos confirmados en el año 2013	Confirmar el saldo del 100% de los clientes morosos en el año 2013	(Confirmación de saldos a los clientes morosos**/** Total clientes morosos) * 100	=(0/ 4000) * 100 = 0 %	Del total de clientes morosos el 0% recibe confirmaciones de saldo. Por lo tanto es desfavorable ya que no cumple el objetivo que es 100%.
Porcentaje de mensajes enviados a los clientes morosos en el año 2013	Enviar mensajes de texto al 100% de los clientes morosos en el año 2013.	(Mensajes enviados a los clientes morosos**/** Total clientes morosos) * 100	=(0 / 4000) * 100 = 0	Del total de clientes morosos el 0% recibe mensajes de texto. Por lo tanto es desfavorable ya que no cumple el objetivo que es 100%.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

6.7.2.3 Conclusiones

Al concluir esta fase, con los resultados que arrojaron los indicadores que se aplicaron para evaluar la eficiencia y eficacia del procedimiento ejecutado para emisión de créditos y cobranza en la empresa REPREMARVA se concluyó lo siguiente:

- Es importante tener en cuenta que no se puede mejorar lo que no se puede medir, y es en base a esta premisa que se considera fundamental definir una serie de indicadores para medir toda la gestión de emisión de créditos y cobranza.

- La entidad no aplica indicadores de gestión para medir su grado de eficiencia y eficacia para conocer en qué proceso tiene falencias.

- El personal encargado no realiza a cabalidad todos los procedimientos para la emisión de créditos, es decir que hay pasos que se omiten en ocasiones.

- El personal encargado no realiza a cabalidad todos los procedimientos para realizar cobros.

- Al aplicar los indicadores de emisión de crédito y cobranza se obtuvo como resultado que la entidad en sus procesos tiene una eficacia muy baja, de acuerdo a sus objetivos planteados. Por lo tanto deben rectificar, implementar y mejorar cada uno de los procedimientos.

FASE III

Desarrollo de un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza, que aporte en el mejoramiento de los procesos para la prevención de un incremento en la cartera vencida.

REPREMARVA

DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA

MARZO 2015

6.7.3.1 Misión

Incrementar la recuperación de cartera de REPREMARVA a través de personal altamente motivado y capacitado, asegurando la calidad en el proceso de concesión, seguimiento y cobranza de los créditos mediante la aplicación de reglamentos internos.

6.7.3.2 Visión

Disminuir el 80% de la cartera vencida para el 2020 con los más óptimos resultados.

6.7.3.3 Valores

Los valores en el marco del presente modelo de gestión rigen para altos mandos, empleados y clientes de REPREMARVA.

- HONESTIDAD en el desarrollo de las operaciones, garantizando el respeto a los derechos, beneficios de clientes y empleados.

- RESPONSABILIDAD el personal deberá mostrarse voluntarioso a cumplir con los propósitos de la empresa y a hacerlo de la manera más eficiente y correcta posible.

- INTEGRIDAD el personal de esta Institución, debe tener la capacidad de ser honrado, tanto en sus ideas como en sus actividades en general.

- RESPETO el empleado deberá considerar las diferentes líneas jerárquicas que implica la manera y forma de dirigirse a sus compañeros y superiores, brindar el trato y modo que cada uno de los integrantes de esta organización merecen.

- PUNTUALIDAD deberá el personal ser puntual en sus actividades laborales y además concluir todos sus compromisos en las fechas establecidas para el efecto.

6.7.3.4 Objetivos para el Departamento de Crédito y Cobranza

Objetivo General:

Administrar el crédito en forma eficiente y eficaz, mediante análisis seguimiento y evaluación de los procesos de concesión y recuperación del crédito en concordancia a los procedimientos y políticas establecidas.

Objetivos Específicos:

- Lograr la oportuna rotación de la cartera que se recupere dentro de los planes establecidos.

- Realizar de manera permanente mejoras que nos permitan elevar nuestro índice de resultados en la cobranza mediante las siguientes líneas de acción.

- Capacitar al personal, a fin de profesionalizar el puesto de analista de cobranza y ampliar las posibilidades de autorrealización de nuestros colaboradores.

- Implantar estrategias de cobranza que nos permitan incrementar notablemente la velocidad y productividad de todos los procesos que inciden en los resultados de la cobranza.

6.7.3.5 Organigrama Estructural del Departamento de Crédito y Cobranza

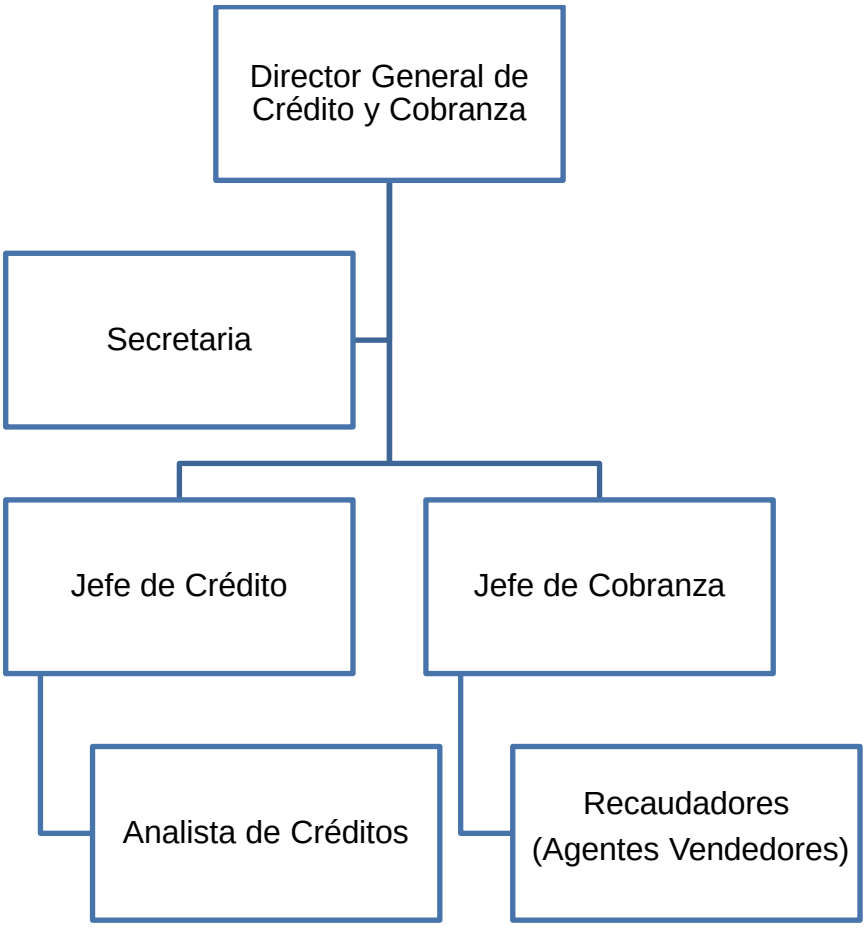


Gráfico N° 28: Organigrama Estructural del Departamento de Crédito y Cobranza
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

REPREMARVA

REGLAMENTO

INTERNO

DE CRÉDITO

MARZO 2015

REGLAMENTO INTERNO Y PLAN DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA REPREMARVA

SECCIÓN I

LOS SUJETOS, REQUISITOS Y CONDICIONES DE CRÉDITO

TÍTULO I

De los Sujetos de Crédito
De los Requisitos
De las Condiciones del Crédito

TÍTULO II

De la Evaluación del Departamento

TÍTULO III

De las Funciones del Personal Encargado

SECCIÓN II

TITULO IV

PLAN DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

El plan de otorgamiento de crédito de la empresa REPREMRVA contiene cuatro etapas para su consecución:

ETAPA I.- Consiste en el Reconocimiento de las necesidades del Cliente, logrando enganchar la compra del cliente y la Visita Preliminar para conocer datos cualitativos y cuantitativos del sujeto de crédito.

ETAPA II.- Se centra en el Análisis y Evaluación del Crédito para poder calificar al sujeto de crédito, con la finalidad de conocer sui se aprueba o no la solicitud.

ETAPA III.- El Gerente General tiene la última decisión en aprobar o rechazo d la solicitud de créditos, después de analizar la calificación obtenida en la Etapa II.

ETAPA IV.- De acuerdo a la resolución emitida por el Gerente General, es decir si fue a probada la solicitud de procederá a despachar la mercadería.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

Contiene la explicación de forma rápida y clara todo el procedimiento de Otorgamiento de Créditos, para un mejor entendimiento del usuario de este reglamento.

6.7.3.6 Reglamento Interno de Crédito

Objetivo general

Estructurar y compilar las normas, principios éticos y procedimientos que servirán al Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa REPREMARVA, para el otorgamiento de créditos, conforme a los lineamientos determinados en este reglamento.

Objetivos específicos

- Desarrollar de manera clara, concisa y transparente los objetivos planteados por la gerencia.
- Formalizar los procesos que están vinculados con el otorgamiento de créditos.
- Fijar políticas adecuadas para controlar el riesgo de crédito.
- Contribuir como instrumento de trabajo, por medio de la definición del procedimiento de crédito.

SECCIÓN I

LOS SUJETOS, REQUISITOS Y CONDICIONES DE CRÉDITO

TÍTULO I

De los Sujetos de crédito

Art. 1. Sujetos de crédito.- Podrán ser seleccionados como sujetos de créditos, aquellos que cubran con los requisitos detallados a continuación:

a) Las personas naturales que perciban un sueldo fijo, ya sea por relación de dependencia u otras actividades.

b) Las personas naturales o jurídicas que sean propietarios de empresas grandes medianas o pequeñas.
c) Tener absoluta disponibilidad en cuanto a la capacidad de endeudamiento y pago.
d) Que haya registrado por lo menos cinco compras a la entidad.

Art. 2. Sujetos de Crédito Restringidos:

a) No ser garante de ningún tipo de crédito.
b) El cliente no podrá ser menor de 22 años.
c) Las personas que se encuentren declarados como insolventes.
d) Cliente que por algún motivo de no pago haya tenido juicios en los últimos doce meses.

De los Requisitos

Art. 3. Requisitos que se adjuntan para la emisión de crédito:

a) Copia a color de cédula de identidad y papeleta de votación del cliente.
b) Copia de planilla de pago de cualquier servicio básico, que tenga antigüedad de 3 meses como mínimo.
c) Justificación de los ingresos de sus actividades económicas.
d) Copia del Registro Único de Contribuyentes.
e) Copia certificada del Balance General. (Persona Jurídica)

De las Condiciones del Crédito

Art. 4. Monto del crédito

El límite de crédito dependerá de los ingresos que perciba el sujeto de acuerdo al siguiente esquema:

Tabla N° 52: Monto del Crédito

INGRESOS	LÍMITE
$800.00 - $1500.00	$500.00
$1501.00 - $3000.00	$900.00
$3001.00 - $4500.00	$1000.00
$4500.00 - $6000.00	$2500.00
$6001.00 – en adelante	Hasta $5000.00 (letra de cambio)

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

La empresa emitirá créditos a partir de los $100.00 de compra.

Art. 5. Plazo de pago

Para el plazo de pago dependerá del límite de crédito de acuerdo al siguiente esquema:

Tabla N° 53: Plazo de Pago

INGRESOS	LÍMITE	PLAZO
$800.00 - $1500.00	$500.00	30 días
$1501.00 - $3000.00	$900.00	45 días
$3001.00 - $4500.00	$1000.00	60 días
$4500.00 - $6000.00	$2500.00	90 días
$6001.00 – en adelante	Hasta $5000.00 (letra de cambio)	120 días

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Art. 6. Forma de pago

La forma de pago será en forma semanal, dividas en cuotas o abonos que serán determinados de acuerdo al plazo, que es determinado al art.5 de este reglamento. Ya que los agentes vendedores tienen la obligación de visitar al cliente por lo menos una vez a la semana de acuerdo a las rutas establecidas por el departamento de ventas.

Art. 7. Tasa de Interés

Se fijará una tasa de interés a los clientes de acuerdo a los días de mora, según el siguiente esquema**:**

Tabla N° 54. Tasa de Interés

DÍAS DE VENCIMIENTO	INTERÉS
1 - 30 días	1%
31 - 60 días	2%
61 - 90 días	3%
91 - 120 días	4%
120 días en adelante	5%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Art. 8. Análisis de las cinco "C"

a) Carácter

Para calificar la variable carácter se analizará el tiempo que ha vivido en su dirección actual, cuánto tiempo lleva en su trabajo actual, y si tiene buenos antecedentes de pagar sus cuentas puntualmente y en su totalidad:

Tabla N° 55: Análisis de las Cinco "C"- Carácter

FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	ESCALAS	PUNTAJE
RESIDENCIA	TIPO DE RESIDENCIA	Propia	10
		Familiar	7
		Arrendada	5
	TIEMPO DE RESIDENCIA	0 a 6 meses	5
		7 a 12 meses	7
		13 meses en adelante	10
NEGOCIO / TALLERES	TIPO DE NEGOCIO	Propio	10
		Arrendado	7
	TIEMPO DEL NEGOCIO	12 a 24 meses	5
		25 a 35 meses	7
		37 meses en adelante	10
EMPLEADO EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA	TIPO DE EMPLEO	Predomina el intelecto	10
		Predomina la mano de obra	10
	TIEMPO DE EMPLEO	12 a 24 meses	5
		25 a 35 meses	7
		37 meses en adelante	10

CREDIT REPORT	PUNTUACIÓN BURÓ DE CRÉDITO	A	10
		B	7
REFERENCIAS	REFERENCIAS COMERCIALES	Buena	10
		Regular	7
		Mala	5

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

b) Capacidad de pago

Este es el punto de mayor importancia en el análisis de riesgo, ya que se verificará la información financiera del solicitante. Se procederá a revisar todos los ingresos que perciba el sujeto de crédito y los egresos que este tenga.

Tabla N° 56: Análisis de las Cinco "C"- Capacidad de Pago

FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	ESCALAS	PUNTAJE
INGRESOS	INGRESO MENSUAL	Entre $800 y $1500	5
		Entre $1501 y $3000	7
		Mayor a $3000	10
GASTOS	GASTOS MENSUALES	Entre $400 y $750	10
		Entre $751 y $1500	7
		Mayor a $1500	5

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

c) Capital

Se refiere a los valores invertidos en el negocio, así como sus compromisos, es decir, el estudio de sus finanzas, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

Tabla N° 57: Análisis de las Cinco "C"- Capital

FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	ESCALAS	PUNTAJE
SOLVENCIA	ENDEUDAMIENTO ACTUAL	0% a 40%	10
		40,1% a 65%	7
		65,1% en adelante	5

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

d) Colateral

Son las garantías adicionales que se ofrecen por si acaso el negocio incumple con su deber de pagar el préstamo. Los activos tales como edificios, terrenos, equipos, cuentas por cobrar, y a veces inventario, se consideran fuentes de efectivo para pago de deudas.

Tabla N° 58: Análisis de las Cinco "C"- Colateral

FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	ESCALAS	PUNTAJE
GARANTÍAS	GARANTÍAS	No entrega Garantía	0
		Entrega Garantía	10

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

e) Condiciones

Son los factores externos que pueden afectar la marcha de algún negocio, es decir aquellos que no dependen de su trabajo.

Tabla N° 59: Análisis de las Cinco "C"- Condiciones

FACTORES DE EVALUACIÓN	SUBFACTORES DE EVALUACIÓN	ESCALAS	PUNTAJE
VENTAS	VENTAS MENSUALES	Entre $500 y $1000	5
		Entre $1001 y $ 2500	7
		Mayores a $2500	10

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Resumen final y puntaje obtenido

Tabla N° 60: Resumen Final y Puntaje Obtenido

FACTOR	PUNTUACIÓN MÁXIMA	CALIFICACIÓN
CARÁCTER	80 PUNTOS	
CAPACIDAD	20 PUNTOS	
CAPITAL	10 PUNTOS	
COLTERAL	10 PUNTOS	
CONDICIONES	10 PUNTOS	
TOTAL	**130 PUNTOS**	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Escala de calificación

Tabla N° 61: Escala de Calificación

RANGOS	RESULTADO
130 A 100 PUNTOS	APROBADO (RIESGO BAJO)
99 A 70 PUNTOS	APROBADO (RIESGO MEDIO)
69 A 0 PUNTOS	RECHAZADO (RIESO ALTO)

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

TÍTULO II

De la Evaluación del Departamento

Art. 9. Aplicación de Indicadores de Gestión

Para evaluar los procedimientos aplicados el personal encargado deberá aplicar los indicadores de gestión de forma trimestral, de manera que se podrá conocer la eficacia de los mismos se detallan a continuación:

a) Solicitud de crédito
b) Revisión de la solicitud de crédito
c) Verificación de la documentación
d) Aprobación del crédito

TÍTULO III

De las Funciones del Personal Encargado

Art. 10. Gerente de Crédito y Cobranza

Objetivos:

Planear, Organizar, Dirigir y Controlar las actividades relacionadas con los programas de crédito y cobranza de la empresa.

Organización:

La Gerencia de Créditos y Cobranza depende directamente de la Presidencia Ejecutiva, es responsable de Controlar y Ejecutar eficazmente el buen desempeño de todo el personal asignado a los Departamentos de su Gerencia.

Actividades:

a) Definir políticas operativas, programas, procedimientos de los créditos, acorde con los objetivos y metas fijadas por la Administración Superior.
b) Aprobar las condiciones de crédito, los procedimientos crediticios, las pautas y criterios técnicos definidos por los departamentos a su cargo para la concesión, administración y recuperación de préstamos.
c) Asegurarse de la calidad de los estudios y las recomendaciones de la Gerencia que sean canalizados oportunamente.
d) Supervisar las evaluaciones efectuadas por los subalternos en la ejecución de los programas crediticios y a la evolución de las respectivas carteras.

e) Coordinar y Supervisar las relaciones funcionales entre la Gerencia y dependencias demás departamentos.
f) Coordinar la elaboración de las proyecciones anuales presupuestarias, según las pautas y criterios definidos por la Gerencia.
g) Participar en las Sesiones de la Junta Directiva, según las instrucciones de la Presidencia Ejecutiva.
h) Proponer a la Administración Superior con la justificación necesaria, los proyectos de nuevos programas y procedimientos crediticios y las modificaciones a los existentes.
i) Evaluar el Desempeño del personal bajo su responsabilidad.
j) Controlar la Evolución de la cartera y verificar que los niveles de recuperación se mantengan dentro de los niveles presupuestarios adoptando en caso contrario las medidas correctivas pertinentes.

Art. 11. Secretaria

Objetivo:

Brindar a su jefe un apoyo incondicional con las tereas establecidas, además de acompañar en la vigilancia de los procesos a seguir en el área de crédito y cobranza.

Actividades:

a) Recibir e informar asuntos que tenga que ver con el departamento correspondiente para que todos estemos informados y desarrollar bien el trabajo asignado.
b) Actualizar la agenda del Jefe.
c) Administrar el archivo.
d) Archivar la documentación recibida, emitida y/o cargos de la misma.

e) Tramitar los viáticos del personal de la División que viaje en comisión de servicio.
f) Tramitar la regularización de la asistencia.
g) Controlar el cronograma de vacaciones del personal y practicantes asignados.
h) Hacer y recibir llamadas telefónicas para tener informado a los jefes de los compromisos y demás asuntos.
i) Obedecer y realizar instrucciones que le sean asignadas por su jefe

Art. 12. Jefe de Crédito

Objetivo:

Coordinar y controlar las actividades de análisis y aprobación de crédito de Créditos, así como todo tipo de análisis que se sometan a discusión y aprobación de los órganos resolutivos correspondientes.

Organización:

El jefe de Créditos depende directamente de la Gerencia de Créditos y Cobranza.

Actividades:

a) Coordinar con el Gerente de Créditos y Cobranza todo lo relacionado con el análisis de crédito.
b) Supervisar la ejecución del trabajo de los Analistas de Crédito según la programación Anual de Actividades.
c) Elaborar informes solicitados por el Gerente de Créditos y Cobranza.
d) Formular programas de capacitación para el personal involucrado con el otorgamiento de créditos.

e) Coordinar con el jefe del departamento de crédito y cobranza, todo lo relacionado con el otorgamiento, seguimiento y recuperación de crédito.
f) Realizar las tareas afinas que se le asignen.

Art. 13. Analista de crédito

Objetivo:

Analizar las fases de pre-crédito de cada solicitud de créditos.

Actividades:

a) Recibir las solicitudes de crédito, emitido por el departamento de ventas.
b) Verificar si está correctamente llenada la solicitud de créditos
c) Supervisar que estén adjuntados todos los requisitos, previamente dictaminados en esta norma.
d) Archivar la documentación emitida como adjunto de la solicitud de créditos.
e) Validar la información que esta llenada en la solicitud de créditos por parte del cliente.
f) Calificación del cliente. (Cinco “C”)
g) Aprobar o rechazar la solicitud de acuerdo a la calificación obtenido en el ítem anterior.
h) Archivar la solicitud de crédito.

REPREMARVA

PLAN DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS

MARZO 2015

6.7.3.7 Plan de Otorgamiento de Crédito

SECCIÓN II

TÍTULO IV

ETAPA I

Art. 14. Reconocimiento de las necesidades del Cliente

Responsable: Vendedor
Actividades:

a) Dividir adecuadamente por zonas estratégicas a los agentes vendedores para la venta de los productos.
b) Atender adecuadamente a los clientes, explicándole los beneficios de comprar su mercadería en la empresa.
c) En caso que el cliente muestre una señal de interés en la adquisición de los productos, solicitar datos básicos para poder revisar la situación financiera del posible cliente.
d) Ingresar a la base de datos la información personal del cliente, o en caso de que ya registre compras verificar su estado en la empresa.

Art.15. Visita Preliminar

Con la visita preliminar al cliente se podrá recabar información tanto cualitativa y cuantitativa del cliente.

Responsable: Vendedor
Actividades:
La información que se debe obtener del cliente que solicita el crédito se detalla continuación:

a) Los productos que va a solicitar

b) El monto de crédito
c) Tiempo de crédito
d) Como va a financiar el crédito
e) Análisis del negocio del solicitante (actividad y gestión del negocio)
f) Historial del negocio (años y evolución del negocio)
g) Historial crediticio del cliente

Con la información obtenida se procederá a:

h) Llenar la solicitud de crédito con los datos emitidos por el cliente.
i) Pedir los documentos de respaldo al cliente en potencia.
j) Entregar la solicitud de créditos y los documentos al analista de crédito.

Se adjunta a continuación el formato que deber entregar y ser llenado por el solicitante de crédito, dichos datos escritos y documentación adjunta deberá ser verificado de acuerdo a lo determinado en este reglamento, con la finalidad de que la empresa no tenga una cartera vencida y este seguro de que el cliente pague su deuda contraída con la institución.

REPREMARVA

SOLICITUD DE CRÉDITO

DATOS PERSONALES

Nombres y Apellidos……

Lugar y Fecha de Nacimiento……

Cédula de Identidad…….. ……..Estado Civil……

Ciudad……Sector……

Tipo de residencia

Propia ☐ Familiar ☐ Arrendada ☐

Tiempo de Residencia

0 a 6 meses ☐ 7 a 12 meses ☐ 13 meses en adelante ☐

Dirección del Domicilio……

Número de teléfono……...Número de Celular……

INFORMACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO

Nombre Comercial……

Giro del Negocio……

Tipo de Negocio

Propia ☐ Familiar ☐ Arrendada ☐

Tiempo de Negocio

12 a 24 meses ☐ 25 a 35 meses ☐ 37 meses en adelante ☐

Forma legal con la que opera el negocio:

Sociedad ☐ Asociación ☐ Individual ☐

Ciudad……Sector……

Dirección del Negocio……

Número de teléfono……

Empleado en Relación de Dependencia

Sí ☐ No ☐

Tipo de empleo

Predomina la mano de obra ☐ Predomina el intelecto ☐

Tiempo de empleo

12 a 24 meses ☐ 25 a 35 meses ☐ 37 meses en adelante ☐

INFORMACIÓN ECONÓMICA

Ingreso mensual

Entre $800 y $1500 ☐ Entre $1501 y $3000 ☐ Mayor a $3000 ☐

Ventas mensuales

Entre $500 y $1000 ☐ Entre $1001 y $ 2500 ☐ Mayores a $2500 ☐

Gasto mensual

Entre $400 y $750 ☐ Entre $751 y $1500 ☐ Mayor a $1500 ☐

Endeudamiento actual

0% a 40% ☐ 40,1% a 65% ☐ 65,1% en adelante ☐

REFRENCIAS BANCARIAS

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	N° DE CUENTA	TELÉFONO

REFRENCIAS COMERCIALES

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DIRECCIÓN	TELÉFONO

BIENES RAÍCES

CASA	TERRENO	VEHÍCULO
Dirección:	Dirección:	Placa:
Valor comercial:	Valor comercial:	Modelo:
		Valor comercial:

FORMA DE PAGO

Monto del crédito……..Días de pago……...
Plazo de pago…….....

DOCUMENTOS ADJUNTOS

- Copia a color de cédula de identidad y papeleta de votación del cliente.
- Copia de planilla de pago de cualquier servicio básico, que tenga antigüedad de 3 meses como mínimo.
- Justificación de los ingresos de sus actividades económicas.
- Copia del Registro Único de Contribuyentes.
- Copia certificada del Balance General. (Persona Jurídica)

Aceptamos y reconocemos como nuestras, las obligaciones contratadas que utilicen para cobro, así como las condiciones establecidas, ya sea que dichos documentos estén firmados por mí o por las firmas descritas en este documento.

Yo, ……., me comprometo a cancelarles los intereses moratorios que se deriven de los atrasos en el pago de las facturas a nuestro cargo, de acuerdo a los plazos indicados en dichas facturas. Asimismo hago constatar que aceptamos la tasa de interés establecida por REPREMARVA.

FIRMA DEL SOLICITANTE

LUGAR Y FECHA

ETAPA II

Art.16. Análisis y Evaluación del Crédito

Responsable: Analista de Créditos

Actividades:

a) Receptar la documentación y la solicitud de créditos emitida por los agentes vendedores.
b) Verificar que estén llenados todos los espacios requeridos en la solicitud y verificar que están toda la documentación anexada. En el caso de que falte o este algún error se entregará nuevamente al vendedor para que lo rectifique.
c) Verificar toda la documentación e información entregada en la solicitud de créditos, por medio de análisis de las cinco "C" (determinada en el reglamento interno de créditos de este documento).
d) Asignar la puntuación apropiada de acuerdo al análisis en el anterior punto.
e) Establecer la aprobación o rechazo de la solitud de acuerdo a la puntuación (reglamento interno de créditos de este documento).
f) Si es aprobada o rechazada preparar informe de comunicación.
g) El jefe de créditos deberá firma el informe de comunicación con la calificación del sujeto de crédito y enviará al Gerente General.

ETAPA III

Art.17. Aprobación o Rechazo del Crédito

Responsable: Gerente General

Actividades:

a) Recibir el informe emitido por el jefe de créditos

b) Verificar el análisis en el caso de que se apruebe o rechace el crédito, anunciar al vendedor, para que este realice les gestiones correspondientes.
c) Emitir documentación respectiva de aviso en caso de aprobación o rechazo.

ETAPA IV

Art.18. Despacho de la mercadería

Responsable: Vendedor
Actividades:

- Recibir la documentación emitida por el Gerente General
- Si está aprobada la solicitud, despachar la mercadería.
- Se está negada la solicitud, hacer conocer la clientes los motivos por los que no se le otorgó el crédito.

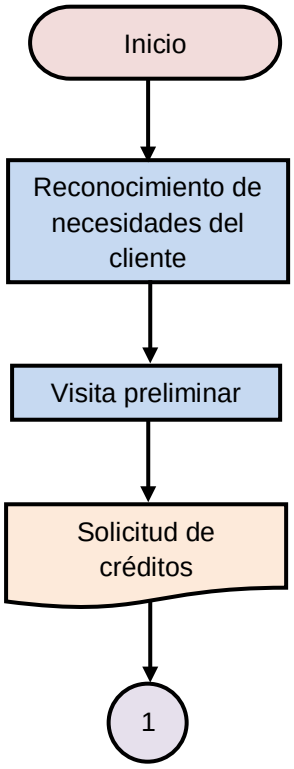
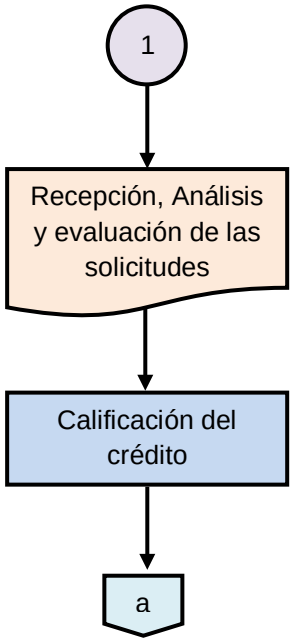
Actividades extras

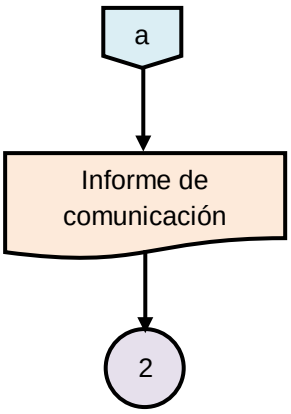
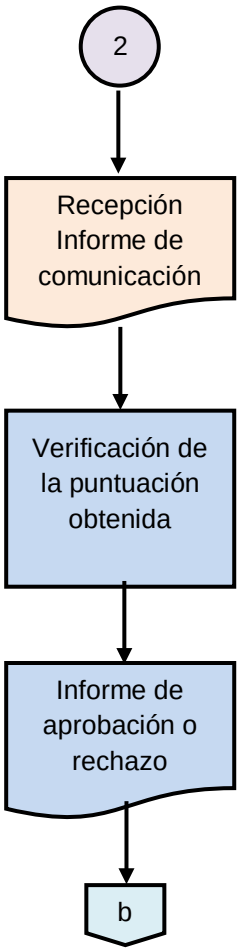
- ✓ El personal encargado deberá aplicar indicadores de gestión de forma trimestral determinados en este reglamento, para así poder verificar que los procedimientos se está cumpliendo de manera eficaz.

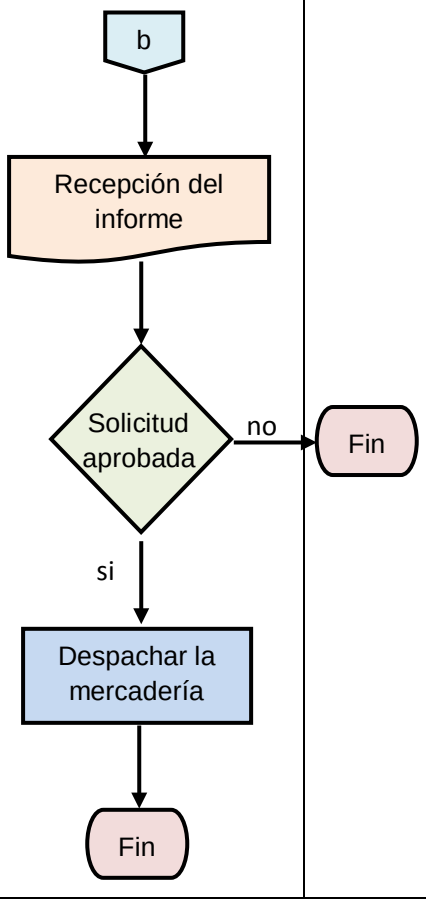
FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE LA EMPRESA REPREMARVA

Se presenta a continuación un flujograma del proceso de otorgamiento de créditos, detallando las actividades y el encargado a realizar cada proceso.

Tabla N° 62: Flujograma de Proceso de Otorgamiento de Créditos

ACTIVIDADES	AGENTE VENDEDOR	ANALISTA DE CRÉDITOS	GERENTE GENERAL
El vendedor deberá enganchar la compra del cliente Recabar información cualitativa y cuantitativa del cliente Llenar la solicitud de créditos con los datos del cliente y adjuntar documentación			
Las solicitudes de crédito receptadas se analizan y evalúan de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno La calificación del crédito será de acuerdo a los puntos obtenidos en el proceso anterior			

ACTIVIDADES	AGENTE VENDEDOR	ANALISTA DE CRÉDITOS	GERENTE GENERAL
Emitir un informe con la calificación del sujeto de crédito al Gerente General			
Recibir el informe con la calificación del sujeto de crédito Verificar la puntuación obtenida, para determinar si se acepta o rechaza la solicitud Realizar y emitir un informe al agente vendedor ya sea de aprobación o rechazo			

ACTIVIDADES	AGENTE VENDEDOR	ANALISTA DE CRÉDITOS	GERENTE GENERAL
Receptar el informe de aprobación o rechazo Si la solicitud está aprobada despachar la mercadería y si esta fue rechaza finalizará el proceso			

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 63: Símbolos Utilizados en el Flujograma

NOMBRE	SIGNIFICADO	NOMBRE	SIGNIFICADO
INICIO / FIN	Se utiliza al principio y al fin de un proceso	DESICIÓN	Se utiliza este símbolo en situación disyuntivas
OPERACIÓN	Representa una actividad o conjunto de actividades	CONECTOR DE PÁGINA	Se utiliza cuando el proceso continua en otra página
CONECTOR	Enlaza entre si partes distintas del flujograma	DOCUMENTO	Representación de todo elemento que tienen información

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

REPREMARVA

REGLAMENTO INTERNO DE COBRANZA

MARZO 2015

REGLAMENTO INTERNO Y PLAN DE COBRANZA DE LA EMPRESA REPREMARVA

SECCIÓN I

TÍTULO I

Del Cobro corriente

TÍTULO II

Del Vencimiento

TÍTULO III

De la Evaluación del Departamento

TÍTULO IV

De las Funciones del Personal Encargado

TÍTULO V

De las Sanciones

SECCIÓN II

TÍTULO VI

PLAN DE COBRANZA

El plan de cobranza de este reglamento contiene tipo de Cobro corriente y Cobro vencido. Son dos procesos distintos que deben ser tratados de distinta manera para su aplicación correcta.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA

Contiene la explicación de forma rápida y clara todo el procedimiento de cobranza, para un mejor entendimiento del usuario de este reglamento.

6.7.3.8 Reglamento Interno de Cobranza

Objetivo General

Estructurar y compilar las políticas, normas y los principios éticos que servirán al Departamento de Crédito y Cobranza de la empresa REPREMARVA, para el procedimiento de cobranza, conforme a los lineamientos determinados en este reglamento.

Objetivos Específicos

- Desarrollar de manera clara, concisa y transparente los objetivos planteados por la gerencia.
- Formalizar el proceso que está vinculado con la cobranza.
- Fijar políticas adecuadas para controlar el índice de morosidad.
- Contribuir como instrumento de trabajo, por medio de la definición del procedimiento de cobranza.

SECCIÓN I

TÍTULO I

Del Cobro Corriente

Art.1. Actividades de cobranza:

a) Los agentes vendedores deberán realizar sus recorridos de forma normal de acuerdo a lo indicado por los altos mandos.
b) Cobrar las deudas a los clientes de acuerdo a lo acordado con cada uno de ellos.
c) Notificar al día siguiente cada recaudación que ha ejecutado.

TÍTULO II

Del Vencimiento

Al finalizar el plazo para la cancelación de la factura de cada cliente se procederá a realizar lo siguiente:

Tabla N° 64: Cuadrante de Vencimiento

		VENCIMIENTO	
RIESGO	ALTO	91 En Adelante	61- 90 Días
	BAJO	0 - 30 Días	31 - 60 Días
		FLEXIBLE	RÍGIDA
		COBRANZA	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Procedimiento:

Art. 2. Cuadrante 1:

a) **Tipo:** Riesgo Bajo - Cobranza Flexible
b) **Estrategia:** llamadas telefónicas, cartas de cobro, envió de mensajes de texto.

Art. 3. Cuadrante 2:

a) **Tipo:** Riesgo Bajo - Cobranza Rígida
b) **Estrategia:** Visita personal, retiro de mercadería.

Art. 4. Cuadrante 3:

a) **Tipo:** Riesgo Alto - Cobranza Flexible
b) **Estrategia:** plan de pagos, adjudicación.

Art. 5. Cuadrante 4:

a) **Tipo:** Riesgo Alto - Cobranza Rígida.
b) **Estrategia:** Agencia de cobro, proceso judicial

Los costos extras que se carguen, por razones de cobro por vencimiento serán cancelados por el deudor o garante.

TÍTULO III

De la Evaluación del Departamento

Art. 6. Aplicación de Indicadores de Gestión

Para evaluar los procedimientos aplicados el personal encargado deberá aplicar los indicadores de gestión de forma trimestral, de manera que se podrá conocer la eficacia de los mismos se detallan a continuación:

a) Visita a los clientes
b) Llamada telefónica
c) Confirmación de saldos
d) Envío de mensajes de texto

Art.7. Aplicación de Indicadores Financieros

Para conocer si se está realizando mejor los cobros y se está recuperando la cartera vencida de manera adecuada se procederá a aplicar los siguientes indicadores:

a) Rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Saldo Cuentas por Cobrar}}$$

b) Plazo promedio de cobros

$$\frac{\text{360 Días}}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

TÍTULO IV

De las Funciones del Personal Encargado

Art.8. Jefe de cobranza

Objetivo:

Responsable de mantener una cartera sana en las cuentas de canal moderno, a través de la identificación y aplicación oportuna de pagos, clarificación de las devoluciones, identificación de descuentos hacia el cliente notificando oportunamente al departamento de ventas.

Organización:

El Jefe de Cobranza depende directamente de la Gerencia de Créditos y Cobranza.

Actividades:

a) Coordinar con el Gerente de Créditos y Cobranza todo lo relacionado con el proceso de cobranza.
b) Supervisar la ejecución del trabajo de los Cobradores (vendedores) según la programación Anual de Actividades.
c) Elaborar informes solicitados por el Gerente de Créditos y Cobranza.
d) Coordinar con los Jefes de Supervisión y Administración de Cartera, todo lo relacionado con el seguimiento y recuperación de cartera.
e) Formular programas de capacitación para el personal involucrado con las cobranzas.
f) Realizar acciones de cobranza preventiva a los clientes de alto riesgo crediticio, identificados por el Departamento de Riesgos.
g) Realizar acciones de cobranza prejudicial de los créditos vencidos.

Art.9. Cobradores

Objetivo:

Realizar de forma oportuna y adecuada los cobros a los clientes.

Actividades:

a) Registrar cobranzas, descuentos y analizar las cuentas por cobrar asignadas a fin de mantener su control y contribuir en la mayor medida posible con el cobro de las mismas.
b) Controlar los descuentos hechos por los clientes y asegurar su correcta aplicación junto con el área de Ventas.
c) Control de los cheques devueltos de los clientes.
d) Estrecha comunicación con clientes externos e internos, manteniéndolos informados de la situación de la cartera constantemente.
e) Realizar llamadas telefónicas a clientes morosos.
f) Enviar mensajes de texto a los clientes morosos.
g) Visitar continuamente a los clientes para que realicen sus pagos a tiempo.
h) Registrar, archivar y controlar la documentación que sustenta las acciones de cobranza.
i) Realizar otras funciones asignadas por el Jefe de División.

TÍTULO V

De las Sanciones

Art.10. Cobros.- Los agentes vendedores que no cobren al día el 25% de su cartera vencida, no recibirán viáticos para ejercer su actividad diaria de trabajo. Los agentes vendedores que no cobren al día el 50% de su cartera vencida, no recibirán comisiones por venta.

REPREMARVA

PLAN

DE COBRANZA

MARZO 2015

6.7.3.9 Plan de Cobranza

SECCIÓN II

TÍTULO VI

Art.11. Cobro Corriente

Responsable: Vendedor
Actividades:

a) Recibirá la carpeta de la ruta diaria con las facturas correspondientes de los clientes.
b) El vendedor se acercará cada semana en el tiempo acordado para terminar la cancelación de la deuda por parte del cliente.
c) Anotará cada abono de la factura y notificará en caja al día siguiente el monto de su recaudación en el día.
d) En caso de notas de crédito, deberá informar a sus mandos superiores.

Art.12. Cobro Vencido

Responsable: Jefe de cobranzas
Actividades:

Obtendrá una lista de la cartera vencida de los clientes y de acuerdo a los días de vencimiento procederá a:

Tiempo de vencimiento: 0 - 30 días

a) Se enviará mensajes de texto, después de los 10 días de no pago.
b) Se procederá a realizar llamadas telefónicas después de 15 días de vencer la deuda.

c) Se enviará cartas de cobro, cuando hayan transcurrido 30 días de vencer la deuda.

Tiempo de vencimiento: 31 - 60 días

d) Se realizará una visita de forma personal, a los clientes que presenten un vencimiento de 45 días.
e) Al tener un vencimiento de 60 días, si aún se mantiene la mercadería se ejecutará el retiro de la mercadería.

Tiempo de vencimiento: 61 - 90 días

f) Al cumplir con 75 días se proveerá a un plan de pagos, acordado con el cliente para no recurrir a fuerzas mayores.
g) Se procederá a la adjudicación de bienes entregados como garantía, si cumple con 90 días de mora.

Tiempo de vencimiento: 91 días en Adelante

h) Al cumplir con los 100 días se enviará a un Agencia de cobro, para que logre recuperar la deuda.
i) En casos extremos se llegará a un proceso judicial con el cliente, para que cancele la deuda.

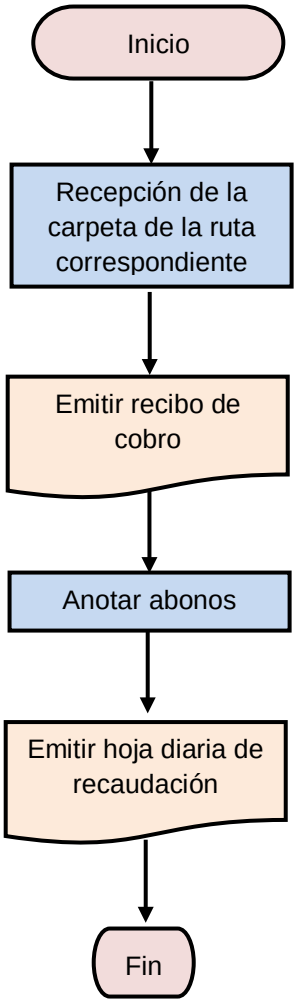
Actividades extras

- ✓ El personal encargado deberá aplicar indicadores de gestión y financieros de forma trimestral determinados en este reglamento, para así poder verificar que los procedimientos se está cumpliendo de manera eficaz.

FLUJOGRAMA DEL PROCESO COBRANZA DE LA EMPRESA REPREMARVA

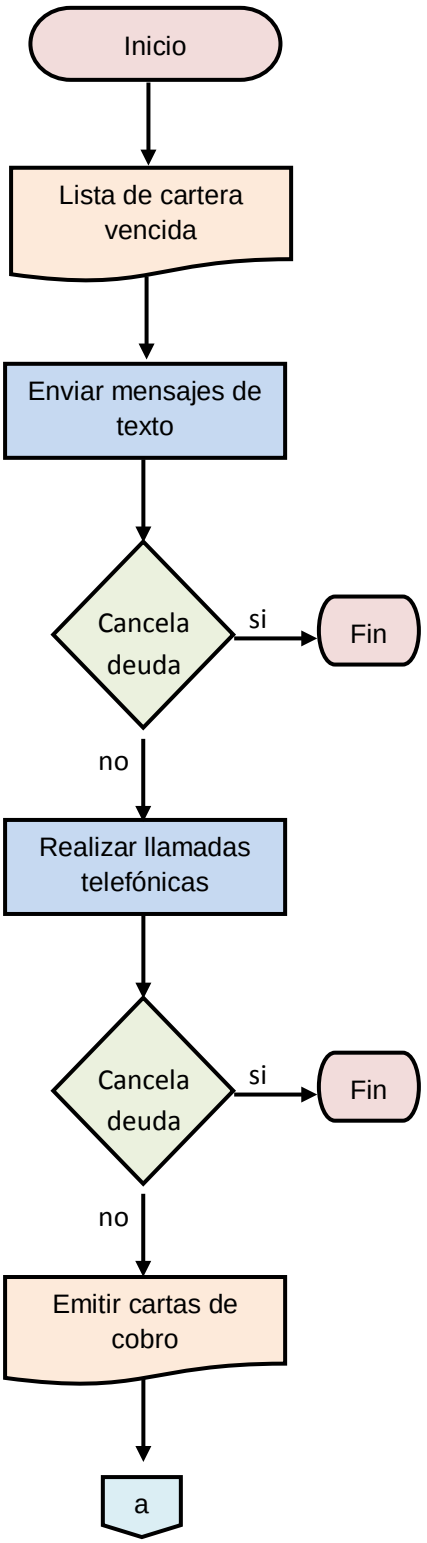
Se presenta a continuación un flujograma del proceso de cobranza, detallando las actividades y el encargado a realizar cada proceso.

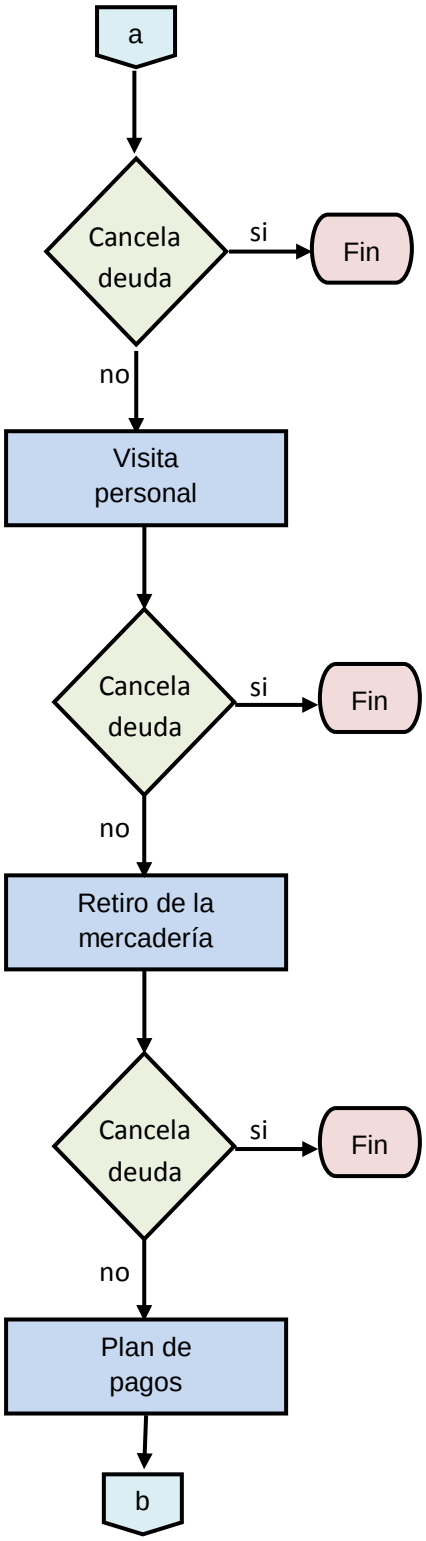
Tabla N° 65: Flujograma del Proceso de Cobro Corriente

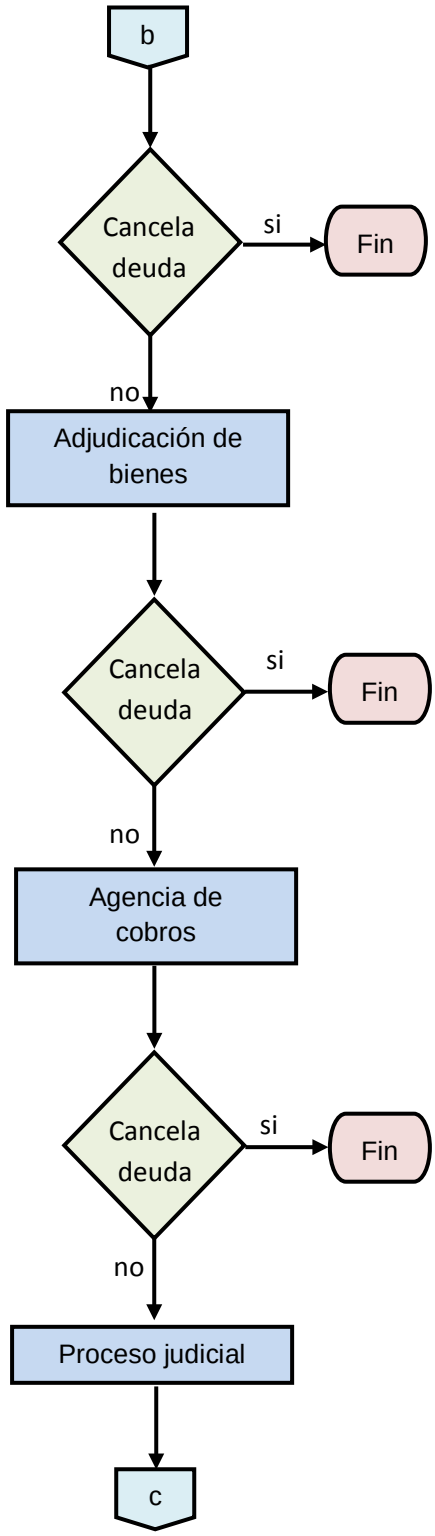
ACTIVIDADES	COBRO CORRIENTE AGENTE VENDEDOR
El encargado entregará todos los días la carpeta con las facturas de cobro correspondientes al día de la ruta El agente vendedor emitirá recibos de cobro al cliente por cada abono recibido, como respaldo de la transacción. Anotar en la reverso de la factura los abonos hechos por cliente. El agente vendedor entregará en caja general una hoja con las recaudaciones del día.	

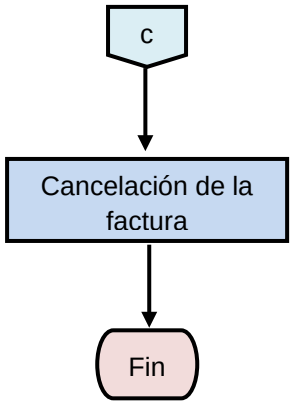
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 66: Flujograma Proceso de Cobro Vencido

ACTIVIDADES	COBRO VENCIDO JEFE DE COBRANZA
El encargado obtendrá del sistema de la empresa una lista de los clientes que tenga cartera vencida El encargado enviará mensajes de texto a cada clientes que hay sobrepasado los 10 días de vencimiento de su factura El encargado realizará llamadas telefónicas a cada clientes que hay sobrepasado los 15 días de vencimiento de su factura El encargado emitirá cartas de cobro a cada clientes que hay sobrepasado los 30 días de vencimiento de su factura	

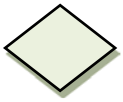
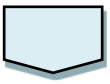
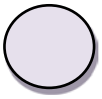
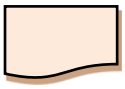
ACTIVIDADES	COBRO VENCIDO JEFE DE COBRANZA
. El encargado visitará de forma personal a cada clientes que hay sobrepasado los 45 días de vencimiento de su factura El encargado retirará a cada clientes que hay sobrepasado los 60 días de vencimiento de su factura El encargado acordará un plan de pagos con cada clientes que hay sobrepasado los 75 días de vencimiento de su factura	

ACTIVIDADES	COBRO VENCIDO JEFE DE COBRANZA
El encargado adjudicará los bienes entregados como garantía a cada clientes que hay sobrepasado los 90 días de vencimiento de su factura Se entregará a una agencia de cobro la deuda de cada cliente que hay sobrepasado los 100 días de vencimiento de su factura Se realizará un proceso judicial a cada cliente que en casos extremos no cancele o se niegue cancelar la factura	

ACTIVIDADES	COBRO VENCIDO JEFE DE COBRANZA
	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

Tabla N° 67: Símbolos Utilizados en el Flujograma

NOMBRE	SIGNIFICADO	NOMBRE	SIGNIFICADO
INICIO / FIN 	Se utiliza al principio y al fin de un proceso	DESICIÓN 	Se utiliza este símbolo en situación disyuntivas
OPERACIÓN 	Representa una actividad o conjunto de actividades	CONECTOR DE PÁGINA 	Se utiliza cuando el proceso continua en otra página
CONECTOR 	Enlaza entre si partes distintas del flujograma	DOCUMENTO 	Representación de todo elemento que tienen información

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

6.8. ADMINISTRACIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta será ejecutada con la aprobación de la Gerencia de REPREMARVA, es decir por la Sra. Martha Escobar Vargas.

Es necesario el apoyo de todas las áreas de la empresa para realizar, los diferentes procedimientos antes planteados y el cumplimiento eficaz y adecuado de las mismas, de manera que estos se manejen bajo dichos parámetros con la finalidad de mejorar la cartera vencida de la empresa.

Detalle de actividades del personal involucrado en el proceso de otorgamiento de crédito y cobranza:

Gerente general:

- ✓ Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa.
- ✓ Representa legalmente a la compañía.
- ✓ Realización y aprobación de reglamentos internos.

Gerente de ventas:

- ✓ Liderar el movimiento de ventas
- ✓ Presenta informes a la administración sobre el rendimiento de las ventas.

Supervisor de ventas:

- ✓ Distribuir de manera adecuada cada vendedor sus rutas específicas.
- ✓ Analizar y estudiar más campos de ventas factibles para la entidad.

Agentes vendedores:

- ✓ Realizar ventas hasta cumplir su límite de cupo asignado por el supervisor de ventas.
- ✓ Realizar los cobros de manera oportuna.

Jefe de cartera:

- ✓ Verificar que las facturas de la ruta de cada vendedor se encuentren en buen estado y se encuentren dentro de cada carpeta.
- ✓ Ayudar a los vendedores con información de clientes.

Contador:

- ✓ Elaborar y presentar de forma veraz, oportuna y clara la información financiera de la empresa.
- ✓ Controlar y organizar el sistema contable que se utiliza en la entidad.

Auxiliar contable:

- ✓ Ayudar a las actividades asignadas por el contador general.

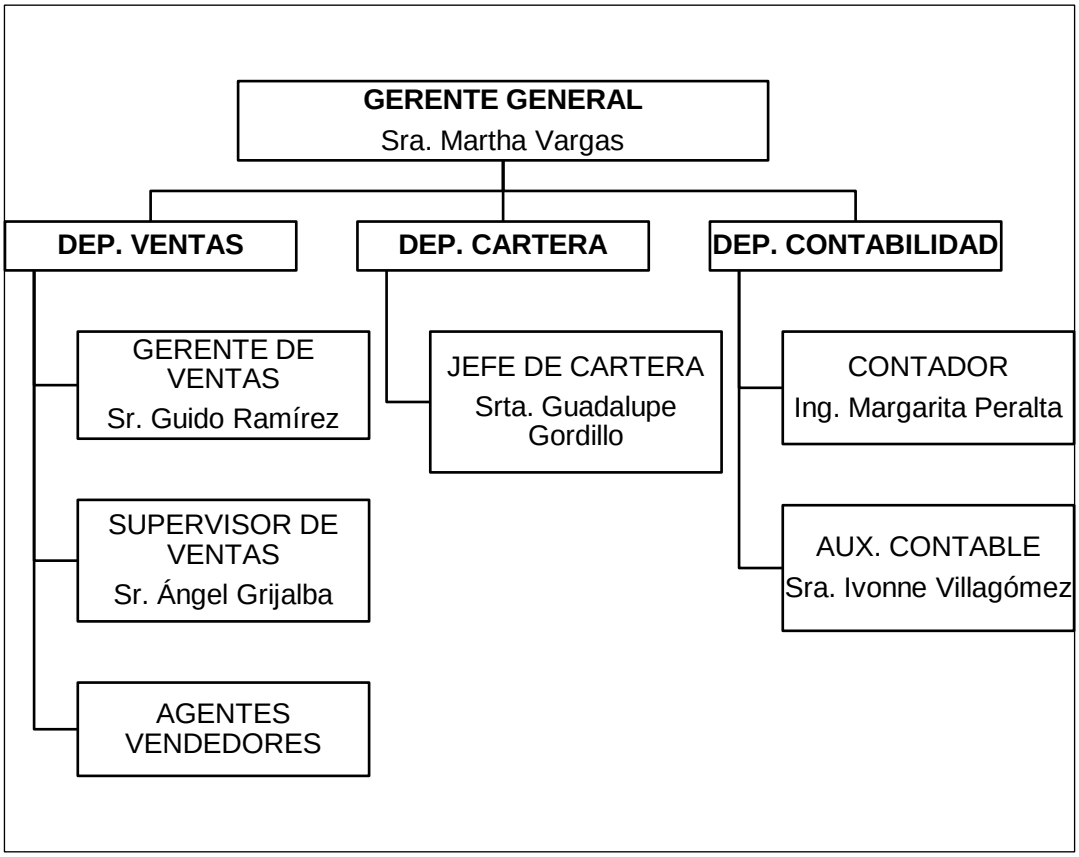


Gráfico N° 29: Organigrama Estructural de la Empresa REPREMARVA
Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

6.9. PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

El Diseño de un Modelo de Gestión de Créditos y Cobranza, contribuye en el mejoramiento de la cartera vencida de la empresa REPREMARVA del cantón Ambato implica que tanto la gerencia y las distintas áreas involucradas, sean quienes estén a cargo del cumplimiento del mismo y de cada una de etapas del proceso de otorgamiento de créditos y cobranza con el fin de enmendar los errores anteriores.

A continuación se muestran ciertos parámetros para una comprensión idónea de cómo se va a realizar estas actividades

Tabla N° 68: Previsión de la Evaluación.

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente de la empresa REPREMARVA
¿Por qué evaluar?	El objetivo esencial para evaluar la propuesta es para determinar su eficiencia y tomar decisiones que permitan mantenerla o modificarla.
¿Para qué evaluar?	Para medir y prevenir un alto porcentaje de cartera vencida.
¿Qué evaluar?	El proceso de otorgamiento de créditos y cobranza
¿Quién evalúa?	El Gerente General y el Contador
¿Cuándo evaluar?	Se debe producir a cabo la evaluación en el momento en el que se entregue la propuesta a la empresa. Se debe recordar a la entidad que la evaluación deber ser continua para la correcta ejecución (puede ser en forma trimestral).
¿Con qué evaluar?	Se evaluará mediante indicadores de gestión y encuestas aplicadas al personal que interviene en el proceso de otorgamiento de créditos y cobranza de la empresa REPREMARVA del cantón Ambato.

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Tatiana Medina

BIBLIOGRAFÍA

Abella, R. (Febrero de 2006). *Estrategia Financiera.* Obtenido de http://pdfs.wke.es/6/6/7/3/pd0000016673.pdf

Abolacio, M. (2013). *Planificación de la Auditoría* (Primera Edición ed.). IC Editorial.

Andrade, D. (2003). *Legislación Economica del Ecuador.* Quito: Editorial Abya Yala.

Anthony, R., & Govindarajan, V. (2008). *Sistemas de Control de Gestión* (Duodécima Edición ed.). México: McGraw-Hill/ Interamericana Editorres.

Araya, J. (2000). Los Hallazgos De Auditoría Interna en el Sector Público. *Ministerio de Seguridad Pública*, 6.

Arias, R. (2012). *Análisis e Interpretación de los Estados Financieros* (Segunda Edición ed.). México: Editorial Trillas.

Ayús, T., Aristizábal, R., & Velásquez, E. (2012). Matrices de Transición en el Análisis del Riesgo Crediticio Como Elemento en el Cálculo de la Pérdida Esperada. *Revista Ingenierías Universidad de Medellin*, 5.

Baena, D. (2011). *Análisis Financiero Enfoque y Proyecciones.* Bogotá: Ecoe Ediciones.

Bautista , N., Castro, H., & Rodriguez, O. (2005). *Aspectos Dogmáticos, Criminológicos y Procesales del Lavado de Activos* (Primera Edicón ed.). República Dominicana: Usaid Ediciones.

Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (Segunda Edición ed.). Naucalpan: Pearson Ediciones.

Betancur, S. (s.f.). *Hacia la Promoción de la Salud.* Manizales: Editorial Universidad de Caldas.

Block, S., & Hirt, G. (2005). *Administración Financiera.* México: McGraw-Hill/ Interamericana Editores.

Bonifaz, J., & Verdezoto, R. (2013). *Propuesta de Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza.* Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

Borello , A. (2000). *El Plan de Negocios* (Primera Edición ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Brachfield, A. (2009). *Gestión de Crédito Y Cobro.* Barcelona: Profit Editorial.

Brigham, E., & Houston, J. (2005). *Fundamnetos De Administración Financiera* (Décima Edición ed.). México: Editorial Thomson.

Chimborazo, L. (04 de Agosto de 2011). *Repositorio Universidad Técina de Ambato.* Obtenido de Repositorio Universidad Técina de Ambato: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1817/TA0121.pdf?sequence=1

Código de Comecio. (10 de Abril de 2012). *Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa.* Obtenido de Comisión de Desarrollo Económico, Productivo y la Microempresa: http://www.fernandocaceresc ortez.com/index.php?option=com_content&view=article&id=659:aprueban-por-unanimidad-el-informe-para-primer-debate-del-proyecto-de-ley-del-nuevo-codigo-del-comercio&catid=24:codigo-comercio&Itemid=28

Contabilidad, C. d. (2009). *NIIF Para las PYMES.* United Kingdom: IASCF Publiacations Department.

Contraloría General del Estado. (2012). *Contraloría General del Estado.* Obtenido de Contraloría General del Estado: http://ai.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2012/07/Ley-Org%C3%A1nica-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf

Córdova, G. (2002). *Colegio de Contadores del Estado Sucre* (Primera Edición ed.). México: Editorial Corporación Edi-Ábaco.

Covaco. (2011). Ayuda simulador financiero portal Comercio de Tu Ciudad. *Covaco*, 10.

Dirección de Investigación Técnica, N. y. (s.f.). *Universidad Técnica del Norte.* Obtenido de Universidad Técnica del Norte:

http://www.utn.edu.ec/web/portal/images/doc-utn/normas-control-interno.pdf

Elia, G. E. (2011). *Como hacer Indicadores de Calidada y Productividad en la Empresa* (Primera Edición ed.). Buenos Aires: Alsina Ediciones.

Estado, C. G. (s.f.). *Municipio de Pasaje.* Obtenido de http://www.municipiodepasaje.gob.ec/Lotaip/1/NorConIntSecPub15.pdf

Evans, M. J., & Rosenthal, J. S. (2004). *Probabilidad y estadística* (Primera Edición ed.). Barcelona, Madrid: Reverté Editorial.

Eyssautier, M. (2006). *Metodología de la Investigación* (Quinta Edición ed.). Santa Fe: Cengage Learning Ediciones.

Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica* (Novena Edición ed.). México: Pearson Editorial.

Fundación Confemental. (2006). *El Auditor de Calidad* (Primera Edición ed.). Madrid: Fc Editorial.

García, B., & Songel, G. (2004). *Factores de Innovación para el Diseño de Nuevos Productos en el Sector Juguetero* (Primera Edición ed.). Valencia: Editorial de la UPV.

Gerencia de Recursos Humanos. (2011). *Reglamento Interno de Orden Higiene Y Seguridad en el Trabajo.* Chile: Enersis Ediciones.

Gitman, L. (2003). *Principios de Administración Financiera* (Décima Edición ed.). México: Pearson Editorial.

Gómez, D., & López, J. (2002). *Riesgos Financieros y Opreaciones Internacionales* (Primera Edición ed.). Madrid: ESIC Editorial.

Gómez, M. (2006). *Introducción a la Metodología Científica* (Primera Edición ed.). Argentina: Editorial Brujas.

Granjo, J. (2008). *Como Hacer un Plan Estratégico de Recursos Humanos* (Primera Edición ed.). España: Gesbiblo Ediciones.

Harvard Business Publishing. (2009). *Entendiendo las Finanzas* (Primera Edición ed.). Santiago: Impact Media Editorial.

Hernández , L., Meneses, L., & Benavides, J. (2005). Desarrollo de una Metodología en una Entidad Financiera. *Estudios Gerenciales*.

Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2007). *Fundamentos de Metodología de la Investigación* (Primera Edición ed.). Madrid: McGraw Hill / Interamericana.

Higueyrey, Á. (Diciembre de 2004). *Decisiones Financieras a Corto Plazo.* Venezuela: Editorial Universidad de los Andes.

Horgren, C. (2000). *Contabilidad Financiera* (Séptima Edición ed.). México: Pearson Ediciones.

Icart, T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. (2006). *Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y un Tesina.* Barcelona: Universitat De Barcelona Ediciones.

Juez, P., & Diez, J. (2000). *Probabilidad y Estadística en Medicina.* Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Lara , A. (2005). *Medición y Control de Riesgos Financieros* (Tercera Edición ed.). México: Editorial Limusa.

López Cubino, R. (2011). *Modelos De Gestión de Calidad.* San Marcos: Colegio Sagrado Corazón Jesuistas León.

Manosal, L. R. (2008). *Propuesta del Modelo de Gestión por Cobros de Cartera.* Santo Domingo: Universidad Tecnológica Equinoccial .

Mantilla, S. (2011). *Control Interno Informe COSO* (Segunda Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.

Marín , S., & Martínez, F. (2002). *Contabilidada Bancaria en México.* México: Editorial Universidad de Cantabria .

Medina, J. (2003). *Visión Compartida del Futuro* (Primera Edición ed.). Cali: Universidad del Valle Editorial.

Medina, M. (22 de Octubre de 2014). Ventas. (T. Medina, Entrevistador)

Mendoza, R. (2006). *Investigación Cualitativa y Cuantitativa - Diferencias y Limitaciones.* Piura: Editorial Prospera . Obtenido de https://www.prospera.gob.mx/Portal/work/sites/Web/resources/ArchivoContent/1351/Investigacion%20cualitativa%20y%20cuantitativa.pdf

Ministerio de Educación. (2012). *Ministerio de Educación.* Obtenido de http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/08/Constitucion.pdf

Mosquera , D., & Ramón, A. (05 de Octubre de 2012). *Repositorio Unversidad Técnica del Litoral.* Obtenido de Repositorio Unversidad Técnica del Litoral: http://www.cib.espol.edu.ec/Digipath/D_Tesis_PDF/D-93920.pdf

Munch, L., & García, J. (2012). *Fundamentos de Administración* (Novena Edición ed.). México: Editorial Trillas.

Muñoz, C. (2002). *Auditoría en Sistemas Computacionales* (Primera Edición ed.). México: Pearson Editorial.

Muñoz, C., & Benassini, M. (2000). *Cómo Elaborara y Asesorar una Investigación de Tesis.* México: Prentice Hall Hipanoamerica Ediciones.

Muñoz, M., & Cuesta, M. (2010). *Finanzas Sostenibles* (Primera Edición ed.). España: Netbiblo Editorial.

Nava, M. (2009). Análisis Financiero: Una Herramienta Clave para un Gestión Eficiente . *Revista Venezolana de Gerencia*, 1.

Niño, V. (2011). *Metodología de la Invesigación* (Primera Edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.

Pampillon, F., Cuesta, M., & Ruza, C. (2009). *Introducción al Sistema Financiero.* Madrid: ENED Editorial.

Paredes , E., & Yanez, K. (31 de Julio de 2012). *Universidad Estatal de Milagro.* Obtenido de http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/1354/1/TESIS%20IMPLEMENTACION%20DE%20POLITICAS%20CREDITICIAS%20PARA%20LA%20RECUPE.pdf

Peralta, M. (22 de Octubre de 2014). Cartera Vencida. (T. Medina, Entrevistador)

Pérez, C. (2003). *Estadística Problemas Resueltos Y Aplicaciones .* Madrid: Pearson Ediciones.

Quesada, J. (2007). *Didáctica a las Ciencias Experimentales* (Edición Tercera ed.). Costa Rica: Editorial Universidad Estatal a Distancia.

Rivadeneria, F. (25 de Noviembre de 2013). *Ministerio de Comercio Exterior.* Obtenido de Ministerio de Comercio Exterior: http://comercioexterior.gob.ec/2013/11/

Robles, C. (2012). *ALIAT Universidades* (Primera Edición ed.). México: Red Tercer Milenio Ediciones.

Rodríguez , R. (s.f.). *Aiditoría on line.* Obtenido de http://auditoria-on-line.wikispaces.com/file/view/NORMAS+DE+AUDITORIA+GENERALMENTE+ACEPTADAS+(NAGAS).pdf

Rodríguez, L. (2012). *Análisis de Estados Financieros un Enfoque en la Toma de Decisiones.* Districto Federal: The McGraw- Hill Ediciones.

Ruza, C., & Curbera, P. (2013). *El Riesgo de Crédito en Perspectiva.* Madrid: UNED Ediciones.

Salas, O., Pujadas, A., & LLoret, P. (2012). *Análisis de Operaciones de Crédito* (Pimera Edición ed.). Barcelona: Profit Editorial.

Sánchez, I. (Septiembre de 2006). *Finanzas para Ejecutivos no Financieros.* Valencia: Editorial Universidad de Carabobo.

Sánchez, X., & Millán, J. (2012). Medición del Riesgo de Liquidez. Una Aplicación en el Sector Cooperativo. *Revista Entramado*, 5-6.

SIC Desarrollo. (Julio de 2010). *Financiera Rural.* Obtenido de http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Julio%202011/Modelo%20T%C3%A9cnico%20Financiero%20SOFOM/5%20Manual%20de%20Credito.pdf

Solines, C. (s.f. de s.f. de s.f.). *Superintendencia de Bancos Y Seguros del Ecuador.* Obtenido de Superintendencia de Bancos Y Seguros del Ecuador: http://www.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/2014/SBS/resol_SBS-2014-234.pdf

Superintendecia de Compañías y Valores. (25 de Octubre de 2013). Obtenido de Superintendecia de Compañías y Valores: http://181.198.3.71/portal/cgi-bin/cognos.cgi

Taday , B. (4 de Agosto de 2011). *Universidad Técnica de Ambato .*

Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta Edición ed.). Balderas: Limusa Editorial.

Tapia , F. (02 de Abril de 2012). *Repositorio Universidad Técnica de Ambato.* Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: http://repo.uta.edu.ec/bitstream/handle/123456789/1843/TA0139.pdf?sequence=1

UNID. (s.f.). *Universidad Interamericana para el Desarrollo.* Obtenido de http://moodle.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/unida/RH/PC/PCS12/PC12_Lectura.pdf

Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico. (2002). Financiamiento a largo plazo: banca de desarrollo y organismos internacionales. *Circulo-tec en Linea con tu Desarrollo*, 6-8.

Vázquez, J. (2006). *Procedimientos Básicos, Cursogramas y Control Internno.* Argentina: Macchi Editorial.

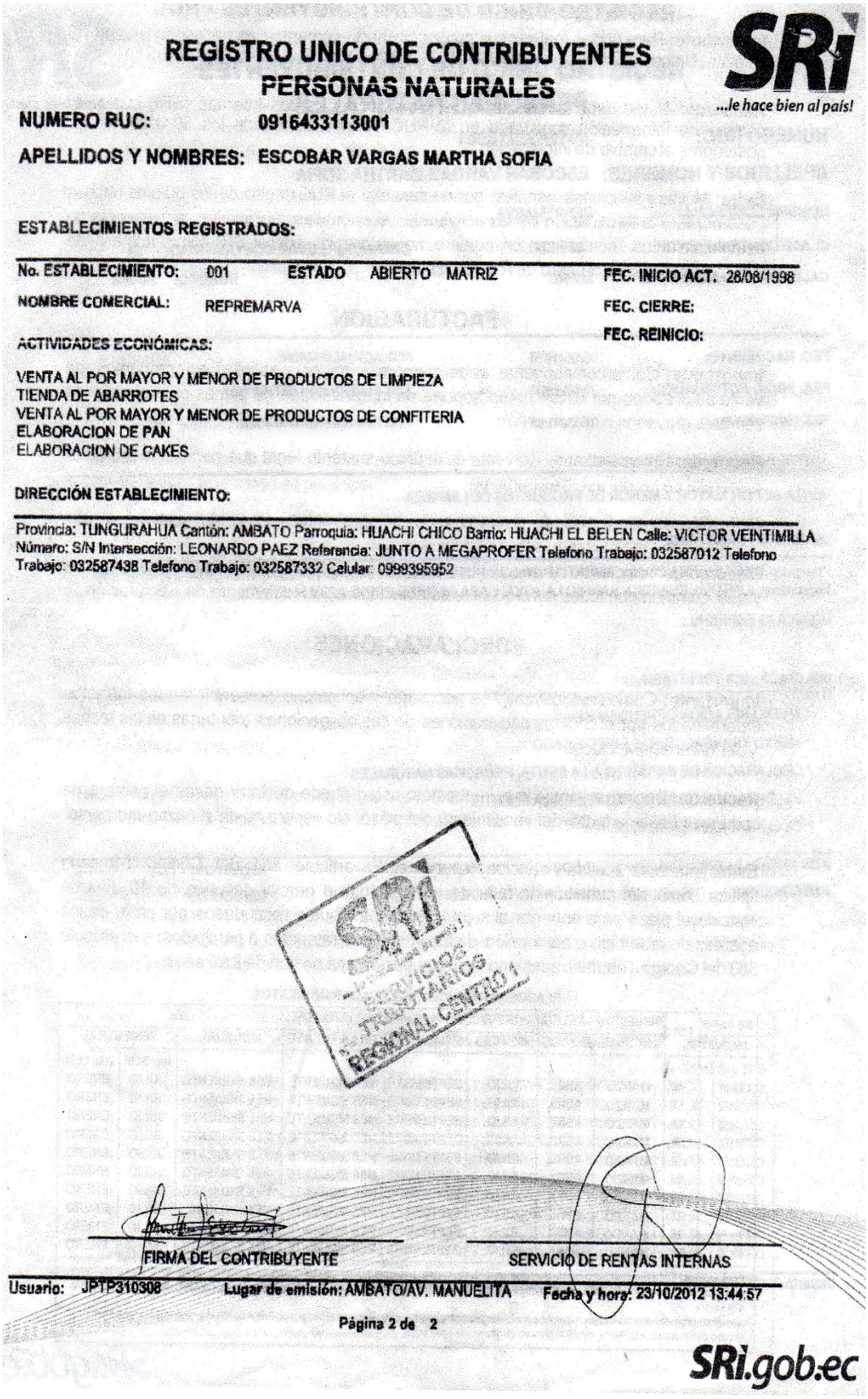
Vera, J., Mora, V., & Lapeña , A. (2006). *Dirección y Gestión de Centros Docentes* (Primera Edición ed.). España: Grao Editorial.

Wachowicz, J., & Horne, J. (2002). *Fundamentos de Administración Financiera* (Undécima Edición ed.). México: Pearson Educacion Ediciones.

Zhumi, N. (15 de Mayo de 2013). *Repositorio Universidad Técnológica Israel.* Obtenido de Repositorio Universidad Técnológica Israel: http://186.42.96.211:8080/jspui/bitstream/123456789/1432/1/TESIS%20FINAL.pdf

ANEXOS

Anexo N° 1: RUC de la Empresa REPREMARVA



REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES
PERSONAS NATURALES

...le hace bien al país!

NUMERO RUC: 0916433113001

APELLIDOS Y NOMBRES: ESCOBAR VARGAS MARTHA SOFIA

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS:

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **ESTADO** ABIERTO MATRIZ **FEC. INICIO ACT.** 26/08/1998

NOMBRE COMERCIAL: REPREMARVA **FEC. CIERRE:**

FEC. REINICIO:

ACTIVIDADES ECONÓMICAS:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE LIMPIEZA
TIENDA DE ABARROTES
VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE PRODUCTOS DE CONFITERIA
ELABORACION DE PAN
ELABORACION DE CAKES

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: TUNGURAHUA Cantón: AMBATO Parroquia: HUACHI CHICO Barrio: HUACHI EL BELEN Calle: VICTOR VEINTIMILLA Número: S/N Intersección: LEONARDO PAEZ Referencia: JUNTO A MEGAPROFER Telefono Trabajo: 032587012 Telefono Trabajo: 032587438 Telefono Trabajo: 032587332 Celular: 0999395952

SRI SERVICIOS CONTRIBUTARIOS REGIONAL CENTRO 1

FIRMA DEL CONTRIBUYENTE

SERVICIO DE RENTAS INTERNAS

Usuario: JPTP310308 Lugar de emisión: AMBATO/AV. MANUELITA Fecha y hora: 23/10/2012 13:44:57

Página 2 de 2

SRi.gob.ec

Anexo N° 2: Encuesta Dirigida a los Empleados de REPREMARVA

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÌA

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA REPREMARVA

Objetivo:
Recabar información para mantener una base de datos reales y específicos, sobre los procesos de control para el otorgamiento de créditos y la liquidez en la empresa REPREMARVA.

Observaciones:

- Se garantiza absoluta reserva

Instrucciones:

- Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de contestar.
- Seleccione con una X dentro de la casilla de escalas, en la respuesta que considere correcta.
- Al ser anónima la encuesta responda con toda libertad y sinceridad.

Cuestionario

1. ¿Se capacita debidamente a los empleados para que cumplan con sus obligaciones en el trabajo?
   ( ) Si
   ( ) No

2. ¿La empresa debería implantar políticas adecuadas para mejorar el proceso de otorgamiento de créditos?
   ( ) Si
   ( ) No

3. ¿Cómo evalúa la información que se emite al cliente para las condiciones de crédito y cobro?
   ( ) Muy Buena
   ( ) Buena
   ( ) Regular
   ( ) Mala
   ( ) Muy Mala

4. ¿Solicita usted todos los documentos respectivos para otorgar el crédito?
   ( ) Si
   ( ) No

5. ¿Qué tan eficiente es el análisis de la Solicitud de Créditos?
   ( ) Muy Buena
   ( ) Buena
   ( ) Regular
   ( ) Mala
   ( ) Muy Mala

6. ¿Se cuenta con una base de datos adecuada, para tomar decisiones respecto a la aprobación o rechazo de créditos a clientes?
   ( ) Si
   ( ) No

7. ¿Cómo califica la verificación respectiva de la información llenada en la solicitud de crédito?
   ( ) Muy Buena
   ( ) Buena
   ( ) Regular
   ( ) Mala
   ( ) Muy Mala

8. ¿Los montos de las ventas a Crédito son mayores a las ventas al contado?
   ( ) Si
   ( ) No

9. ¿Cómo considera el control de recaudación de las cuentas por cobrar?
   ( ) Muy Buena
   ( ) Buena
   ( ) Regular
   ( ) Mala
   ( ) Muy Mala

10. ¿Se preparan mensualmente informes de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?
    ( ) Si
    ( ) No

11. ¿Se ha registrado una cartera vencida alta en los últimos años?
    ( ) Si
    ( ) No

12. ¿Los clientes pagan puntualmente sus deudas?
    ( ) Si
    ( ) No

13. ¿Qué capacidad tiene la empresa para cubrir a tiempo con sus obligaciones a terceros?
    ( ) Muy Buena
    ( ) Buena
    ( ) Regular
    ( ) Mala
    ( ) Muy Mala
14. ¿Considera que el otorgar créditos a los clientes da como resultado problemas de liquidez?
    ( ) Si
    ( ) No

15. ¿Se utilizan indicadores de liquidez para evaluar la misma?
    ( ) Si
    ( ) No

16. ¿La administración ha implantado un modelo de gestión para mejorar los procesos de crédito y cobro?
    ( ) Si
    ( ) No

17. ¿Cree usted que al no emitir créditos se perderá clientes?

    ( ) Si
    ( ) No

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

Anexo N° 3: Estado Financiero Periodo 2013

REPREMARVA RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2013

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta				
1.	ACTIVOS				
1.1.	ACTIVO CORRIENTE				
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE				
1.1.1.01.	CAJA GENERAL				
1.1.1.01.01.	RECAUDACIONES A DEPOSITAR				
1.1.1.01.01.002	Caja Cheques	125,329.48			
1.1.1.01.01.003	Caja Chica	2,000.00			
1.1.1.01.01.	TOTAL RECAUDACIONES A DEPOSITAR		127,329.48		
1.1.1.01.	TOTAL CAJA GENERAL			127,329.48	
1.1.1.02.	BANCOS				
1.1.1.02.01.	BCOS CUENTAS CORRIENTES				
1.1.1.02.01.001	Bco.Produbanco 02081005918	17,140.92			
1.1.1.02.01.006	Bco Pichincha Cta.Cte 3350929	38,263.20			
1.1.1.02.01.007	Bco Internacional Cta Cte 500	1,648.52			
1.1.1.02.01.008	Bco Machala Cta. Cte 14000064	255.35			
1.1.1.02.01.	TOTAL BCOS CUENTAS CORRIENTES		57,307.99		
1.1.1.02.02.	BCOS CUENTAS DE AHORRO				
1.1.1.02.02.002	Banco Pichincha Cta Ahorros	9,438.23			
1.1.1.02.02.	TOTAL BCOS CUENTAS DE AHORRO		9,438.23		
1.1.1.02.	TOTAL BANCOS			66,746.22	
1.1.1.	TOTAL ACTIVO DISPONIBLE				194,075.70
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE				
1.1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR				
1.1.2.01.01.	CLIENTES NACIONALES				
1.1.2.01.01.001	Clientes Repremarva	1,655,693.86			
1.1.2.01.01.010	Otras Cuentas x Cobrar(Ex Ven	44,694.33			
1.1.2.01.01.099	(-) Provision Ctas Incobrable	-18,884.76			
1.1.2.01.01.	TOTAL CLIENTES NACIONALES		1,681,503.43		
1.1.2.01.02.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR				
1.1.2.01.02.002	Ctas por Cobrar Empr.Relacion	10,000.00			
1.1.2.01.02.006	Otras cuentas por cobrar	7,723.04			
1.1.2.01.02.	TOTAL OTRAS CUENTAS POR COBRAR		17,723.04		
1.1.2.01.	TOTAL CUENTAS POR COBRAR			1,699,226.47	
1.1.2.02.	ANTICIPO A PROVEEDORES				
1.1.2.02.01.	PROVEEDORES				
1.1.2.02.01.001	Anticipo a Proveedores	6,520.69			
1.1.2.02.01.002	Anticipo Prov. Construccion	136,812.16			
1.1.2.02.01.	TOTAL PROVEEDORES		143,332.85		
1.1.2.02.	TOTAL ANTICIPO A PROVEEDORES			143,332.85	
1.1.2.03.	ANTICIPOS Y PRESTAMOS A PERSO				
1.1.2.03.01.	ANTICIPOS PERSONAL				
1.1.2.03.01.002	Comisariato	1,097.23			
1.1.2.03.01.007	Anticipo rol	15,432.36			
1.1.2.03.01.	TOTAL ANTICIPOS PERSONAL		16,529.59		
1.1.2.03.02.	PRESTAMOS EMPLEADOS				

24/12/2014 04:36:21 PM Administrador2 **Página:** 001

REPREMARVA RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL AI: 31/12/2013

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta				
1.1.2.03.02.002	Pres. Ramirez Juan Carlos	7,800.00			
1.1.2.03.02.	TOTAL PRESTAMOS EMPLEADOS		7,800.00		
1.1.2.03.	TOTAL ANTICIPOS Y PRESTAMOS A			24,329.59	
1.1.2.04.	CREDITO TRIBUTARIO				
1.1.2.04.01.	CREDITO TRIBUTARIO IVA				
1.1.2.04.01.003	Credito Tributario IVA compra	33,483.24			
1.1.2.04.01.	TOTAL CREDITO TRIBUTARIO IVA		33,483.24		
1.1.2.04.02.	CREDITO TRIBUTARIO RENTA				
1.1.2.04.02.001	Impuesto Retenido Renta	23,451.76			
1.1.2.04.02.003	CreditoTributario Renta Años	22,908.31			
1.1.2.04.02.	TOTAL CREDITO TRIBUTARIO RENTA		46,360.07		
1.1.2.04.	TOTAL CREDITO TRIBUTARIO			79,843.31	
1.1.2.	TOTAL ACTIVO EXIGIBLE				1,946,732.22
1.1.3.	INVENTARIOS				
1.1.3.01.	PRODUCTOS MERCADERIAS				
1.1.3.01.01.	INV. MERCADERIA TARIFA 12%				
1.1.3.01.01.001	Inv. Mercaderjas Tarifa 12%	839,021.15			
1.1.3.01.01.	TOTAL INV. MERCADERIA TARIFA 12%		839,021.15		
1.1.3.01.02.	INV. MERCADERIA TARIFA 0%				
1.1.3.01.02.001	Inv. Mercaderjas Tarifa 0%	472,592.70			
1.1.3.01.02.	TOTAL INV. MERCADERIA TARIFA 0%		472,592.70		
1.1.3.01.	TOTAL PRODUCTOS MERCADERIAS			1,311,613.85	
1.1.3.	TOTAL INVENTARIOS				1,311,613.85
1.1.4.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.	SEGUROS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.001	Seguros Anticipos	6,267.82			
1.1.4.01.02.	TOTAL SEGUROS ANTICIPADOS		6,267.82		
1.1.4.01.	TOTAL PAGOS ANTICIPADOS			6,267.82	
1.1.4.	TOTAL PAGOS ANTICIPADOS				6,267.82
1.1.5.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.01.	DEPOSITOS EN GARANTIA				
1.1.5.01.01.001	Depositos en Garantia	550.00			
1.1.5.01.01.	TOTAL DEPOSITOS EN GARANTIA		550.00		
1.1.5.01.	TOTAL OTROS ACTIVOS CORRIENTES			550.00	
1.1.5.	TOTAL OTROS ACTIVOS CORRIENTES				550.00
1.1.	TOTAL ACTIVO CORRIENTE				3,459,239.59
1.2.	ACTIVOS NO CORRIENTES				
1.2.1.	PROPIEDAD PLANTE Y EQUIPO				
1.2.1.01.	ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE				
1.2.1.01.01.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES				
1.2.1.01.01.001	Terrenos	248,000.00			
1.2.1.01.01.002	Construcciones en Curso	1,015,969.28			
1.2.1.01.01.	TOTAL ACTIVOS NO DEPRECIABLES		1,263,969.28		

REPREMARVA RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL AI: 31/12/2013

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta					
1.2.1.01.	TOTAL ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE			1,263,969.28		
1.2.1.02.	ACTIVOS DEPRECIABLES					
1.2.1.02.02.	MUEBLES Y ENSERES					
1.2.1.02.02.001	Muebles y Enseres	7,368.43				
1.2.1.02.02.002	(-) Deprec.Acum.Muebles y Ens	-6,865.76				
1.2.1.02.02.	TOTAL MUEBLES Y ENSERES		502.67			
1.2.1.02.03.	EQUIPO DE OFICINA					
1.2.1.02.03.001	Equipo de Oficina	1,631.00				
1.2.1.02.03.002	(-) Deprec.Acum.Equipo de Ofi	-1,528.86				
1.2.1.02.03.	TOTAL EQUIPO DE OFICINA		102.14			
1.2.1.02.04.	EQUIPO DE COMPUTACIàN Y SOFTW					
1.2.1.02.04.001	Equipo de Computaciφn y Soft	25,202.37				
1.2.1.02.04.002	(-) Deprec.Acum.Equipo de Com	-15,943.86				
1.2.1.02.04.	TOTAL EQUIPO DE COMPUTACIàN Y		9,258.51			
1.2.1.02.05.	EQUIPO DE TRANSPORTE/ VEHICUL					
1.2.1.02.05.001	Vehjculos	316,864.57				
1.2.1.02.05.002	(-) Deprec.Acum. Vehculos	-308,421.84				
1.2.1.02.05.	TOTAL EQUIPO DE TRANSPORTE/		8,442.73			
1.2.1.02.06.	MAQUINARIA Y EQUIPO					
1.2.1.02.06.001	Maquinaria y Equipo	12,297.36				
1.2.1.02.06.002	(-) Dep. Acum. Maquinaria y E	-9,274.22				
1.2.1.02.06.	TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPO		3,023.14			
1.2.1.02.	TOTAL ACTIVOS DEPRECIABLES			21,329.19		
1.2.1.	TOTAL PROPIEDAD PLANTE Y EQUIPO				1,285,298.47	
1.2.	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES					1,285,298.47
1.	TOTAL ACTIVOS					4,744,538.06
						4,744,538.06
2.	PASIVO					
2.1.	PASIVO CORRIENTE					
2.1.1.	NO RELACIONADOS					
2.1.1.01.	OBLIGACIONES COMERCIALES					
2.1.1.01.01.	PROVEEDORES MERCADERIA					
2.1.1.01.01.001	Proveedores Locales	-561,221.55				
2.1.1.01.01.002	Proveedores Nacionales	-754,215.52				
2.1.1.01.01.009	Otros Proveedores Locales	-182,812.04				
2.1.1.01.01.	TOTAL PROVEEDORES MERCADERIA		-1,498,249.11			
2.1.1.01.02.	PROVEE. SUMINISTROS-MATERIALE					
2.1.1.01.02.001	Proveedores de Suministros-Ma	-13,188.97				
2.1.1.01.02.	TOTAL PROVEE.		-13,188.97			
2.1.1.01.03.	PROVEE. SERVICIOS POR PAGAR					
2.1.1.01.03.006	Industrias de Pepel PAPELON C	-1,049.67				
2.1.1.01.03.007	Arriendos por Pagar "Cima Cia	-3,736.00				
2.1.1.01.03.	TOTAL PROVEE. SERVICIOS POR PAGAR		-4,785.67			
2.1.1.01.05.	OTROS PROVEE. DE SERVICIOS					

REPREMARVA RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL AI: 31/12/2013

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta			
2.1.1.01.05.001	Prov. de Servicios Manten.Veh	-710.70		
2.1.1.01.05.002	Proveedores Servicios Profesi	-60.94		
2.1.1.01.05.010	Otros Proveedores de Servicio	-28,442.93		
2.1.1.01.05.	TOTAL OTROS PROVEE. DE SERVICIOS		-29,214.57	
2.1.1.01.06.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR			
2.1.1.01.06.001	Seguros Colonial	-1,511.04		
2.1.1.01.06.004	Otras cuentas por pagar	-55,471.32		
2.1.1.01.06.	TOTAL OTRAS CUENTAS POR PAGAR		-56,982.36	
2.1.1.01.	TOTAL OBLIGACIONES COMERCIALES			-1,602,420.68
2.1.1.09.	DOCUMENTOS POR PAGAR			
2.1.1.09.01.	DOCUMENTOS X PAGAR A PROVEEDO			
2.1.1.09.01.001	Produbanco 02081005918	-4,443.08		
2.1.1.09.01.006	Banco Pichincha Cta.335092970	-407,096.49		
2.1.1.09.01.007	Tarjetas de crédito	-26,716.11		
2.1.1.09.01.	TOTAL DOCUMENTOS X PAGAR A		-438,255.68	
2.1.1.09.	TOTAL DOCUMENTOS POR PAGAR			-438,255.68
2.1.1.	TOTAL NO RELACIONADOS			-2,040,676.36
2.1.2.	OBLIGACIONES LABORALES			
2.1.2.01.	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES			
2.1.2.01.01.	ROL DE PAGOS			
2.1.2.01.01.001	Sueldos por Pagar	-17,341.08		
2.1.2.01.01.	TOTAL ROL DE PAGOS		-17,341.08	
2.1.2.01.02.	PROVISIONES DE BENEFICIOS SOC			
2.1.2.01.02.001	Decimo Tercer Sueldo	-8,578.07		
2.1.2.01.02.002	Decimo Cuarto Sueldo	-10,855.82		
2.1.2.01.02.003	Vacaciones	-4,320.42		
2.1.2.01.02.	TOTAL PROVISIONES DE BENEFICIOS		-23,754.31	
2.1.2.01.03.	APORTES AL IESS Y OTROS			
2.1.2.01.03.001	Aporte Patronal 11.15%	-1,592.77		
2.1.2.01.03.002	Aporte Individual 9.35%	-1,440.94		
2.1.2.01.03.003	Aporte Secap 0.5%	-94.21		
2.1.2.01.03.004	Aporte al Iece 0.5%	-93.18		
2.1.2.01.03.005	Fondo de Reserva	-36.53		
2.1.2.01.03.	TOTAL APORTES AL IESS Y OTROS		-3,257.63	
2.1.2.01.	TOTAL SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES			-44,353.02
2.1.2.	TOTAL OBLIGACIONES LABORALES			-44,353.02
2.1.3.	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
2.1.3.01.	RETENCIONES EN LA FUENTE POR			
2.1.3.01.02.	RETENCIONES IVA PROVEEDORES			
2.1.3.01.02.004	Retencion en la Fuente IVA po	-4,352.00		
2.1.3.01.02.	TOTAL RETENCIONES IVA		-4,352.00	
2.1.3.01.03.	RET.FTE IMP. RENTA PROVEEDORE			
2.1.3.01.03.005	Retencion Fuente Imp. Renta p	-8,239.88		
2.1.3.01.03.	TOTAL RET.FTE IMP. RENTA		-8,239.88	
2.1.3.01.	TOTAL RETENCIONES EN LA FUENTE POR			-12,591.88

REPREMARVA RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2013

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta					
2.1.3.03.	OTROS IMPUESTOS POR PAGAR					
2.1.3.03.02.	ANTICIPOS IMPUESTO POR PAGAR					
2.1.3.03.02.001	Anticipo Imptos a la Renta po	-17,303.10				
2.1.3.03.02.	TOTAL ANTICIPOS IMPUESTO POR		-17,303.10			
2.1.3.03.	TOTAL OTROS IMPUESTOS POR PAGAR			-17,303.10		
2.1.3.	TOTAL OBLIGACIONES TRIBUTARIAS				-29,894.98	
2.1.4.	OBLIGACIONES BANCARIAS Y FINA					
2.1.4.01.	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO					
2.1.4.01.01.	PRESTAMOS BANCARIOS POR PAGAR					
2.1.4.01.01.003	Prestamo por pagar Banco Pich	-43,000.00				
2.1.4.01.01.004	Prestamo por pagar Ban co Pic	-60,000.00				
2.1.4.01.01.	TOTAL PRESTAMOS BANCARIOS POR		-103,000.00			
2.1.4.01.	TOTAL OBLIGACIONES A CORTO PLAZO			-103,000.00		
2.1.4.	TOTAL OBLIGACIONES BANCARIAS Y FINA				-103,000.00	
2.1.5.	OTROS PASIVOS CORRIENTES					
2.1.5.01.	CUENTAS POR PAGAR A CLIENTES					
2.1.5.01.01.	ANTICIPOS CLIENTES					
2.1.5.01.01.001	Anticipo a Clientes por Pagar	-23,940.72				
2.1.5.01.01.	TOTAL ANTICIPOS CLIENTES		-23,940.72			
2.1.5.01.	TOTAL CUENTAS POR PAGAR A CLIENTES			-23,940.72		
2.1.5.	TOTAL OTROS PASIVOS CORRIENTES				-23,940.72	
2.1.	TOTAL PASIVO CORRIENTE					-2,241,865.08
2.2.	PASIVO A LARGO PLAZO					
2.2.1.	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO					
2.2.1.01.	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO					
2.2.1.01.01.	PRESTAMOS BANCARIOS Y PROVEED					
2.2.1.01.01.002	Prestamos Banco del Pichincha	-129,904.82				
2.2.1.01.01.003	Prestamos Banco del Pichincha	-152,818.31				
2.2.1.01.01.006	Prestamos Banco Produbanco OP	-14,058.76				
2.2.1.01.01.007	Prestamos Banco del Pichincha	-51,380.41				
2.2.1.01.01.008	Prestamos Banco del Pichincha	-30,828.25				
2.2.1.01.01.009	Prestamos Banco Internacion	-78,269.24				
2.2.1.01.01.	TOTAL PRESTAMOS BANCARIOS Y		-457,259.79			
2.2.1.01.	TOTAL OBLIGACIONES A LARGO PLAZO			-457,259.79		
2.2.1.	TOTAL OBLIGACIONES A LARGO PLAZO				-457,259.79	
2.2.	TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO					-457,259.79
2.	TOTAL PASIVO					-2,699,124.87
						-2,699,124.87
3.	PATRIMONIO					
3.1.	CAPITAL					
3.1.1.	CAPITAL LIQUIDO CONTABLE					
3.1.1.01.	CAPITAL SOCIAL					
3.1.1.01.01.	CAPITAL SOCIAL					
3.1.1.01.01.001	Capital Social	-1,348,340.00				

REPREMARVA RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2013

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta				
3.1.1.01.01.	TOTAL CAPITAL SOCIAL	-1,348,340.00			
3.1.1.01.	TOTAL CAPITAL SOCIAL		-1,348,340.00		
3.1.1.	TOTAL CAPITAL LIQUIDO CONTABLE			-1,348,340.00	
3.1.2.	RESULTADOS				
3.1.2.01.	RESULTADOS				
3.1.2.01.01.	RESULTADOS EJERCICIO ACTUAL				
3.1.2.01.01.001	Utilidad del Ejercicio	-434,948.00			
3.1.2.01.01.	TOTAL RESULTADOS EJERCICIO ACTUAL	-434,948.00			
3.1.2.01.02.	RESULTADOS EJERCICIOS ANTERIO				
3.1.2.01.02.001	Utilidades Acumuladas Años A	66,466.25			
3.1.2.01.02.	TOTAL RESULTADOS EJERCICIOS	66,466.25			
3.1.2.01.	TOTAL RESULTADOS		-368,481.75		
3.1.2.	TOTAL RESULTADOS			-368,481.75	
3.1.	TOTAL CAPITAL				-1,716,821.75
3.	TOTAL PATRIMONIO				-1,716,821.75
					-1,716,821.75
	RESULTADO DEL PERIODO :				-328,591.44
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO :				-4,744,538.06

Anexo N° 4: Estado Financiero Periodo 2012

REPREMARVA 2012 RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2012

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta			
1.	ACTIVOS			
1.1.	ACTIVO CORRIENTE			
1.1.1.	ACTIVO DISPONIBLE			
1.1.1.01.	CAJA GENERAL			
1.1.1.01.01.	RECAUDACIONES A DEPOSITAR			
1.1.1.01.01.002	Caja Cheques	94,934.05		
1.1.1.01.01.003	Caja Chica	2,000.00		
1.1.1.01.01.004	Caja Construccion	1,000.00		
1.1.1.01.01.	TOTAL RECAUDACIONES A DEPOSITAR		97,934.05	
1.1.1.01.	TOTAL CAJA GENERAL			97,934.05
1.1.1.02.	BANCOS			
1.1.1.02.01.	BCOS CUENTAS CORRIENTES			
1.1.1.02.01.001	Bco.Produbanco 02081005918	30,444.59		
1.1.1.02.01.006	Bco Pichincha Cta.Cte 3350929	60,391.63		
1.1.1.02.01.	TOTAL BCOS CUENTAS CORRIENTES		90,836.22	
1.1.1.02.02.	BCOS CUENTAS DE AHORRO			
1.1.1.02.02.002	Banco Pichincha Cta Ahorros	5,922.18		
1.1.1.02.02.	TOTAL BCOS CUENTAS DE AHORRO		5,922.18	
1.1.1.02.	TOTAL BANCOS			96,758.40
1.1.1.	TOTAL ACTIVO DISPONIBLE			194,692.45
1.1.2.	ACTIVO EXIGIBLE			
1.1.2.01.	CUENTAS POR COBRAR			
1.1.2.01.01.	CLIENTES NACIONALES			
1.1.2.01.01.001	Clientes Repremarva	1,545,229.82		
1.1.2.01.01.099	(-) Provision Ctas Incobrable	-30,265.02		
1.1.2.01.01.	TOTAL CLIENTES NACIONALES		1,514,964.80	
1.1.2.01.02.	OTRAS CUENTAS POR COBRAR			
1.1.2.01.02.006	Otras cuentas por cobrar	3,446.04		
1.1.2.01.02.	TOTAL OTRAS CUENTAS POR COBRAR		3,446.04	
1.1.2.01.	TOTAL CUENTAS POR COBRAR			1,518,410.84
1.1.2.02.	ANTICIPO A PROVEEDORES			
1.1.2.02.01.	PROVEEDORES			
1.1.2.02.01.001	Anticipo a Proveedores	570.00		
1.1.2.02.01.002	Anticipo Prov. Construccion	125,336.81		
1.1.2.02.01.	TOTAL PROVEEDORES		125,906.81	
1.1.2.02.	TOTAL ANTICIPO A PROVEEDORES			125,906.81
1.1.2.03.	ANTICIPOS Y PRESTAMOS A PERSO			
1.1.2.03.01.	ANTICIPOS PERSONAL			
1.1.2.03.01.007	Anticipo rol	7,284.03		
1.1.2.03.01.	TOTAL ANTICIPOS PERSONAL		7,284.03	
1.1.2.03.02.	PRESTAMOS EMPLEADOS			
1.1.2.03.02.002	Pres. Ramirez Juan Carlos	6,700.00		
1.1.2.03.02.	TOTAL PRESTAMOS EMPLEADOS		6,700.00	
1.1.2.03.	TOTAL ANTICIPOS Y PRESTAMOS A			13,984.03
1.1.2.04.	CREDITO TRIBUTARIO			

24/12/2014 04:38:05 PM Administrador2 **Página:** 001

REPREMARVA 2012 RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL AI: 31/12/2012

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta				
1.1.2.04.01.	CREDITO TRIBUTARIO IVA				
1.1.2.04.01.003	Credito Tributario IVA compra	76,669.28			
1.1.2.04.01.	TOTAL CREDITO TRIBUTARIO IVA		76,669.28		
1.1.2.04.02.	CREDITO TRIBUTARIO RENTA				
1.1.2.04.02.001	Impuesto Retenido Renta	17,314.37			
1.1.2.04.02.003	CreditoTributario Renta Años	10,290.90			
1.1.2.04.02.	TOTAL CREDITO TRIBUTARIO RENTA		27,605.27		
1.1.2.04.	TOTAL CREDITO TRIBUTARIO			104,274.55	
1.1.2.	TOTAL ACTIVO EXIGIBLE				1,762,576.23
1.1.3.	INVENTARIOS				
1.1.3.01.	PRODUCTOS MERCADERIAS				
1.1.3.01.01.	INV. MERCADERIA TARIFA 12%				
1.1.3.01.01.001	Inv. Mercaderias Tarifa 12%	793,305.18			
1.1.3.01.01.	TOTAL INV. MERCADERIA TARIFA 12%		793,305.18		
1.1.3.01.02.	INV. MERCADERIA TARIFA 0%				
1.1.3.01.02.001	Inv. Mercaderias Tarifa 0%	483,914.33			
1.1.3.01.02.	TOTAL INV. MERCADERIA TARIFA 0%		483,914.33		
1.1.3.01.	TOTAL PRODUCTOS MERCADERIAS			1,277,219.51	
1.1.3.	TOTAL INVENTARIOS				1,277,219.51
1.1.4.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.	PAGOS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.	SEGUROS ANTICIPADOS				
1.1.4.01.02.001	Seguros Anticipos	4,607.98			
1.1.4.01.02.	TOTAL SEGUROS ANTICIPADOS		4,607.98		
1.1.4.01.	TOTAL PAGOS ANTICIPADOS			4,607.98	
1.1.4.	TOTAL PAGOS ANTICIPADOS				4,607.98
1.1.5.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.	OTROS ACTIVOS CORRIENTES				
1.1.5.01.01.	DEPOSITOS EN GARANTIA				
1.1.5.01.01.001	Depositos en Garantia	550.00			
1.1.5.01.01.	TOTAL DEPOSITOS EN GARANTIA		550.00		
1.1.5.01.	TOTAL OTROS ACTIVOS CORRIENTES			550.00	
1.1.5.	TOTAL OTROS ACTIVOS CORRIENTES				550.00
1.1.	TOTAL ACTIVO CORRIENTE				3,239,646.17
1.2.	ACTIVOS NO CORRIENTES				
1.2.1.	PROPIEDAD PLANTE Y EQUIPO				
1.2.1.01.	ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE				
1.2.1.01.01.	ACTIVOS NO DEPRECIABLES				
1.2.1.01.01.001	Terrenos	248,000.00			
1.2.1.01.01.002	Construcciones en Curso	830,970.92			
1.2.1.01.01.	TOTAL ACTIVOS NO DEPRECIABLES		1,078,970.92		
1.2.1.01.	TOTAL ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE			1,078,970.92	
1.2.1.02.	ACTIVOS DEPRECIABLES				
1.2.1.02.02.	MUEBLES Y ENSERES				
1.2.1.02.02.001	Muebles y Enseres	6,172.97			

REPREMARVA 2012 RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2012

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta					
1.2.1.02.02.002	(-) Deprec.Acum.Muebles y Ens	-4,088.17				
1.2.1.02.02.	TOTAL MUEBLES Y ENSERES		2,084.80			
1.2.1.02.03.	EQUIPO DE OFICINA					
1.2.1.02.03.001	Equipo de Oficina	1,631.04				
1.2.1.02.03.002	(-) Deprec.Acum.Equipo de Ofi	-795.33				
1.2.1.02.03.	TOTAL EQUIPO DE OFICINA		835.71			
1.2.1.02.04.	EQUIPO DE COMPUTACIàN Y SOFTW					
1.2.1.02.04.001	Equipo de Computaciòn y Soft	16,859.44				
1.2.1.02.04.002	(-) Deprec.Acum.Equipo de Com	-15,210.78				
1.2.1.02.04.	TOTAL EQUIPO DE COMPUTACIàN Y		1,648.66			
1.2.1.02.05.	EQUIPO DE TRANSPORTE/ VEHICUL					
1.2.1.02.05.001	Vehjculos	287,561.36				
1.2.1.02.05.002	(-) Deprec.Acum. Vehculos	-238,464.49				
1.2.1.02.05.	TOTAL EQUIPO DE TRANSPORTE/		49,096.87			
1.2.1.02.06.	MAQUINARIA Y EQUIPO					
1.2.1.02.06.001	Maquinaria y Equipo	9,892.02				
1.2.1.02.06.002	(-) Dep. Acum. Maquinaria y E	-4,823.70				
1.2.1.02.06.	TOTAL MAQUINARIA Y EQUIPO		5,068.32			
1.2.1.02.	TOTAL ACTIVOS DEPRECIABLES			58,734.36		
1.2.1.	TOTAL PROPIEDAD PLANTE Y EQUIPO				1,137,705.28	
1.2.	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES					1,137,705.28
1.	TOTAL ACTIVOS					4,377,351.45
						4,377,351.45
2.	PASIVO					
2.1.	PASIVO CORRIENTE					
2.1.1.	NO RELACIONADOS					
2.1.1.01.	OBLIGACIONES COMERCIALES					
2.1.1.01.01.	PROVEEDORES MERCADERIA					
2.1.1.01.01.001	Proveedores Locales	-453,731.98				
2.1.1.01.01.002	Proveedores Nacionales	-651,671.18				
2.1.1.01.01.009	Otros Proveedores Locales	-156,126.99				
2.1.1.01.01.	TOTAL PROVEEDORES MERCADERIA		-1,261,530.15			
2.1.1.01.02.	PROVEE. SUMINISTROS-MATERIALE					
2.1.1.01.02.001	Proveedores de Suministros-Ma	-2,149.05				
2.1.1.01.02.	TOTAL PROVEE.		-2,149.05			
2.1.1.01.03.	PROVEE. SERVICIOS POR PAGAR					
2.1.1.01.03.006	Industrias de Pepel PAPELON C	-241.39				
2.1.1.01.03.007	Arriendos por Pagar "Cima Cía	-956.00				
2.1.1.01.03.	TOTAL PROVEE. SERVICIOS POR PAGAR		-1,197.39			
2.1.1.01.05.	OTROS PROVEE. DE SERVICIOS					
2.1.1.01.05.001	Prov. de Servicios Manten.Veh	-764.89				
2.1.1.01.05.010	Otros Proveedores de Servicio	-14,406.88				
2.1.1.01.05.	TOTAL OTROS PROVEE. DE SERVICIOS		-15,171.77			
2.1.1.01.06.	OTRAS CUENTAS POR PAGAR					

REPREMARVA 2012 RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2012

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta				
2.1.1.01.06.001	Seguros Colonial	-1,327.55			
2.1.1.01.06.004	Otras cuentas por pagar	-40,000.00			
2.1.1.01.06.	TOTAL OTRAS CUENTAS POR PAGAR		-41,327.55		
2.1.1.01.	TOTAL OBLIGACIONES COMERCIALES			-1,321,375.91	
2.1.1.09.	DOCUMENTOS POR PAGAR				
2.1.1.09.01.	DOCUMENTOS X PAGAR A PROVEEDO				
2.1.1.09.01.001	Produbanco 02081005918	-12,729.38			
2.1.1.09.01.006	Banco Pichincha Cta.335092970	-711,107.98			
2.1.1.09.01.007	Tarjetas de crédito	-1,080.00			
2.1.1.09.01.	TOTAL DOCUMENTOS X PAGAR A		-724,917.36		
2.1.1.09.	TOTAL DOCUMENTOS POR PAGAR			-724,917.36	
2.1.1.	TOTAL NO RELACIONADOS				-2,046,293.27
2.1.2.	OBLIGACIONES LABORALES				
2.1.2.01.	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES				
2.1.2.01.01.	ROL DE PAGOS				
2.1.2.01.01.001	Sueldos por Pagar	-12,336.37			
2.1.2.01.01.	TOTAL ROL DE PAGOS		-12,336.37		
2.1.2.01.02.	PROVISIONES DE BENEFICIOS SOC				
2.1.2.01.02.001	Decimo Tercer Sueldo	-4,089.58			
2.1.2.01.02.002	Decimo Cuarto Sueldo	-7,377.65			
2.1.2.01.02.003	Vacaciones	-846.65			
2.1.2.01.02.	TOTAL PROVISIONES DE BENEFICIOS		-12,313.88		
2.1.2.01.03.	APORTES AL IESS Y OTROS				
2.1.2.01.03.001	Aporte Patronal 11.15%	-1,473.55			
2.1.2.01.03.002	Aporte Individual 9.35%	-1,314.89			
2.1.2.01.03.003	Aporte Secap 0.5%	-82.38			
2.1.2.01.03.004	Aporte al Iece 0.5%	-81.75			
2.1.2.01.03.005	Fondo de Reserva	-124.66			
2.1.2.01.03.	TOTAL APORTES AL IESS Y OTROS		-3,077.23		
2.1.2.01.	TOTAL SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES			-27,727.48	
2.1.2.	TOTAL OBLIGACIONES LABORALES				-27,727.48
2.1.3.	OBLIGACIONES TRIBUTARIAS				
2.1.3.01.	RETENCIONES EN LA FUENTE POR				
2.1.3.01.02.	RETENCIONES IVA PROVEEDORES				
2.1.3.01.02.004	Retencion en la Fuente IVA po	-5,435.82			
2.1.3.01.02.	TOTAL RETENCIONES IVA		-5,435.82		
2.1.3.01.03.	RET.FTE IMP. RENTA PROVEEDORE				
2.1.3.01.03.005	Retencion Fuente Imp. Renta p	-6,656.82			
2.1.3.01.03.	TOTAL RET.FTE IMP. RENTA		-6,656.82		
2.1.3.01.	TOTAL RETENCIONES EN LA FUENTE POR			-12,092.64	
2.1.3.	TOTAL OBLIGACIONES TRIBUTARIAS				-12,092.64
2.1.4.	OBLIGACIONES BANCARIAS Y FINA				
2.1.4.01.	OBLIGACIONES A CORTO PLAZO				
2.1.4.01.01.	PRESTAMOS BANCARIOS POR PAGAR				
2.1.4.01.01.001	Prestamo por pagar Banco Pich	-20,000.00			

REPREMARVA 2012 RUC:0916433113001

BALANCE GENERAL Al: 31/12/2012

Nivel: 6

Código de Cuenta	Nombre de Cuenta					
2.1.4.01.01.002	Prestamo por Pagar Produbanco	-15,291.06				
2.1.4.01.01.	TOTAL PRESTAMOS BANCARIOS POR		-35,291.06			
2.1.4.01.	TOTAL OBLIGACIONES A CORTO PLAZO			-35,291.06		
2.1.4.	TOTAL OBLIGACIONES BANCARIAS Y FINA				-35,291.06	
2.1.5.	OTROS PASIVOS CORRIENTES					
2.1.5.01.	CUENTAS POR PAGAR A CLIENTES					
2.1.5.01.01.	ANTICIPOS CLIENTES					
2.1.5.01.01.001	Anticipo a Clientes por Pagar	-8,759.17				
2.1.5.01.01.	TOTAL ANTICIPOS CLIENTES		-8,759.17			
2.1.5.01.	TOTAL CUENTAS POR PAGAR A CLIENTES			-8,759.17		
2.1.5.	TOTAL OTROS PASIVOS CORRIENTES				-8,759.17	
2.1.	TOTAL PASIVO CORRIENTE					-2,130,163.62
2.2.	PASIVO A LARGO PLAZO					
2.2.1.	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO					
2.2.1.01.	OBLIGACIONES A LARGO PLAZO					
2.2.1.01.01.	PRESTAMOS BANCARIOS Y PROVEED					
2.2.1.01.01.002	Prestamos Banco del Pichincha	-177,080.44				
2.2.1.01.01.003	Prestamos Banco del Pichincha	-266,827.42				
2.2.1.01.01.006	Prestamos Banco Produbanco OP	-20,000.00				
2.2.1.01.01.	TOTAL PRESTAMOS BANCARIOS Y		-463,907.86			
2.2.1.01.	TOTAL OBLIGACIONES A LARGO PLAZO			-463,907.86		
2.2.1.	TOTAL OBLIGACIONES A LARGO PLAZO				-463,907.86	
2.2.	TOTAL PASIVO A LARGO PLAZO					-463,907.86
2.	TOTAL PASIVO					-2,594,071.48
						-2,594,071.48
3.	PATRIMONIO					
3.1.	CAPITAL					
3.1.1.	CAPITAL LIQUIDO CONTABLE					
3.1.1.01.	CAPITAL SOCIAL					
3.1.1.01.01.	CAPITAL SOCIAL					
3.1.1.01.01.001	Capital Social	-1,354,916.35				
3.1.1.01.01.	TOTAL CAPITAL SOCIAL		-1,354,916.35			
3.1.1.01.	TOTAL CAPITAL SOCIAL			-1,354,916.35		
3.1.1.	TOTAL CAPITAL LIQUIDO CONTABLE				-1,354,916.35	
3.1.	TOTAL CAPITAL					-1,354,916.35
3.	TOTAL PATRIMONIO					-1,354,916.35
						-1,354,916.35
	RESULTADO DEL PERIODO :					-434,939.65
	TOTAL PASIVO + PATRIMONIO :					-4,383,927.48

Anexo N° 5: Cartera Vencida de le Empresa REPREMARVA Periodo 2013

REPREMARVA

Leonardo Paez y Victor Veintimilla Huachi el Belen

032587012 RUC:0916433113001

Cartera Clientes

Hasta: 07/11/2043 **Fecha de Análisis:** 20/02/2015 **Fecha del Reporte:** 20/02/2015 01:07:53 PM

DETALLE DEL REPORTE

TIPO INFORME: General, TIPO: Vencidos, CHEQUES POSTFECHADOS: Si, CARTERA POR: Emisión,

misión	Referencia	Vence	Cliente	Dirección	Vendedor	Teléfono	Pago	Cuota	Saldo	Corr / Venc	Días	Abono
07/2013	0255954	18/08/2013	ACOSTA ROSERO GREIS JACKELINE	AV. BOLIVARIANA Y SEYMUR	YAVI001	032850949	0	85.18	44.58	44.58	-551	
09/2013	0263981	03/11/2013	ALVAREZ ACARO VICTORIA	GARCIA MORENO 385	FLWA001	2624073	0	160.17	70.00	70.00	-474	
04/2013	0248216	01/06/2013	ANACUMBLA USHCA JORGE	CALLE PATRICIO ROMERO 563 Y	ANMA001		0	691.00	321.00	321.00	-629	
08/2013	0259811	30/10/2013	ANGO TOAPANTA NANCY GENOVEVA	AV. ATAHUALPA Y EMILIO PARDO BAZAN	HERA001		0	1,071.97	545.00	545.00	-478	
02/2013	0237093	26/03/2013	ANILEMA MORALES SUSANA	EPLICACHI Y GUAINA PALCON	YAVI001		0	87.51	17.00	17.00	-696	
04/2013	0249370	13/06/2013	ARBOLEDA VALENCIA CRISTIAN	ANTONIO NEUMANE Y MANUEL CARRERA	OFIC001	2441093	0	94.00	20.00	20.00	-617	
11/2012	0230696	08/01/2013	ASQUI FREIRE JOSE BELIZARIO	LEON HIDALGO Y G. MORENO	SOAL001	2901404	0	194.29	188.29	188.29	-775	
11/2012	0231454	14/01/2013	ASQUI GUARACA OLGA LEONOR	AV. UNIDAD NACIONAL FRENTE A LA	SOAL001		0	233.86	175.58	175.58	-767	
07/2013	0256395	23/08/2013	AZOGUE HURTADO JOSE RAMON	PARROQUIA GUASUNTOS COMUNIDAD	JUTU01	080414288	0	2,006.67	335.80	335.80	-546	
10/2013	0266127	23/11/2013	BALSECA TAPIA BIOLETA AMELIA	ROMERILLOS	PIRA001	2864499	0	333.93	70.00	70.00	-454	
09/2013	0263270	27/10/2013	BASANTES GOMEZ MONSERRATT	GABRIEL ESPINOZA Y	JUTU01	062847278	0	5,324.09	3,566.06	3,566.06	-481	
03/2013	0245655	06/05/2013	BAUTISTA BAUTISTA ELVIA CLERIS	REMIGIO ROMERO Y JUAN LEON MERA	HUVA001	2809281	0	44.38	20.00	20.00	-655	
12/2013	0278876	16/12/2013	BELTRAN CARRANZA ALCIVAR	JUAN MONTALVO	OFIC001	2779296	0	377.51	74.14	74.14	-431	
12/2012	0232674	16/01/2013	CAICEDO MARTINEZ MONICA	LA JOYA CARLOS AMADO ORTIZ Y	OFIC001	2405383	0	80.46	80.46	80.46	-765	
05/2013	0249510	15/06/2013	CAIZA CHAGLLA SILVANA ELISA	GALO VELA Y LOS FAISANES JUNTO A	AGMA001	0991836352	0	200.59	165.59	165.59	-615	
05/2013	0252441	13/07/2013	CAIZA CHAGLLA SILVANA ELISA	GALO VELA Y LOS FAISANES JUNTO A	ACMA001	0991836352	0	93.00	93.00	93.00	-587	
04/2013	0249437	13/06/2013	CANDO TIPAN HECTOR MANUEL	VENEZUELA 272 Y BOLIVAR	ANMA001	022334825	0	6,775.10	64.38	64.38	-617	
04/2013	0249029	09/06/2013	CARMEN SOCASI TACO	PLAZA DE RITUALES 511-44 FERMIN	SEAN001		0	446.15	150.58	150.58	-621	
12/2013	0279903	20/12/2013	CARRILLO BETTY	SUCRE Y PASAJE RODO	OFIC001		0	1,662.36	1.22	1.22	-427	
09/2013	0260415	30/09/2013	CARVAJAL MANOBANDA GRECIA	MANUEL VARGAS S/N Y JUAN ELIAS	ANMA001		0	98.63	98.63	98.63	-508	
04/2013	0247419	25/05/2013	CASA JACOME ELSA MARIA	FRENTE A LA ENTRADA AL TRIANGULO	FLWA001	2718039CAS	0	461.44	450.00	450.00	-636	
04/2013	0248939	08/06/2013	CASA JACOME ELSA MARIA	FRENTE A LA ENTRADA AL TRIANGULO	FLWA001	2718039CAS	0	256.50	150.00	150.00	-622	
11/2013	0270153	27/12/2013	CASTRO BUENAÑO JOSE ARCADEO	CIDL. CRISTOBAL COLON VASCONEZ	OFIC001	2842232	0	133.04	133.04	133.04	-420	
05/2013	0250302	22/06/2013	CASTRO ERAS DRUMAN JAVIER	MERCADO Y GARCIA MORENO	ANMA001	3808435	0	3,121.30	98.17	98.17	-606	
09/2013	0264062	03/11/2013	CASTRO ERAS DRUMAN JAVIER	MERCADO Y GARCIA MORENO	ANMA001	3808435	0	1,054.40	6.46	6.46	-474	
09/2013	0265221	14/11/2013	CASTRO ERAS DRUMAN JAVIER	MERCADO Y GARCIA MORENO	ANMA001	3808435	0	1,950.85	1,933.43	1,933.43	-463	
09/2013	0262681	21/10/2013	CELI CORONEL MARY CARMEN	JUAN B. VELA Y THOMAS SEVILLA	RAGU001	2829577	0	531.28	528.32	528.32	-487	
08/2013	0261120	22/10/2013	CELI CORONEL MARY CARMEN	JUAN B. VELA Y THOMAS SEVILLA	RAGU001	2829577	0	82.34	82.34	82.34	-486	

isión	Referencia	Vence	Cliente	Dirección	Vendedor	Teléfono	Pago	Cuota	Saldo	Corr / Venc	Dias	Abono
09/2013	0263437	28/10/2013	CEPEDA PROAÑO JAZMIN	TOMAS SEVILLA 0614 Y ROCAFUERTE	FRJI001	2420515	0	442.33	265.85	**265.85**	-480	
11/2012	0231451	14/01/2013	CHAVARREA CABEZAS MARIA ISABEL	JUAN MONTALVO Y COLON ESQ.	SOAL001	332756	0	118.79	74.15	**74.15**	-767	
09/2013	NE0006083	27/09/2013	CHICAIZA SALVADOR	18 DE MARZO Y MAGDALENA	OFIC001	0999331014	0	5,760.00	5,730.30	**5,730.30**	-511	
04/2013	0249208	10/06/2013	CHIMBA GUANGALLO MONICA PILAR	ANTONIO VELA	VIDI001	0987967976	0	80.78	30.21	**30.21**	-620	
05/2013	0250105	21/06/2013	CHIMBA GUANGALLO MONICA PILAR	ANTONIO VELA	VIDI001	0987967976	0	97.15	65.17	**65.17**	-609	
01/2013	0235131	28/02/2013	CHUQUITARCO CAÑAR ROSA ELVIRA	RUSBELL Y EUCLIDES SALAZAR	BASA001	0992275399	0	148.05	62.02	**62.02**	-722	
01/2013	ND0006	31/01/2013	CORDOVA DIEGO (CTAS		VECO001		0	936.66	736.66	**736.66**	-750	
03/2013	CH0000112	25/03/2013	CORNEJO DUEÑAS MARA FAVELA	AV. ANTONIO CLAVIJO Y	MEBE	0987809049	0	456.15	456.15	**456.15**	-687	
03/2013	0245315	04/05/2013	CORNEJO DUEÑAS MARA FAVELA	AV. ANTONIO CLAVIJO Y	MEBE	0987809049	0	537.60	537.60	**537.60**	-657	
12/2012	0232699	27/01/2013	CORREA PILCO MONICA JACQUELINE	CHILE 29-40 Y JUAN MONTALVO	HERA001	2966773	0	402.64	140.00	**140.00**	-754	
08/2013	0259247	20/09/2013	CUJANO CULQUI MONICA ORFILIA	22 DE ENERO Y EL SOL	CHHE		0	256.33	106.33	**106.33**	-518	
08/2013	0260387	30/09/2013	CUJANO CULQUI MONICA ORFILIA	22 DE ENERO Y EL SOL	CHHE		0	66.70	66.70	**66.70**	-508	
10/2013	0265458	17/11/2013	DOLORES VILAÑA MARIA ANDRANGO	LOMA REDONDA Y TINAJILLAS ESQUINA	FRMC001		0	66.66	41.66	**41.66**	-460	
05/2013	0252460	13/07/2013	ESCOBAR VARGAS YOMARA	GUAYAQUIL 0515 Y JUAN B. VELA	VAGB001		0	94.09	11.16	**11.16**	-587	
07/2013	0256361	12/09/2013	ESPIN MONTESDEOCA NELLY	BARRIO CENTRAL VIA A PALUSHA	ANMA001	2760131	0	95.24	71.24	**71.24**	-526	
08/2013	0259175	19/09/2013	FLORES COLCHA NARCIZA DE JESUS	12 DE NOVIEMBRE Y AMBATO	CHHE	0988498065	0	342.00	342.00	**342.00**	-519	
08/2013	0259883	27/09/2013	FLORES COLCHA NARCIZA DE JESUS	12 DE NOVIEMBRE Y AMBATO	CHHE	0988498065	0	714.72	714.72	**714.72**	-511	
08/2013	0260564	03/10/2013	FLORES COLCHA NARCIZA DE JESUS	12 DE NOVIEMBRE Y AMBATO	CHHE	0988498065	0	483.07	483.07	**483.07**	-505	
09/2013	0262095	14/10/2013	FLORES COLCHA NARCIZA DE JESUS	12 DE NOVIEMBRE Y AMBATO	CHHE	0988498065	0	380.29	10.00	**10.00**	-494	
07/2013	0257243	31/08/2013	FONSECA TOAPANTA JULIA	AMAZONAS Y MESTOR CEPEDA	FLWA001	0989342476	0	161.82	61.82	**61.82**	-538	
03/2013	0239430	26/04/2013	GONZALES ORTIZ SEGUNDO	JACOME CLAVIJO Y	SEAN001	2867379	0	44.51	44.51	**44.51**	-665	
08/2013	CH00021	02/08/2013	GUAMAN ALLAICA MARIA	MERCADO MUNICIPAL PUESTO 5	NUCA001	081176080	0	2,102.79	1,590.00	**1,590.00**	-567	
11/2012	0231428	14/01/2013	GUAMAN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	CALLE MACHALILLA Y LAS IGLESIAS	FLWA001	2476288	0	2,767.82	481.10	**481.10**	-767	
12/2012	0232378	24/01/2013	GUAMAN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	CALLE MACHALILLA Y LAS IGLESIAS	FLWA001	2476288	0	111.16	111.16	**111.16**	-757	
12/2012	0232368	24/01/2013	GUAMAN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	CALLE MACHALILLA Y LAS IGLESIAS	FLWA001	2476288	0	1,075.63	973.14	**973.14**	-757	
12/2012	0232371	24/01/2013	GUAMAN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	CALLE MACHALILLA Y LAS IGLESIAS	FLWA001	2476288	0	626.35	626.35	**626.35**	-757	
12/2012	0233242	01/02/2013	GUAMAN ANALUIZA MAYRA ELIZABETH	CALLE MACHALILLA Y LAS IGLESIAS	FLWA001	2476288	0	89.79	89.79	**89.79**	-749	
06/2013	0253265	21/07/2013	GUERRERO SAMANIEGO JOSE	LEOPOLDO MERCADO 27-99 KY	ANMA001		0	544.40	345.00	**345.00**	-579	
02/2013	0237490	05/04/2013	GUEVARA GUEVARA JENNY AMPARO	QUIZ QUIZ 02-166 Y	YAJC001	0994644011	0	384.07	53.91	**53.91**	-686	
05/2013	0249937	20/06/2013	GUIJARRO HUISHA DIEGO GEOVANNY	BOLIVAR BONILLA Y LEOPOLDO FREIRE	YAVI001	0939636618	0	250.37	190.37	**190.37**	-610	
09/2013	0263927	02/11/2013	GUSHQUI CANDO JUAN	JUAN LEON MERA ENTRE	HERA001	2313056	0	489.88	309.88	**309.88**	-475	
10/2013	0266570	14/12/2013	GUSHQUI CANDO JUAN	JUAN LEON MERA ENTRE	HUVA001	2313056	0	185.54	160.54	**160.54**	-433	
07/2013	ND0003	24/07/2013	HALLO DARIO (CTA EX EMPLEADO)		VECO001		0	2,360.80	2,360.80	**2,360.80**	-576	
11/2013	0275166	30/12/2013	HERRERA PEREZ FABIAN VINICIO	AV. UNIDAD NACIONAL ENTRE JACINTO	MOYA001		0	48.90	48.90	**48.90**	-417	
10/2013	0265224	14/11/2013	IMPORFARMA S.A.	KM. 3.5 VIA DURAN	OFIC001	042806826	0	31.14	31.14	**31.14**	-463	
08/2013	0259577	22/09/2013	JIMENEZ ROSERO PAULINA DEL	SUCRE 02-33 Y	FRJI001	2496623	0	711.40	601.36	**601.36**	-516	
07/2013	0256939	19/08/2013	LARA GUALLI MARIA PETRONA	CALLE ANTIZANA	YAVI001		0	184.91	79.00	**79.00**	-551	
08/2013	0259984	28/09/2013	LEMA ILLAPA MARIA RITA	AV. NACIONAL Y	HERA001		0	313.55	178.25	**178.25**	-510	
04/2013	0249237	10/06/2013	LOPEZ POMBOSA LUZ DE LAS	CALLE JORGE LUIS BORGES Y FEDERICO	SEAN001	0987242644	0	112.01	19.51	**19.51**	-620	
12/2012	0232362	24/01/2013	MADERALT	CALLE 24 DE MAYO Y GONZALEZ SUARES	OFIC001	2754004	0	96.73	96.73	**96.73**	-757	
12/2012	0232366	24/01/2013	MADERALT	CALLE 24 DE MAYO Y GONZALEZ SUARES	OFIC001	2754004	0	25.40	25.40	**25.40**	-757	
04/2013	0248355	02/06/2013	MALDONADO TUL JUAN CARLOS	SUCRE ENTRE 9 DE OCTUBRE Y ABDON	CHHE	0987041874	0	47.00	12.00	**12.00**	-628	
07/2013	0256416	24/08/2013	MASABANDA RUIZ EDGAR TARQUINO	VARGAS TORRES Y COLON	FLWA001		0	933.80	373.80	**373.80**	-545	

Referencia	Vence	Cliente	Dirección	Vendedor	Teléfono	Pago	Cuota	Saldo	Corr / Venc	Días	Abono
232508	26/01/2013	MENA ROJAS FERNANDO	AMAZONAS	NJCA001	084410175	0	1,602.18	140.00	**140.00**	-755	
250534	23/06/2013	MIELES LAGUA GLADYS	PANAMERICANA NORTE FTE. JESUS DEL	LOCR002		0	141.39	44.12	**44.12**	-607	
249925	20/06/2013	MOLINA TAPIA HUGO	ANTONIA VELA 1432 Y OSCAR EFREN	VIDI001	084639019	0	162.59	24.55	**24.55**	-610	
H001238	03/10/2013	MONAR MORALES NELLY GRIMANEZA	AV. LOS HEROES Y CALLEJON LEOPOLDO	PIRA001	0995006048	0	872.74	872.74	**872.74**	-505	
255589	18/11/2013	MONAR MORALES NELLY GRIMANEZA	AV. LOS HEROES Y CALLEJON LEOPOLDO	PIRA001	0995006048	0	619.67	300.00	**300.00**	-459	
263703	01/11/2013	MORALES LOPEZ CESAR	TUNGURAHUA Y GUAYAS	FRMO001	09729274	0	261.23	50.00	**50.00**	-476	
264240	07/11/2013	MORALES ZAMORA VERONICA	CEVALLOS BARRIO STA ROSA	OFIC001		0	85.31	66.46	**66.46**	-470	
261795	13/10/2013	MORENO VALLEJOS JESSICA	ELOY ALFARO SIN Y GARCIA MORENO	ANMA001		0	169.10	100.00	**100.00**	-495	
253445	25/07/2013	MUSO TONATO HILDA MERCEDES	JUAN LEON MERA Y MARCO AURELIO	LOCR002	032806760	0	38.74	13.74	**13.74**	-575	
256519	24/08/2013	NARANJO BECERRA KATERIN BEATRIZ	ELISA MARIÑO 114 Y MORAIMA	NJCA001	2980701	0	402.18	44.58	**44.58**	-545	
264792	10/11/2013	NARVAEZ TANGUILA SILVIA VIOLETA	AV. NAPO Y JANDACHI 15	JAVI001	0968200036	0	390.33	353.34	**353.34**	-467	
267480	07/12/2013	NORIEGA NIETO	AV 10 DE AGOSTO Y AV MACAS FRENTE	HERA001	2916695	0	81.35	50.84	**50.84**	-440	
239398	26/04/2013	NOROÑA CHANGOLUISA ZOILA MARIA	LAS PALMAS 3-05 Y PUJILI	VIDI001	095652348	0	36.94	20.00	**20.00**	-665	
237951	11/04/2013	NUÑEZ ACOSTA PAUL FERNANDO	AV. BOLIVARIANA LUIS ANIBAL GRANJA	YAJO001	2407759	0	139.57	64.00	**64.00**	-680	
264287	07/11/2013	NUÑEZ JUAN FRANCISCO	J. BENIGNO VELA Y ESPEJO	FRJI001	084585432	0	1,746.56	840.00	**840.00**	-470	
233255	01/02/2013	NUÑEZ LASCANO PATRICIA DEL PILAR	DEJAR EN LA PRESIDENCIAL	FRJI001	2853835	0	3,313.07	320.00	**320.00**	-749	
263969	03/11/2013	NUÑEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	TOMAS SEVILLA Y ROCAFUERTE	FRJI001	2420515	0	170.69	40.69	**40.69**	-474	
264719	10/11/2013	NUÑEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	TOMAS SEVILLA Y ROCAFUERTE	FRJI001	2420515	0	498.49	446.95	**446.95**	-467	
265483	17/11/2013	NUÑEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	TOMAS SEVILLA Y ROCAFUERTE	FRJI001	2420515	0	396.75	396.75	**396.75**	-460	
266653	19/11/2013	NUÑEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	TOMAS SEVILLA Y ROCAFUERTE	FRJI001	2420515	0	147.26	147.26	**147.26**	-459	
266285	24/11/2013	NUÑEZ NUÑEZ JORGE GEOVANNY	TOMAS SEVILLA Y ROCAFUERTE	FRJI001	2420515	0	169.67	169.67	**169.67**	-453	
260428	30/09/2013	OLMEDO SILVA	HUACHI CHICO	OFIC001	0984526195	0	74.54	74.54	**74.54**	-508	
269681	26/12/2013	OTORONGO CORNEJO LAURA MARIA	LOS CHASQUIS Y	HEJU001	03 852558	0	82.13	29.30	**29.30**	-421	
246730	19/05/2013	PAGUAY CUVI ANA	MERCADO MACAS	JAVI001		0	423.17	11.76	**11.76**	-642	
260135	28/09/2013	PALIO YUGCHA HILDA MARINA	BARRIGA Y LUIS CORDERO	FLWA001		0	194.32	20.00	**20.00**	-510	
265887	22/11/2013	PAREDES GALLO BOLIVAR DANIEL	AV ATAHUALPA Y JUAN	TOAB001		0	6.27	6.27	**6.27**	-455	
269427	22/12/2013	PAREDES SANCHEZ FANY MARGOTH	VIA AGUANO SIN	HUVA001	0935209269	0	3,359.60	710.00	**710.00**	-425	
275061	29/12/2013	PARREÑO URQUIZO CARMEN	PANAMERICANA NORTE	TODA001	2506854	0	161.16	19.00	**19.00**	-418	
248972	09/06/2013	PATRONATO MUNICIPAL DE AMPARO	CENTRO JOSE CALAPUCHA	NJCA001	032780093M	0	1,900.29	15.00	**15.00**	-621	
H002202	08/01/2013	PAUCAR TENEMAZA JUAN	HUACHI EL PROGRESO	OFIC001		0	548.84	548.84	**548.84**	-773	
253591	26/07/2013	PEREZ CAIZA JENNY MABEL	LOS TRES JUANES	CHHE	0995689705	0	81.97	29.32	**29.32**	-574	
255143	10/08/2013	PEREZ CAIZA JENNY MABEL	LOS TRES JUANES	CHHE	0995689705	0	335.85	266.42	**266.42**	-559	
234672	22/02/2013	PEREZ LEMA MYRIAN PATRICIA	CHILE 30-29 Y	HERA001		0	335.71	170.00	**170.00**	-728	
269258	09/11/2013	PILICITA INAQUIZA ANA MIRENA	AV. AMAZONAS Y JF KENEDY	CHHE		0	49.65	20.77	**20.77**	-468	
236867	24/03/2013	PINDA GUAMBO MARIA ROSARIO	IMBABURA Y LATACUNGA N. 1025	YAJO001	2444157	0	177.83	49.97	**49.97**	-698	
239196	25/04/2013	PINDUISOCA TADAY MARIA	GONZALO ZANDUMBIDE Y	VIDI001	2537649	0	75.40	43.31	**43.31**	-666	
238457	14/04/2013	PINTO TRAVEZ ALEXANDRA PRISCILA	SINDICATO DE CHOFERES CALLE CUEVA	HUVA001	0979019805	0	173.70	133.70	**133.70**	-677	
250766	15/07/2013	POMAQUIZA TOCALEMA MARIA CLARA	VIA A TAPUG ESCUELA DR	ANMA001		0	182.50	182.50	**182.50**	-585	
250767	15/07/2013	POMAQUIZA TOCALEMA MARIA CLARA	VIA A TAPUG ESCUELA DR	ANMA001		0	141.82	141.82	**141.82**	-585	
246665	18/05/2013	PULLAGUARI PUGLLA MIGUEL	PICHINCHA 235 Y COLOMBIA 1 CUADRA	ANMA001	026020263	0	384.31	89.78	**89.78**	-643	
237244	01/04/2013	PULLUPAXI JARAMA WILMA BELEN	ESPEJO Y JUAN B. VELA	FRJI001	2624026	0	524.43	225.88	**225.88**	-690	
264264	07/11/2013	QUINTANA CEVALLOS VERONICA	JOSE GARCIA Y JOSE SUAREZ SIMON	OÑDO001	0981047888	0	121.58	25.00	**25.00**	-470	
249643	15/06/2013	QUISINTUÑA MASABANDA MARCO	LA MERCED VIA AL CEMENTERIO SIN	OFIC001	099989857	0	58.24	28.60	**28.60**	-615	

Referencia	Vence	Cliente	Dirección	Vendedor	Teléfono	Pago	Cuota	Saldo	Corr / Venc	Días	Abono
228170	08/01/2013	QUISPE COQUE MARIANA DE JESUS	AV. VIA A PILLARO JUAN LEON MERA	RAGU001	2727210	0	3,151.18	734.13	**734.13**	-773	
232650	26/01/2013	QUISPE COQUE MARIANA DE JESUS	AV. VIA A PILLARO JUAN LEON MERA	RAGU001	2727210	0	1,495.13	671.26	**671.26**	-755	
232659	26/01/2013	QUISPE COQUE MARIANA DE JESUS	AV. VIA A PILLARO JUAN LEON MERA	RAGU001	2727210	0	20.61	20.61	**20.61**	-755	
232651	26/01/2013	QUISPE COQUE MARIANA DE JESUS	AV. VIA A PILLARO JUAN LEON MERA	RAGU001	2727210	0	274.16	274.16	**274.16**	-755	
232657	26/01/2013	QUISPE COQUE MARIANA DE JESUS	AV. VIA A PILLARO JUAN LEON MERA	RAGU001	2727210	0	62.81	36.11	**36.11**	-755	
263457	13/10/2013	QUISPE QUISHPE SONIA ELIZABETH	AV BOLIVARIANA Y CRISTOBAL	OFIC001	032406008	0	92.50	14.50	**14.50**	-495	
256520	01/09/2013	RAMOS FIERRO TANNIA GABRIELA	SELVA ALEGRE Y 9 DE ABRIL FRENTE	FLWA001	2882252	0	616.46	7.66	**7.66**	-537	
246722	19/05/2013	ROCILLO TEJEDOR ROBERTH	AV. JUAM LEON MERA Y 14 DE FEBRERO	JAVI001		0	65.46	24.91	**24.91**	-642	
249518	15/06/2013	RODRIGUEZ PERRAZO CRISTIAN	AV 24 DE MAYO INTERIOR DEL INSTITUTO	MEBE	0987352297	0	21.10	21.10	**21.10**	-615	
263302	27/10/2013	RODRIGUEZ SIMBA RAMIRO RUBEN	VIA A TOLONTAG JUNTO AL SALON DE	ANMA001	0980766463	0	1,108.76	218.76	**218.76**	-481	
235047	24/02/2013	ROMO CUESTA IVAN	ATOCHA	OFIC001	2422851	0	66.01	66.01	**66.01**	-726	
235903	09/03/2013	ROMO CUESTA IVAN	ATOCHA	OFIC001	2422851	0	48.30	48.30	**48.30**	-713	
237109	26/03/2013	ROMO CUESTA IVAN	ATOCHA	OFIC001	2422851	0	712.85	712.85	**712.85**	-696	
257088	30/08/2013	ROMO CUESTA IVAN	ATOCHA	OFIC001	2422851	0	85.55	85.55	**85.55**	-539	
229237	08/01/2013	SAILEMA MASAQUIZA MARIA ZENAIDA	PARROQUIA PICAIHUA BARRIO	OFIC001	095115010	0	2,965.71	2,812.29	**2,812.29**	-773	
231829	19/01/2013	SAILEMA MASAQUIZA MARIA ZENAIDA	PARROQUIA PICAIHUA BARRIO	OFIC001	095115010	0	951.63	87.71	**87.71**	-762	
228161	08/01/2013	SALAZAR VELA MARIANA DE JESUS	FELIX VALENCIA Y	MUCA001	2814274	0	421.39	102.36	**102.36**	-773	
246888	20/05/2013	SALAZAR VILLAROEL FANNY	NEW YORK Y PEDRO DE AVARADO	YAVI001	966650	0	808.85	110.00	**110.00**	-641	
H00094	05/11/2013	SANCHEZ ACOSTA IRMA CARMITA	HIPOCRATES Y BOLIVARIANA PARAISO	FRMC001	2407867	0	184.79	67.00	**67.00**	-471	
265883	22/11/2013	SANCHEZ PULLUTASIG MONICA	LOS SHIRYS Y RUMIÑAHUI	FRMC001		0	50.06	10.00	**10.00**	-455	
232115	21/01/2013	SANCHEZ TENEMAZA BERTHA	INTERIOR DEL MERCADO SAN	SOAL001	0994193908	0	985.30	180.00	**180.00**	-760	
238581	14/04/2013	SANCHEZ VACA ZOILA CUMANDA IRH	NARI PILLAHUZO Y	MEBE		0	59.83	34.00	**34.00**	-677	
258866	30/09/2013	SANTANA LUCIO MARITZA JOSEFINA	AV. 15 DE NOVIEMBRE 1406	JUTU01	062846007	0	1,664.72	664.72	**664.72**	-508	
245607	06/05/2013	SANTILLAN RUIZ EVA ZENAIDA	10 AGOSTO 20-61 Y 5 DE JUNIO	CORO001	032614262	0	1,076.70	517.62	**517.62**	-655	
247701	27/05/2013	SANTILLAN RUIZ EVA ZENAIDA	10 AGOSTO 20-61 Y 5 DE JUNIO	PIRA001	032614262	0	269.27	266.87	**266.87**	-634	
251911	07/07/2013	SANTILLAN RUIZ EVA ZENAIDA	10 AGOSTO 20-61 Y 5 DE JUNIO	PIRA001	032614262	0	211.91	205.51	**205.51**	-593	
268557	14/12/2013	SAQUINGA CHICAIZA WILSON	AV. CUMANDA DIAGONAL AL ESTADIO	HUVA001		0	2,136.92	2,104.98	**2,104.98**	-433	
268555	14/12/2013	SAQUINGA CHICAIZA WILSON	AV. CUMANDA DIAGONAL AL ESTADIO	HUVA001		0	1,260.60	714.91	**714.91**	-433	
253103	20/07/2013	SARABIA SARABIA CECILIA	QUITO Y SUCRE FRENTE AL	YAVI001		0	384.40	384.40	**384.40**	-580	
253104	20/07/2013	SARABIA SARABIA CECILIA	QUITO Y SUCRE FRENTE AL	YAVI001		0	326.36	226.36	**226.36**	-580	
231680	18/01/2013	SEPASA DISTRIBUCIONES	CORTEZ Y PIZARRO ESQ	MIRSA	098764242	0	2,967.95	2,940.76	**2,940.76**	-763	
231792	19/01/2013	SEPASA DISTRIBUCIONES	CORTEZ Y PIZARRO ESQ	MIRSA	098764242	0	520.04	466.28	**466.28**	-762	
233882	04/02/2013	SEPASA DISTRIBUCIONES	CORTEZ Y PIZARRO ESQ	MIRSA	098764242	0	1,497.04	1,497.04	**1,497.04**	-746	
D0008	31/07/2013	SEVILLA ANDRES (CTA EX EMPLEADO)		VECO001		0	2,133.47	2,133.47	**2,133.47**	-569	
275040	29/12/2013	SHAGNAY REA LUCIA (MOROSO	VILLAROEL Y	HERA001	0986486190	0	555.14	140.14	**140.14**	-418	
246133	11/05/2013	SIMBA ANACI JORGE	NE-36 CALLE COLON ENTRE GARCIA	SEAN001	0987637722	0	1,623.91	16.31	**16.31**	-650	
249079	09/06/2013	SIMBA ANACI JORGE	NE-36 CALLE COLON ENTRE GARCIA	SEAN001	0987637722	0	1,516.68	84.84	**84.84**	-621	
H032	11/06/2013	SIMBA ANACI JORGE	NE-36 CALLE COLON ENTRE GARCIA	SEAN001	0987637722	0	555.30	2.79	**2.79**	-619	
H00040	11/06/2013	SIMBA ANACI JORGE	NE-36 CALLE COLON ENTRE GARCIA	SEAN001	0987637722	0	447.57	2.79	**2.79**	-619	
237906	11/04/2013	SIMBAÑA PILCO ANA LUCIA	PRINCISA TOA 18-06 Y EPLICA CHIMA	YAVI001	0995666983	0	77.30	32.00	**32.00**	-680	
D0002	24/07/2013	SOLIS JUAN (CTA EX EMPLEADO)		VECO001		0	3,186.91	3,186.91	**3,186.91**	-576	
D005	24/07/2013	SOLIS JUAN (CTA EX EMPLEADO)		VECO001		0	4,725.78	4,725.78	**4,725.78**	-576	
265302	16/11/2013	SUAREZ GARCIA ELIZABETH	AVE.12 DE NOVIEMSRE 20-18 Y	MEED001	09879474	0	105.52	94.42	**94.42**	-461	

Referencia	Vence	Cliente	Dirección	Vendedor	Teléfono	Pago	Cuota	Saldo	Corr / Venc	Dias	Abono
254678	04/08/2013	SUMBA JAGUACO SILVANA ELIZABETH	AMAZONAS Y RAFAEL ARROBA 03*288	FLWA001	0997121395	0	42.27	14.92	**14.92**	-565	
263299	27/10/2013	TAPIA CALDERON GEOVANA	QUITO S/N Y CALDERON	ANMA001		0	1,100.40	1,000.40	**1,000.40**	-481	
H001213	11/09/2013	TAPIA EDGAR ANTONIO	ANTONIO CLAVIJO #626	GUED001	2803599	0	975.25	175.25	**175.25**	-527	
259683	23/09/2013	TAPIA EDGAR ANTONIO	ANTONIO CLAVIJO #626	GUED001	2803599	0	3,500.00	1,500.00	**1,500.00**	-515	
269160	21/12/2013	TISALEMA MAZABANDA SEGUNDO	CALLE VITERY 9 LA FRONTE	MEED001	032923589	0	190.75	50.00	**50.00**	-426	
252575	13/07/2013	TORRES MORETA FLAVIO PAUL	PELILEO - CHIQUICHA	OFIC001		0	6.60	6.60	**6.60**	-587	
252423	13/07/2013	VACA CUEVA MIRIAM EMPREATRIZ	AMAZONAS 201 Y TARQUI ESQ.	VIDI001	0998205014	0	551.67	21.59	**21.59**	-587	
263253	27/10/2013	VALENCIA BASTIDAS MARISOL	AV SHYRIS 12-11 Y LOS INCAS	MEED001	2846207	0	9.89	9.89	**9.89**	-481	
264221	07/11/2013	VALLA GUAPI RENE MOISES	JUAN MONTALVO Y COLOMBIA	PIRA001	0993439835	0	417.22	327.22	**327.22**	-470	
265420	17/11/2013	VALLA GUAPI RENE MOISES	JUAN MONTALVO Y COLOMBIA	PIRA001	0993439835	0	361.68	361.68	**361.68**	-460	
266235	24/11/2013	VALLA GUAPI RENE MOISES	JUAN MONTALVO Y COLOMBIA	PIRA001	0993439835	0	420.08	420.08	**420.08**	-453	
D0001	24/07/2013	VALVERDE MISAEL (CTAS EX		VECO001		0	379.99	379.99	**379.99**	-576	
258605	14/09/2013	VARGAS TORREZ ABEL ANTONIO	AV CEBALLOS Y AYLLON	FRJI001		0	228.84	88.00	**88.00**	-524	
267615	07/12/2013	VAZQUEZ QUEZADA LIZETTE MARIELA	MIGUEL LEON BERMEO Y	JIRO001	2536311	0	97.30	9.38	**9.38**	-440	
234465	14/02/2013	VELA SILVA WILSON GERMAN	FRENTE A ESCUELA CESAR SILVA	SOAL001	2754219	0	533.30	123.30	**123.30**	-736	
D0005	30/07/2013	VELASCO MONICA (EX EMPLEADO)		VECO001		0	27,159.04	27,159.04	**27,159.04**	-570	
255752	17/08/2013	VELASTEGUI ZURITA NORMA	EL CALVARIO PICAIHUA GALO VERA	PAMI001	2762042	0	140.83	120.83	**120.83**	-552	
D0007	30/06/2013	VILLA DIEGO (CTAS EX-EMPLEADO)		VECO001		0	4,390.98	4,390.98	**4,390.98**	-600	
233819	04/02/2013	YANCHALIQUIN ISALAO	AV. LOS ALARMAS	OFIC001	0995451471	0	60.00	60.00	**60.00**	-746	
237295	04/04/2013	YEPEZ GUAMBA SEGUNDO	INTERIOR DE MERCADO DAVALOS	YAVI001		0	172.12	125.00	**125.00**	-687	
269968	27/12/2013	ZAPATA CHAFLA DANIEL	GUAYAS Y ELOY ALFARO	CHAE	2988381	0	225.33	40.00	**40.00**	-420	
275217	30/12/2013	ZUÑA ANILEMA LUIS	AV. 11 DE NOVIEMBRE Y LINEA FERREA	HERA001	2969951	0	136.99	15.99	**15.99**	-417	
246713	19/05/2013	ZUÑIGA PROAÑO JESSICA PAOLA	EUGENIO ESPEJO Y SUCRE FRENTE AL	YAVI001		0	104.75	102.80	**102.80**	-642	
246715	19/05/2013	ZUÑIGA PROAÑO JESSICA PAOLA	EUGENIO ESPEJO Y SUCRE FRENTE AL	YAVI001		0	270.44	219.54	**219.54**	-642	

181

Total Cartera :	99,110.64
Total Corriente :	0.00
Total Vencido :	99,110.64