



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA  
COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONAL  
SERVISOLTAX S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA AÑO 2017.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.**

**AUTORA:**

**Cindy Gloria Tomalá Tomalá**

**LA LIBERTAD – ECUADOR**

**2019**



**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA  
COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONAL  
SERVISOLTAX S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA AÑO 2017.**

**AUTORA:**

**Tomalá Tomalá Cindy Gloria**

**TUTORA:**

**Ing. Benavides Benítez Verónica M.Sc.**

**Resumen**

La problemática que se trata de resolver en esta investigación es acerca de la gestión de cuentas por cobrar y el efecto de liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional SERVISOLTAX S.A., por el cual el objetivo planteado en esta temática es evaluar la gestión de cuentas por cobrar a través de la aplicación de ratios financieros, describiendo los métodos componentes que la integran, así como también, analizar las técnicas apropiadas que se aplican para la obtención de la información de la cartera en la empresa. Es así que para los recursos de la empresa privada y en concordancia a la problemática, se facilita procedimiento a la aplicación de los tipos de investigación descriptiva, de campo, bibliográfica (recopilación de información y procesos de gestión de cobro y financieros), así como también la utilización de técnicas como la observación, entrevistas para la recopilación de información, dando como resultado a la implementación de políticas y procedimientos acordes con la realidad financiera actual, para mejorar el control de la gestión de cobranzas dentro de la empresa.

**Palabras claves:** Cuentas por cobrar, liquidez, créditos y cobranza, ratios financieras.



**MANAGEMENT OF ACCOUNTS RECEIVABLE AND THE LIQUIDITY  
OF THE SERVICE COMPANY OF CONVENTIONAL TAXIS  
SERVISOLTAX S.A., CANTON LA LIBERTAD, PROVINCE OF SANTA  
ELENA YEAR 2017.**

**AUTHOR:**

**Tomalá Tomalá Cindy Gloria**

**TUTOR:**

**Ing. Benavides Benítez Verónica M.Sc**

**ABSTRACT**

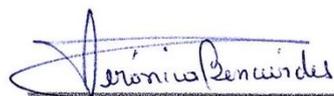
The problem to be solved in this investigation is about the management of accounts receivable and the effect of liquidity of the conventional taxi service company **SERVISOLTAX SA**, for which the objectives set out in this subject is to evaluate the management of accounts receivable through the application of financial ratios, describe the methods, components that integrate it, as well as analyze the materials and methods that are applied to obtain the information of the portfolio. Thus, for the resources of the private company and in accordance with the problem, a procedure was applied to the application of the types of descriptive, field, bibliographic research (information collection and collection and financial management processes), as well as also the use of techniques such as observation, relevant interviews for the collection of information data, resulting in the implementation of policies and procedures in accordance with financial reality, to improve the control of collection management within the company

**Keywords:** Accounts receivable, liquidity, credits and collection, financial ratios.

### **APROBACIÓN DE LA PROFESORA GUÍA**

En mi calidad de profesora Guía del trabajo de titulación “ **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONAL SERVISOLTAX S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2017**”, elaborado por la Srtá. Cindy Gloria Tomalá Tomalá, egresada de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y auditoría, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

**Atentamente**



**Ing. Verónica Benavides Benítez, MSc.**

**PROFESORA GUÍA**

## **DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD**

El presente Trabajo de Titulación con el Título “**GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONAL SERVISOLTAX S.A., CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA AÑO 2017**”, elaborado por la **Srta. Cindy Gloria Tomalá Tomalá**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** Carrera de **Contabilidad y Auditoría**, pasan a tener derechos académicos correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original.

**Atentamente,**



---

**Tomalá Tomalá Cindy Gloria**

**C.C. No.: 0928380807**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por todas las oportunidades y metas que hoy en día he logrado; con esfuerzo y desempeño. A mis padres Jacinto Tomalá, Maritza Tomalá y mi hermana Verónica, que han sido un apoyo incondicional en el transcurso de mi preparación académica, siempre me han ayudado a salir adelante, en todo momento de mi vida universitaria.

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por ser el centro principal para mi formación profesional, en especial a los docentes que siempre me brindaron con sus conocimientos basados en valores éticos y ayudaron a mi formación profesional.

A los Directivos, Socios de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax S.A., en especial al gerente Jorge Espinoza, por el apoyo y las facilidades para la obtención de la información respecto al trabajo de titulación, con el fin de cumplir con los objetivos propuestos.

También, a mi tutora de tesis, Ing. Verónica Benavides Benítez, por la confianza y apoyo, quien me guío en la realización del trabajo de titulación, indicándome el procedimiento adecuado y así realizar la tesis, respecto a su conocimiento y su aprendizaje.

Cindy Gloria Tomalá Tomalá

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de titulación, está dedicado principalmente a Dios por darme la fuerza y sabiduría, el apoyo en salir adelante ya sea en cualquier momento difícil de nuestra vida. A mis padres Jacinto Tomalá, Maritza Tomalá, mi hermana, tías quienes incondicionalmente me han apoyado a lo largo de mi carrera profesional y con sus alientos de motivación, dedicación me dieron fuerza a seguir adelante con mis objetivos de estudio, que hoy en día se ha obtenido como un logro más en mi vida académica.

Cindy Gloria Tomalá Tomalá

**TRIBUNAL DE GRADO**



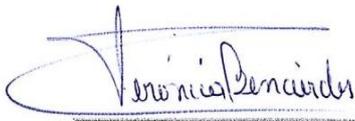
---

PhD. Lilia Valencia Cruzaty  
**DECANA (E) DE LA FACULTAD  
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

Lcda. María Alejandro Lindao, MCA.  
**DIRECTORA (E) DE LA  
CARRERA CONTABILIDAD Y**



---

Ing. Verónica Benavides Benitez, MSc.  
**DOCENTE TUTOR DE LA  
FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



---

Lcda. Verónica Ponce Chalen, MSc.  
**DOCENTE ESPECIALISTA DE  
LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



---

Abg. Víctor Coronel Ortiz, MSc.  
**SECRETARIO GENERAL (E)**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	8
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	8
1.1 Revisión de la literatura.....	8
1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos .....	11
1.3 Marco referencial.....	24
1.4. Fundamentos Legales.....	25
<b>CAPÍTULO II</b> .....	32
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	32
2.1 Tipos de investigación.....	32
2.2 Métodos de la investigación .....	33
2.3 Diseño de muestreo.....	34
2.4 Diseño de recolección de datos. ....	36
<b>CAPÍTULO III</b> .....	38
<b>RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b> .....	38
3.1 Análisis de datos cualitativos .....	38
3.1.1 Análisis de entrevista al Gerente General de la Compañía .....	38

<b>3.1.2</b>	<b>Análisis de Entrevista al Contador General de la Compañía.....</b>	<b>44</b>
<b>3.2</b>	<b>Limitaciones .....</b>	<b>47</b>
<b>3.3</b>	<b>Resultados.....</b>	<b>48</b>
<b>3.3.1</b>	<b>Ratios Financieros .....</b>	<b>48</b>
<b>3.3.2</b>	<b>Análisis de la Cartera Vencida de la Compañía de Taxis Convencional Servisoltax S.A. ....</b>	<b>52</b>
<b>3.3.3.</b>	<b>Estrategias de las Cuentas por Cobrar para la aplicación de políticas y procedimientos administrativos.....</b>	<b>58</b>
<b>3.4</b>	<b>Propuesta .....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.1</b>	<b>Objetivos .....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.1.1</b>	<b>Objetivo General.....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.1.2</b>	<b>Objetivos Específicos .....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.2</b>	<b>Descripción de la propuesta.....</b>	<b>59</b>
<b>3.4.3</b>	<b>Estructura de la propuesta .....</b>	<b>60</b>
<b>3.4.3.1</b>	<b>Políticas y funciones de la gestión de cobranza .....</b>	<b>60</b>
<b>3.4.3.2</b>	<b>Procedimientos de Cobranzas .....</b>	<b>63</b>
<b>3.4.3.3</b>	<b>Políticas Generales (Otorgamiento y recuperación de crédito) .....</b>	<b>65</b>
<b>3.4.3.4</b>	<b>Indicadores financieros .....</b>	<b>68</b>
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>69</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>71</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Conceptualización del Ratio de Liquidez.....	21
<b>Tabla 2:</b> Razones de Cuentas por Cobrar.....	22
<b>Tabla 3:</b> Población y muestra de Investigación.....	35
<b>Tabla 4:</b> Ratios de Liquidez.....	48
<b>Tabla 5:</b> Capital de Trabajo.....	48
<b>Tabla 6:</b> Rotación de Cuentas por Cobrar.....	49
<b>Tabla 7:</b> Periodo Promedio de Cuentas por Cobrar.....	49
<b>Tabla 8:</b> Análisis Vertical del Estado de Situación Financiera 2017.....	51
<b>Tabla 9:</b> Cuentas por Cobrar.....	52
<b>Tabla 10:</b> Análisis de la Cartera Vencida.....	55
<b>Tabla 11:</b> Análisis de antigüedades de los Saldos de los Socios.....	57
<b>Tabla 12:</b> Funciones de los Trabajadores del Área de Crédito y Cobranzas.....	62
<b>Tabla 13:</b> Otorgamiento de Créditos .....	65
<b>Tabla 14:</b> Control de Cartera .....	66
<b>Tabla 15:</b> Indicadores Financieros .....	68

## ÍNDICE DE GRÁFICO

<b>Gráfico 1:</b> Organigrama de la compañía Servisoltax S.A.....	24
<b>Gráfico 2:</b> Cuentas por cobrar.....	52
<b>Gráfico 3:</b> Estrategias .....	58
<b>Gráfico 4:</b> Organigrama propuesto del Departamento de Crédito y Cobranza....	61
<b>Gráfico 5:</b> Flujograma: Procedimientos de cobranzas .....	64
<b>Gráfico 6:</b> Flujograma: Morosidad de la Cartera .....	67

## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Matriz de consistencia.....	75
<b>Anexo 2:</b> Modelo de Entrevista - Gerente General .....	76
<b>Anexo 3:</b> Modelo de Entrevista – Contador .....	77
<b>Anexo 4:</b> Estado de Situación Financiera 2017.....	78
<b>Anexo 5:</b> Estado de Resultado Integral 2017.....	79
<b>Anexo 6:</b> Análisis FODA.....	80
<b>Anexo 7:</b> Cronograma de cobro .....	81
<b>Anexo 8:</b> Carta Aval de la Compañía Servisoltax S.A.....	82
<b>Anexo 9:</b> Nómina de Socios de la Compañía.....	83
<b>Anexo 10:</b> Fotografía.....	84

## INTRODUCCIÓN

A nivel mundial todas las empresas ejecutan sus actividades buscando utilizar y explotar de manera eficiente y eficaz todos los recursos que intervienen en sus operaciones, sin lugar a duda uno de los puntos claves representan los recursos financieros, gracias a ello, se ejecutan los movimientos con normalidad en el círculo de los negocios, de ahí que los Estados Financieros es el reflejo más despejado en que se encuentra la empresa, como es normal, no todas las cuentas permanecen constantes sino que presentan alteraciones a cada instante, por tal razón es necesario un estudio pertinente.

La importancia de esta investigación, radica que las organizaciones que buscan alcanzar el éxito adoptan mecanismos y técnicas que afirman al crecimiento de sus actividades, todo esto se origina en dependencia a los diferentes cambios que se ejecutan en el medio, lo cual genera en tomar medidas que permitan proteger las actividades del negocio; compensando así las necesidades de las personas y minimizando los límites de renta en las empresas. (Cárdenas, Influencia de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas, 2017).

Actualmente, la gestión de Cuentas por Cobrar uno de los principales problemas que generan las empresas en diversos países. En el 2017 las Cuentas por Cobrar tuvieron un crecimiento del 5% anual, para que una empresa opere con eficiencia, es necesario supervisar y controlar en el caso de una empresa de rápido crecimiento, esto es muy importante, debido a que la inversión en estos activos puede fácilmente quedar fuera de control si no se toman los correctivos necesarios

Por lo tanto, es necesario lograr un máximo de eficiencia en el trabajo investigativo, en virtud de garantizar el éxito a largo plazo de la empresa, alcanzando así su objetivo global; basado en esta premisa, las empresas otorgan importancia a la dinámica de su capital de trabajo y al comportamiento de su estructura; dentro del cual se encuentran incluidas las Cuentas por Cobrar, es trascendental controlar su aumento indebido, elementos que afectan con mayor sensibilidad a las entidades respectivamente. (Rodríguez, 2015).

En el Ecuador, partiendo de esta realidad, al analizar el conjunto de las Cuentas por Cobrar, se puede afirmar que toda empresa se enfrenta a un porcentaje de retrasos en el pago, o simplemente cuentas incobrables en sus ventas a créditos. Afortunadamente la inquietud de los gestores comerciales, de los responsables financieros y del circulante de las entidades, ha empujado el empleo de técnicas más afinadas, fiables y cuantificables de valorar la decisión de la concesión o no de un crédito en función de los riesgos que se toma. (Cárdenas, 2017). Es importante mencionar que, una organización financiera la administración de Cuentas por Cobrar, implica generalmente un dilema entre liquidez y productividad, pues ofrecen muchas facilidades para la venta de bienes, servicios o productos, se incrementarán las utilidades, pero por otra parte, se comprometen fondos en Cuentas por Cobrar, que finalmente disminuyen la liquidez de la empresa corriendo el riesgo de que esos valores no se recuperen en su totalidad, el departamento de cobranzas tiene un papel relevante dentro de una organización, los cuales deben tener el control de créditos otorgados de forma oportuna para cada socios, accionistas, y al personal adecuado de la empresa..

En la provincia de Santa de Elena, se ha evidenciado un comportamiento muy variable de forma decreciente en los últimos años respecto a la liquidez de las empresas y que tienen que ver con las Cuentas por Cobrar. Estos valores, a veces ignorados y otras veces descuidados, constituyen la clave para el desarrollo exitoso de los negocios, “díneros a ser tomados” es, además, el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, pues a diferencia del inventario, estas ya no deben pasar por procesos de manufactura, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

En la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax. S.A., dedicada a prestar servicio público de transporte en el Cantón La Libertad, se observa una inadecuada gestión administrativa: no existe la supervisión y capacitación adecuada para el personal directivo / contable, se efectúan cobros inadecuados a los socios y a terceros, no existe un manual de procedimientos y políticas que permitan el manejo de Cuentas por Cobrar, también se refleja la deficiencia del proceso de gestión de cobranza, lo que ocasiona que no se pueda analizar la rotación de cartera vencida, así como también, la incorrecta medición de la liquidez por medio de técnicas contables, como es el caso de los ratios financieros impidiendo efectuar el análisis real, ocasionando una reducción en la capacidad financiera de la empresa, pues al existir problemas con este activo, hay inconvenientes con los pasivos al otro lado del balance.

De esto también se deriva la incompleta recuperación de los créditos concedidos a socios, lo que no permite obtener al cierre de los Estados Financieros con datos

confiables para evaluar la eficiencia de las operaciones. El departamento de cobranzas de la Compañía Servisoltax. S.A., debe cumplir una labor muy importante debido a la gestión de cobros que realiza, permitiendo que la compañía lleve un proceso contable fiable, para que cumpla con los compromisos adquiridos tanto a empleados, proveedores y entidades estatales en el pago de los impuestos; por lo que se requiere establecer un análisis de la gestión financiera que lleva la compañía, a fin de determinar el estado de liquidez que esto sobrelleva para el desarrollo consecutivo de esta empresa. En la metodología se aplicó la investigación descriptiva, de campo, bibliográfica para la recopilación de información y procesos de gestión de cobro y financieros. A partir de estas valoraciones se menciona la formulación del problema científico:

¿Cómo afecta el control de la gestión de Cuentas por Cobrar a la liquidez de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A., Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017?

¿Cómo mide su liquidez en la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.?

¿Qué método utiliza la compañía para evaluar la cartera vencida de los socios de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.? ¿Cuáles son las principales políticas, procedimientos administrativos que aplica la gestión de Cuentas por Cobrar en la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.? El objetivo general de la investigación es: Evaluar la gestión de Cuentas por Cobrar, mediante la aplicación de ratios financieros para la medición

de la liquidez de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A., año 2017.

Para efecto del desarrollo científico investigativo; el análisis de los procesos de la gestión de cobranza que realiza la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A., permite la verificación de los saldos de Cuentas por Cobrar, mediante la aplicación de ratios financieros, para obtener resultado de la medición de liquidez que proporciona la compañía.

Para trascendencia del mismo se tiene como primera tarea científica; La medición de la liquidez en la Gestión de Cuentas por Cobrar mediante los indicadores financieros de la Compañía Servisoltax S.A., para el conocimiento de sus obligaciones.

El Análisis del método de antigüedades de saldos de los socios mediante la información documental para la evaluación de la cartera vencida de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.

Proponer estrategias sobre las políticas, procedimientos y administrativos para la gestión de Cuentas por Cobrar.

El presente trabajo de investigación justifica el análisis de la gestión de Cuentas por Cobrar de la compañía Servisoltax S.A., con el fin de describir la parte teórica. A criterio de Sánchez, (2017), expresa que las aportaciones teóricas se encuentran en distintas corrientes, como es la administración estratégica y el cambio organizacional a partir de la relación que tiene y el medio que lo rodea.

Puesto que actualmente los Estados Financieros no están siendo evaluados adecuadamente por los directivos debido que en la actualidad existen falencias en las actividades que se desarrollan en el proceso contable. Además, esta no cumple con los objetivos institucionales y metas establecidas por la empresa, así como la ausencia de un manual de políticas, por tal razón, el presente estudio de investigación pretende verificar la situación que tolera la liquidez, en base a los Estados Financieros con la finalidad de detectar el estado real de la Compañía.

Cabe indicar que cada uno de los departamentos que conforman la Organización en los últimos años, se encuentran enfocados en una tarea específica, su interrelación contribuye a alcanzar los objetivos previstos por toda la entidad, en tal virtud, siempre será importante conocer su situación en un momento dado, para apreciar el nivel de gestión que realiza cada uno de las personas de la compañía.

Por otra parte, se beneficiará a los socios de la compañía, porque les permitirá conocer el progreso real que ha obtenido la empresa, así como también la razonabilidad de los Estados Financieros. La investigación aportará con información contable de forma adecuada a la gestión de cobro, de esta manera se planteará acciones que permitan maximizar la liquidez estable para la toma de decisiones de nuevas inversiones a corto plazo por parte de la compañía de taxis.

Basados en estos antecedentes, se planteó como idea a defender: “El adecuado control de gestión de Cuentas por Cobrar mejorará la liquidez de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax. S.A”, lo que permitirá realizar diferentes acciones con la finalidad de conocer las causas que ocasionaron que la

compañía tenga una cartera vencida desde el 2017. La investigación estructurada consta de tres capítulos que se detalla a continuación;

En el primer capítulo, se describe la revisión de la literatura, el procedimiento de conceptos teóricos y fundamento legales, es decir, indica la indagación de las dos variables dependiente e independiente, obteniendo información necesaria a través de libros actuales, artículos científicos, revistas entre otros con el fin de adquirir datos confiables y verídicos.

En el segundo capítulo se detalla específicamente el tipo de investigación del cual es descriptivo, también el método de la investigación que consiste en cualitativo y cuantitativo, el diseño de muestreo que radica no probabilístico y finalmente el diseño de recolección de datos como entrevistas, encuestas y observaciones por parte de los directivos de la compañía.

En el tercer capítulo se detalla los resultados y discusión de la investigación, es decir la descripción de la propuesta con sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Como dato adicional se agrega la bibliografía de los trabajos, investigaciones de otros autores que valieron como referencia para el análisis de este trabajo y que permiten compararlos con el accionar de quienes han manejado la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax. S.A”; así mismo se involucra los anexos para tener una mejor apreciación de todo lo actuado en el desarrollo de este trabajo investigativo.

# CAPÍTULO I

## MARCO TEÓRICO

En el capítulo, se describen los aspectos fundamentales en lo que refiere al tema a la gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez, que sobrelleva la indagación realizada, la cual desarrolló teorías generales para que el tema investigativo tenga fundamento y coherencia.

### **1.1 Revisión de la literatura**

En este apartado se plantean fundamentos referentes al estudio investigativo.

Loyola Ibáñez (2016) presentó en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú, un trabajo titulado: “Gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de las empresas comercializadoras”, el mismo que tiene como objetivo evaluar la gestión de las cuentas por cobrar y determinar la rentabilidad de la empresa por medio de los estados financieros, utilizando técnicas de estudio como la observación, entrevistas, siendo un enfoque principal para el proceso de gestión; para de esta manera establecer los créditos otorgados que obtendrán ventaja en la liquidez y rentabilidad a través de una investigación de campo. Con el fin de obtener resultado en la investigación se ratifica que las cuentas por cobrar influyen en la rentabilidad de las empresas, no existe una adecuada gestión de proceso de políticas, lineamiento y sobre todo la ineficiencia del personal que dará menor flexibilidad en la rentabilidad. Por lo que se recomienda verificar los análisis de los estados financieros, el proceso correspondiente de la gestión de cobranza.

Patricio Gualancañay Ilbay (2014), en la Universidad Técnica de Ambato con el tema: “Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Consermet S.A”, el mismo que tiene como objetivo principal determinar un diagnóstico sobre el atraso de créditos y cobranzas de la cartera vencida, generando procedimiento de la información administrativa, utilizando métodos e indicadores financieros para medir el registro de la cartera vencida. Aplicando técnicas de estudio como la observación, entrevistas y revisión documental. Como resultado se muestra que la compañía no utiliza un proceso para medir la rentabilidad, además no cuenta con un departamento de créditos y cobranzas ni con el personal adecuado, es por esta razón que surge el crecimiento de la cartera vencida registrada en la organización.

Esmina González Pisco y Sussan Sanabria Bolaños (2016), presentan en la Universidad Particular de Lima un artículo científico titulado “Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez de las empresas”, el mismo que tiene como objetivo determinar los efectos de la gestión de las cuentas por cobrar en la liquidez. Las técnicas de estudio que se basaron en la investigación son descriptivas porque a través de ello se van a medir las variables cuantitativas, además, se podrá determinar la gestión de cuentas por cobrar mediante las encuestas realizadas por parte de la universidad particular. Como resultado de la investigación determina el análisis de ratio financieros considerando el procedimiento de crédito y cobranza, morosidad, que tiene como enfoque principal en la liquidez reflejando en ratios de liquidez, prueba ácida y capital de trabajo. A través de las dimensiones se recomendó implementar políticas de

crédito garantizando la recuperación de la cartera a largo plazo, analizar la capacidad de la deuda prevista a los límites de crédito para que la empresa no obtenga riesgo de morosidad o aplazamiento.

Pilar Carrasco Odar y Carla Farro Espino (2014), presentaron en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo un trabajo denominado: “La falta de política de créditos en las cuentas por cobrar”, el mismo que tiene como objetivo general evaluar el control interno a las cuentas cobrar y el mejoramiento de las políticas de la empresa transportes y servicios, generando evaluaciones en los procedimientos de control interno.

Se aplicaron técnicas como la observación, entrevistas para el respectivo proceso de evaluación, como resultado se obtuvo que el control interno no se desarrolla de manera eficiente y eficaz, debido a que no existe la supervisión en el área, por lo cual, se realizan actividades informales al evaluar el control interno de las cuentas por cobrar.

La empresa tiene un proceso de gestión diferente debido a la estructuración de las diversas actividades que debe realizar el personal contable, al no especificar los resultados óptimos para que la empresa pueda obtener cambios y mejorar el procedimiento de su labor organizacional. El presente trabajo tiene la finalidad de analizar las políticas y procedimientos de créditos de la empresa, con el fin de obtener mejoramiento en el control de las cuentas por cobrar, que se realizará a través de la aplicación de técnicas de estudio y análisis documental, con la finalidad de observar resultados óptimos de la empresa.

## **1.2 Desarrollo de las teorías y conceptos**

### **1.2.1 Gestión de Cuentas por Cobrar**

Según Huergo, (2013) menciona que:

La gestión de Cuentas por Cobrar radica en representar las obligaciones exigibles por venta de bienes y servicios prestados, conllevando préstamos; incorporan diligencias de recursos de la sociedad que se cambiarán en efectivo para determinar el período financiero a corto plazo (pág. 23).

Para Jiménez, (2014) indica: “La gestión es el conjunto de decisiones y acciones empleados para formular y seguir estrategias que presentan un ajuste competitivamente superior entre la empresa y su entorno para lograr los objetivos empresariales”. (pág. 26)

Lo expuesto por los autores, determina que la gestión está entendida por las actividades y funciones que realiza la empresa **SERVISOLTAX S.A.**, por lo tanto, corresponde al Gerente General, Presidente y Contador a trabajar de manera solidaria con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por la compañía y establecer una liquidez que permita a la empresa crecer en el ámbito local y provincial.

#### **1.2.1.1 Importancia de la gestión de cuentas por cobrar**

La importancia de la gestión se da en diferentes perspectivas de la siguiente manera. Pérez, (2015) afirma:

La gestión financiera en el proceso de las actividades mercantiles, durante la que se han desarrollado los criterios, las herramientas y los instrumentos de gestión. Pero la gestión financiera no solo puede y debe contribuir a evitar este tipo de situaciones, sino también a fomentar, en sentido positivo, el crecimiento rentable de la empresa, con el nivel de riesgo deseado. (pág. 26)

Dentro del área administrativa es importante la gestión para el proceso de las actividades adecuadas, pues de esta manera obtendrá recurso de información, con el fin de obtener nuevas oportunidades y crecimiento para la compañía. La gestión a diferencia se ha mostrado independientemente de cuál sea el fin propuesto, la habilidad de planificar, desarrollar, financiar su importancia en cualquier campo de estudio.

#### **1.2.1.2 Cuentas por cobrar**

La gestión de las cuentas por cobrar son procesos, políticas por créditos otorgados a clientes o socios que conlleva un bien o servicio económico.

Castro y Morales (2014) consideran:

Las cuentas por cobrar son créditos principalmente producidos por la venta de mercancías o servicio proporcionados a los clientes, donde los comprobantes de la operación son el registro del pedido de compra efectuando por el cliente o bien el contrato de compra venta y constancia de la recepción de la mercancía o servicio que se ha proporcionado al comprador. (pág. 182)

En la empresa Servisoltax S.A., la gestión de Cuentas por Cobrar no es considerada de gran relevancia debido a que no se especifica un registro adecuado de los valores adeudados, siendo así, que los socios, accionistas tienen cuentas por cobrar pendientes desde el año 2017.

### **1.2.1.3 Administración de las cuentas por cobrar**

Un enfoque principal en la administración de cuentas por cobrar es de gran notabilidad para las empresas. Por tal razón, Márquez y Hernández (2016) consideran:

Las empresas otorgan a sus clientes crédito en la venta de sus productos o servicio, originando las cuentas por cobrar, las cuales, dependiendo de la eficacia de la política de otorgamiento de crédito y recaudo de cartera, pueden tener un impacto positivo en el desempeño general de la empresa. (pág. 150)

En la administración la compañía de taxis Servisoltax S.A., las cuentas por cobrar son rubros o servicios financieros generados por la empresa, tanto a socios, accionistas, libremente a través de los recursos o actividades económicas. Uno de los aspectos significativos dentro de las empresas al hablar de cuentas por cobrar, es establecer las políticas de crédito y cobranza.

### **1.2.1.4 Administración de efectivo**

Madroño (2016) afirma: “El propósito principal de la administración del efectivo, es reducir el valor de los créditos efectuados lo más posible para que las actividades del negocio puedan cumplir las operaciones pertinentes”. (pág. 120)

En las actividades de bienes, el efectivo es el principal rubro de las empresas, gran parte de las compañías de taxis no llevan una adecuada administración de los valores que las empresas poseen, por esa razón la mayoría de ellas están con problemas de liquidez y rentabilidad a futuro.

#### **1.2.1.5 Control de la cartera vencida**

Según Oliva, (2015) manifiesta que:

La cartera son deudas originadas por la venta de bienes o servicios otorgadas por la empresa a sus clientes. Para la administración eficiente el control de la cartera vencida se debe evaluar y establecer un seguimiento de las cuentas por cobrar, hay que tomar en cuenta que la cartera es el componente más líquido del Activo Corriente por ende se requiere de un manejo cuidadoso basado en la aplicación de indicadores para la óptima toma de decisiones. (pág. 37)

La cartera vencida de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A., corresponde a valores que no han sido cubiertos por los socios, accionistas, de pagos mensuales, u otros rubros, que es de conocimiento de los directivos de la Compañía, por lo que debe existir la obligatoriedad en la cancelación de estos haberes, lamentablemente la empresa debe establecer sanciones para que la asamblea tome cartas en el asunto y se defina qué hacer con estas personas que están causando un perjuicio a la entidad, pues al no cobrar estos valores, existen retrasos en los pagos de salarios, compromisos adquiridos por la empresa, además que no se pueda incursionar en nuevas actividades contables debido a la ausencia de dinero.

### **1.2.1.6 Políticas y proceso de crédito**

De acuerdo a las políticas y procesos de créditos, el autor Morales, (2014) explica que estas comprenden variables como:

1. Las normas de crédito, que también se les conoce como el riesgo máximo aceptable de las cuentas de crédito.
2. Los términos de crédito que abarcan el plazo al que se otorga el crédito, tasa de interés, porcentaje de descuento por pronto pago, y
3. La política de cobranza. (pág. 72)

Las políticas y procedimientos tienen como objetivo principal la facilidad de pago en los créditos otorgados a clientes en función a la actividad organizacional, en particular la compañía Servisoltax S.A, no presenta políticas de pago mensuales.

### **1.2.1.7 Riesgo de incumplimiento**

De acuerdo a las razones de Uriarte y Agüero (2017) indican:

La mayoría de las aplicaciones que se pueden encontrar en la literatura se enfocan en créditos a clientes, es decir, créditos de consumo e hipotecario. Sin embargo, existen también investigaciones que se han enfocado en el análisis del incumplimiento en el pago de créditos otorgados a las empresas. (pág. 15)

Cuando las empresas generan créditos tienen mayor riesgo de que sus clientes, socios y accionistas incidan en incumplimiento de sus deberes, es decir que las empresas deben considerar el nivel de riesgo en sus políticas de crédito. Estos

estudios analizan la importancia de las características financieras y económicas como determinante del incumplimiento en el pago de sus deudas.

#### **1.2.1.8 Gestión de cobranza**

Al profundizar la gestión de cobranzas, en el área de negocio cuyo objetivo es crear rentabilidad generando gastos e ingresos, el autor Pérez, (2015) indica:

La gestión de cobranza es de vital importancia, siendo un negocio que admite el funcionamiento de los clientes el compromiso y la posibilidad de volver a prestar, procedimiento estratégico y combinación para otorgar el hábito y una cultura de pago a los clientes. (pág. 26)

La cobranza en la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A., se enfoca en el respectivo cobro de los pagos en efectivo a través del depositante. Sin embargo, debido a la ausencia de políticas y procedimientos en la gestión de cobranzas impide el buen funcionamiento del mismo.

#### **1.2.1.9 Cuentas por cobrar clientes, socios**

Las cuentas por cobrar a socios son aquellas que fueron otorgadas por los directivos de la compañía. Por tanto, Mendoza y Ortiz (2016) consideran que:

Las cuentas por cobrar de clientes es una cuenta del activo donde se recogen las deudas que tiene los clientes con la empresa como consecuencia de ventas de bienes y servicios a crédito que ésta les ha realizado y que ellos aún no han pagado. (pág. 197)

En cuanto al manejo de la cuenta clientes, la dinámica es la siguiente. La cuenta se debita por los siguientes hechos:

- **Venta a crédito de bienes y servicios.**

Se le llama venta a crédito a la que tiene el propósito de distribuir el pago del bien o servicio adquirido en un determinado plazo pautado de antemano entre el comprador y el vendedor, de manera que el primero pueda amortizarlo, por ejemplo, en varios meses.

- **Por valor de las notas débito, por cheques de los clientes devueltos por los bancos.**

Es el documento que una compañía envía a su cliente, para dar crédito a su cuenta por un específico valor, dicho concepto se muestra en dicha nota de crédito. Algunas de las situaciones en que puede utilizarse la nota de crédito deben ser por devoluciones de cheques, por falta de fondos en la cuenta del cliente.

- **Por ajuste generados a favor de la empresa.**

Es el documento que elaboran mensual y trimestral los bancos para sus clientes por cuenta corriente o de ahorros, relacionando en forma parcial y total el movimiento de la cuenta por consignaciones, depósitos, giro de cheques, retiros, notas débito o crédito y los saldos.

**La cuenta cliente se acredita por los consiguientes hechos:**

- **Los pagos efectuados por los clientes.**

Recoge los derechos de cobro derivados de la venta de productos o servicios que se han realizado pero que no se han pagado todavía, del cual no se abonan al contado, ya sea en parte o en su totalidad.

- **Por descuentos otorgados a los clientes.**

El descuento comercial es un tipo de descuento de efectos que consiste en una operación de financiación a corto plazo ofrecida por entidades financieras.

- **Por traslado a cuentas de difícil cobro.**

Es el valor que la empresa considera que no puede recuperar, se debe trasladar a cuentas incobrables. Ese dinero que no puede recuperar constituye una pérdida para las empresas, la misma que debe aparecer en el ejercicio contable como gasto.

#### **1.2.1.10 Cuentas incobrables**

La cuenta incobrable es cuando ha sucedido un periodo desde que inicia la cobranza respectiva, es decir, que no generan ningún resultado esperado.

Mendoza y Ortiz (2016) consideran:

La mayor parte de las ventas que hace un negocio se realiza a crédito, en muchos casos, respaldadas por facturas que están registradas dentro de las cuentas por cobrar. Las cuentas de dudoso o difícil cobro tienen su origen precisamente en las ventas que se hacen a crédito. Como todo negocio tiene sus riesgos, en este caso el riesgo es que algunos clientes no paguen las deudas.

(pág. 198)

En la Compañía Servisoltax S.A., no se lleva un control adecuado en cuanto a las cuentas incobrables, porque al pasar el tiempo, si no son cobradas se pierde el dinero y entonces, la deuda de los clientes, accionistas o socios quedan en 0, lo que ocasionaría a la compañía una pérdida de liquidez porque no se recuperan los valores adeudados.

#### **1.2.1.11 Índice de morosidad**

Rodríguez, (2015) indica:

Que se define como la proporción de cartera vencida respecto a la cartera total de un banco. De hecho, estas dos variables necesariamente presentan una alta correlación entre sí, pero mientras la razón de provisiones para riesgo crediticios refleja la realización de decisiones de crédito pasadas, el índice de morosidad muestra las consecuencias presentes de las decisiones ligadas al otorgamiento de crédito. (pág. 40)

Por otra parte, la morosidad extiende repentinamente el plazo de cobro que conlleva a un crecimiento formidable del periodo de la empresa, lo que induce efectos que concurren en un mismo problema, que genera un aumento de la financiación, y a su vez una falta de liquidez.

#### **1.2.2. Ratios financieros**

Guajardo y Andrade (2014) indica que: “Un ratio o indicador financiero es la relación de una cifra con otra dentro o entre los estados financieros de una empresa, que permite ponderar y evaluar los resultados de sus operaciones”. (pág. 144)

El procedimiento contable que es efectuado de manera metódica en las organizaciones empresariales, se posterga a la verificación de los Estados Financieros. A través de la investigación se aplicó la evaluación de los ratios o indicadores financieros concernientes con la liquidez y la rotación de gestión de cuentas por cobrar, debido a que son de vital importancia para la empresa, lo que ayudará a paliar su estructura financiera.

### **1.2.2.1 Ratios de liquidez**

Los indicadores de liquidez implican los pagos de las compañías para hacer frente a sus convenios a corto plazo.

Según Bedoya (2017) considera:

La liquidez financiera en un ambiente alto donde se observa una reducción significativa, sin embargo, se fundamenta en las teorías económicas y contables. Uno de los indicadores financieros que mide la liquidez de la empresa es efectuar las obligaciones a corto plazo. (pág. 20)

Así mismo, el autor Pérez, (2015) expone lo siguiente:

Las razones de liquidez brindan información acerca de la capacidad que tiene la empresa para poder enfrentar sus deudas a corto plazo. Para realizar el cálculo se toman en cuenta los activos más líquidos para realizar el pago de sus pasivos a corto plazo. Mientras más alta sea esta razón, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas; de modo contrario, mientras

menor sea el resultado, menor será la capacidad que tiene la empresa de pagar sus deudas. (pág. 150)

De acuerdo al estudio de los autores expuestos anteriormente, el ratio de liquidez indica la disposición que tienen en recursos a corto plazo para solventar las obligaciones contraídas durante el mismo periodo. Sin embargo, dentro del análisis de estudio, se detecta que existe un decrecimiento en los activos corrientes, lo que impide cubrir con los pasivos corrientes de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.

Por consiguiente, en la Tabla 1: Ratios de Liquidez, indica los principales indicadores financieros de la Compañía Servisoltax S.A., para hacer frente a sus obligaciones a futuros y son:

**Tabla 1: Conceptualización del Ratio de Liquidez**

Razón Financiera	Fórmula	Interpretaciones
Razón Circulante	Activos circulantes / pasivos circulantes	Teóricamente, mientras más alta sea esta razón mejor será el resultado de la empresa. Si el resultado es bajo quiere decir que la compañía tarda menos días en convertir sus activos en efectivo para poder liquidar sus deudas.
Prueba del Ácido	Activos circulante-inventarios / pasivos circulantes	Es una forma de medir la capacidad de las empresas para pagar sus deudas de corto plazo excluyendo los inventarios.
Liquidez Absoluta	Activos circulantes / pasivo total	Mide la capacidad y pagar los activos a corto plazo de las deudas totales.

**Fuente:** Datos de la investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

### 1.2.2.2 Razones de cuentas por cobrar

Según lo expresa Herz (2015)

La rotación de las cuentas por cobrar se utiliza para evaluar las condiciones de pago que la empresa concede a sus clientes. Con el fin de medir el número promedio de veces al año que se cobran las cuentas a clientes, socios y accionistas, es decir la frecuencia de la recuperación de la cartera vencida. (pág. 24)

La rotación de cuentas por cobrar consiste en proporcionar el buen funcionamiento de la calidad de cuentas por cobrar, con el fin de verificar sus cobranzas. Esta razón de cuentas por cobrar se calcula de la siguiente manera:

**Tabla 2: Razones de Cuentas por Cobrar**

Razón Financiera	Fórmula
Razón rotación de cuentas por cobrar	$\text{Ventas a crédito anuales} / \text{Cuentas por cobrar}$
Razón rotación de cuentas por cobrar.	$\text{Días del año} / \text{Rotación de cuentas por cobrar}$

**Fuente:** Datos de la investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

El análisis financiero general de la rotación de cuentas por cobrar consiste en una técnica que permite evaluar el comportamiento organizacional de la empresa. Con el fin de diagnosticar la situación financiera, proyectando el logro de los objetivos y metas propuestas.

### **1.2.2. Riesgo de liquidez**

El riesgo de liquidez en las empresas financieras debe llevar a cabo la realización y verificación del estudio de sus activos y pasivos. Por tal razón, Sarabia y Cando (2014) hace énfasis indicando que: “son las pérdidas que puede sufrir una institución al requerir una mayor cantidad de recursos para financiar sus Activos a un costo posiblemente inaceptable”. (pág. 2)

El riesgo de liquidez puede resultar de la imposibilidad para vender o liquidar un activo y pasivo eficiente. Generalmente la Compañía de Taxis Servisoltax S.A, contiene el efectivo de forma deficiente, debido a las consecuencias de la cartera vencida de los socios.

### **1.2.3 Análisis financiero**

Al profundizar sobre el análisis financiero Sánchez (2017) consideran:

El análisis financiero de una empresa se basa en el cálculo de los indicadores financieros que principalmente expresen la liquidez solvencia, endeudamiento y rentabilidad de una entidad. La importancia del análisis se da cuando una empresa le permite identificar sus aspectos económicos y financieros mostrando así las condiciones en las que opera, en cuanto a los niveles mencionados. (pág. 30)

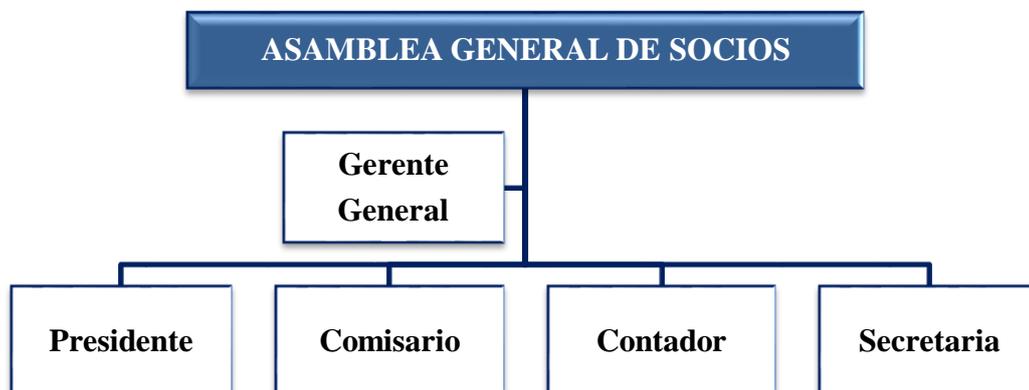
De acuerdo al análisis financiero de la empresa, se verifican varios aspectos para analizar e interpretar las cuentas por cobrar, mediante la utilización del efectivo o ratios financiero de tal manera permita conocer la situación real de la Compañía.

### 1.3 Marco referencial

La Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A., con RUC 2490005857001, ubicado en el Cantón la Libertad barrio la Propicia calle 17 av. 43 y 44, inició con un capital de \$ 1800,00, sociedad obligada a llevar contabilidad, constituida bajo la superintendencia de compañía el 25 de octubre del 2011 mediante resolución N° SC.IJ.DJC. G.2011.3204, conformado por el representante legal Gerente General y el Presidente encargado de las funciones de la compañía con un periodo de 5 años. Así mismo en dicha resolución consta el listado de los 40 socios.

#### 1.3.1 Estructura organizacional

Dentro del esquema de la empresa, corresponde a la Asamblea General de Socios, conformado por el Gerente General, Presidente, Comisario, Contador y Secretaria. A continuación, se presenta la estructura organizacional que se determina de la siguiente manera:



**Gráfico 1. Organigrama de la compañía Servisoltax S.A**

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Cindy Tomalá Tomalá

## **1.4. Fundamentos Legales**

Dentro del marco legal la investigación se sustenta en las siguientes bases legales, empleando el campo de acción de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional SERVISOLTAX S.A, a continuación:

### **1.4.1. Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 1.** Elementos constitutivos del estado del capítulo primero de los principios fundamentales, a partir de la vigencia actual del presente se genera lo siguiente “El Ecuador es un Estado constitucional de derechos y justicia, social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico. Se organiza en forma de república y se gobierna de manera descentralizada”. Sin embargo, la soberanía radica en el pueblo, cuya voluntad es el fundamento de la autoridad, y se ejerce a través de los órganos del poder público y de las formas de participación directa previstas en la Constitución.

**Art. 82.** Del capítulo VIII de los derechos de protección se indica lo siguiente: “El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”.

De la misma manera en el capítulo IX manifiesta sobre las responsabilidades que: “Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley “.

Se expresan de la siguiente manera:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.
2. Defender la integridad territorial del Ecuador y sus recursos naturales.
3. Respetar los derechos humanos y luchar por su cumplimiento.
4. Ejercer la profesión u oficio con sujeción a la ética.
5. Promover el bien común y anteponer el interés general al interés particular, conforme al buen vivir.
6. Administrar honradamente y con apego irrestricto a la ley el patrimonio público, y denunciar y combatir los actos de corrupción.
7. Cooperar con el Estado y la comunidad en la seguridad social, y pagar los tributos establecidos por la ley.

**Art. 394.** Del título VII del régimen del buen vivir. Sección XII de transporte indica: “El Estado garantizará la libertad de transporte terrestre, aéreo, marítimo y fluvial dentro del territorio nacional, sin privilegios de ninguna naturaleza. La promoción del transporte público masivo y la adopción de una política de tarifas diferenciadas de transporte serán prioritarias. El Estado regulará el transporte terrestre, aéreo y acuático y las actividades aeroportuarias y portuarias”.

**Art. 143.** De la sección VI de la compañía anónima manifiesta que: “La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones. Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas”. (pág.27)

**Art. 213.** Título IV. De la función de transparencia de control y social. Sección cuarta, indica:

Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley. (pág.112)

#### **1.4.2 Superintendencia de Compañía y valores**

**Art. 20.** De la sección uno de las disposiciones generales indica: Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a.** Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;
- b.** La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c.** Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías. (pág.20)

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

#### **1.4.3. Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial**

La compañía Servisoltax S.A., se encuentra regulada bajo la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, la cual permite el procedimiento de organizar y controlar las actividades necesarias.

**Art. 2.** La presente ley se fundamenta en los siguientes principios generales: el derecho a la vida, al libre tránsito y la movilidad, la formalización del sector, lucha contra la corrupción, mejorar la calidad de vida del ciudadano, preservación del ambiente, desconcentración y descentralización interculturalidad e inclusión a personas con discapacidad. (pág.2)

#### **1.4.4 Reglamento interno de la Compañía Servisoltax S.A.**

**Art. 1 Finalidad.** - De conformidad con lo estipulado en los estatutos de la compañía, es necesario que todos los socios, cumplan con la finalidad para la cual fue creada. Presentar esquemas prácticos y aplicables, a fin de fortalecer la integración de la compañía. Contratar préstamo; ya sea con instituciones de derecho público o privado, con entidades financieras nacionales según sean las necesidades o requerimientos de la compañía.

**Art. 2 De sus miembros.** - Sus integrantes serán accionista de la compañía, y serán representados por el directorio de la misma como: presidente, gerente general, comisarios, secretario y vocales.

**Art. 8 Requisitos y condiciones para ser representante de la compañía.** - Los representantes legales, están obligados a actuar de manera imparcial y objetiva en interés común, por cuanto en su objetivo y finalidad es precisamente coadyuvar en el cumplimiento de los reglamentos de la compañía, y llegar a buen término de nuestra institución.

- a) Que el aspirante goce de buenos antecedentes morales y personales.
- b) Todas las personas que representen como directivos, socios, miembros reguladores o invitados de la compañía SERVISOLTAX S.A., están obligados a actuar con honestidad, discernimiento y respeto por las normas legales y fundamentado su comportamiento en el principio de sus propias decisiones, sus políticas y acciones comprometidas por una causa que involucra el orden, y el interés público.
- c) Todos los vínculos a la compañía SERVISOLTAX S.A., se refieren al código de ética, deben ejercer sus funciones y desarrollar sus actividades de la mejor manera, demostrando sus aptitudes y conocimiento con rigor, diligencia e integridad.

**Art. 10 De las sanciones.** -

- a) Las sanciones serán impuestas, por el directorio o la asamblea general de acuerdo a los reglamentos.

- b) Las recaudaciones económicas las hará únicamente el gerente con el respaldo y responsabilidad del presidente de la compañía.
- c) Para dicho efecto deberá extender un recibo de la compañía debidamente firmado.
- d) Los socios de la compañía que no concurran a una asamblea general ordinaria o extraordinaria habiendo sido citados, serán sancionados de la siguiente manera:
  - ✓ Por faltar a una asamblea ordinaria o extraordinaria a una multa de \$10,00
  - ✓ Por atraso a una asamblea ordinaria o extraordinaria una multa de \$ 5
  - ✓ Después de 15 minutos de comenzada la asamblea se procederá a multar a los socios que lleguen atrasados ej.: se convoca a las 17:30, se inicia a las 17:45 se multará el atraso.

### **Art. 13 Incumplimiento de sanciones**

- a) Cuando el accionista de la compañía, no acatare disciplinadamente las sanciones impuestas se procederá según el reglamento y estatuto de la compañía.
- b) Las sanciones económicas se tomarán como obligaciones de cada socio hacia la CIA, el plazo mínimo de cancelaciones es de 15 días después de la sanción.

**Art.14 Destitución de directivos.** - Si un miembro de la directiva faltara por tres ocasiones consecutivos, sin justificación alguna será reemplazado por el suplente, de no asistir, se le designará su reemplazo.

## **1.4.5 Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF)**

### **1.4.5.1. NIIF 9 Instrumentos Financieros**

La NIIF 9 Instrumentos Financieros ocasiona las imposiciones para la verificación y medición de los bienes activos y pasivos financiero. NIIF 9 indica:

Esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

NIIF para PYMES (2015) hace referencia a los instrumentos financieros, su reconocimiento y medición, se puede observar lo siguiente;

- 11.3 Un instrumento financiero es un contrato que da lugar a un activo financiero de una entidad y a un pasivo financiero o un instrumento de patrimonio de otra.
- 11.5 Los instrumentos financieros básicos que quedan dentro del alcance de la Sección 11 son los que cumplen las condiciones del párrafo 11.8. Son ejemplos de instrumentos financieros que normalmente cumplen dichas condiciones:
  - (a) Efectivo.
  - (b) Depósitos a la vista y depósitos a plazo fijo cuando la entidad es la depositante, por ejemplo, cuentas bancarias.
  - (c) Obligaciones negociables y facturas comerciales mantenidas.
  - (d) Cuentas, pagarés y préstamos por cobrar y por pagos.

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

Las Cuentas por Cobrar representan uno de los Activos de mayor relevancia para las empresas comerciales, por ello su estudio, tratamiento y relación con la liquidez empresarial se constituye como un tema de importancia para los gerentes y tomadores de decisiones.

Con base en los objetivos de investigación planteados y con el fin de receptar la información necesaria referente a las dos variables de estudio, como lo son las Cuentas por Cobrar y la liquidez, el presente estudio realizo una investigación descriptiva, bibliográfica y de campo, el detalle de cada una se presenta a continuación.

#### **2.1 Tipos de investigación**

##### **2.1.1 Investigación descriptiva**

Con el propósito de indagar en la situación de la empresa, e identificar los procesos y actividades existentes en cada unidad departamental, a su vez verificar la relación con los altos niveles de Cuentas por Cobrar en la empresa, situación que incide de forma negativa en la liquidez, se propone una investigación de tipo descriptiva.

##### **2.1.2 Investigación bibliográfica**

Con el propósito de sustentar la problemática formulada, la investigación es de tipo bibliográfica. El soporte académico presentado en el texto es producto de la

indagación en libros de texto y de autor, artículos científicos, periódicos, revistas indexadas, entre otros.

A su vez, con el fin de interpretar, conceptualizar y analizar a las variables, gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez de la compañía de Servisoltax S.A., se propone la aplicación de las técnicas de ratios financieros.

### **2.1.3 Investigación de campo**

Con el fin de verificar la situación actual dentro del área de gestión de cobranza de la compañía de taxis Servisoltax S.A., en función de dar servicio de transporte público se realizaron las entrevistas que estarán a cargo de los directivos de la compañía.

### **Enfoque de la investigación**

El enfoque aplicado es de tipo cualitativo, cuyo objetivo principal es conocer e interpretar los datos de información de la investigación para la toma de decisiones oportunas, para ello se aplica como instrumento de investigación la entrevista a los directivos de la compañía.

## **2.2 Métodos de la investigación**

### **2.2.1 Método inductivo**

Mediante la aplicación del método de investigación inductivo se permite indagar en situaciones y hechos particulares concernientes al flujo de Cuentas por Cobrar de la empresa. A su vez, la información contenida en los Estados Financieros de la

empresa permite el cálculo de indicadores financieros, los mismos que son la base del análisis de liquidez de la empresa.

### **2.2.2 Método deductivo**

Por medio del método deductivo, se verifica la disponibilidad y el uso de las políticas, normas contables y procedimientos establecidos en la institución, con el fin de optimizar sus procesos e incrementar sus márgenes de rentabilidad. No obstante, posterior a su verificación se llega a la conclusión de que la empresa no cuenta con los manuales de procesos establecidos que permitan organizar sus actividades y controlar sus funciones.

### **2.2.3 Método analítico**

Con la finalidad de identificar los efectos de la problemática de estudio, se plantea la aplicación del método analítico, el cual permite el análisis de información contenida en los Estados Financieros y en los diferentes controles utilizados por los jefes departamentales. El análisis documental de la información financiera, económica y contable se constituye como un pilar fundamental en el proceso de investigación de la gestión de Cuentas por Cobrar.

## **2.3 Diseño de muestreo**

### **2.3.1 Población**

La población se define como un conjunto de individuos u objetos con características comunes o problemas similares que son estudiadas de una manera general.

Por tanto, la población al que se orienta el presente estudio, corresponde a un total de 40 socios accionistas y 5 forman parte del personal directivo como: Gerente General, Presidente, Comisario, Contador y Secretaria de la empresa de taxis convencional Servisoltax S.A.

### 2.3.2. Muestra

Para el cálculo de la muestra se considera como población a 5 personas del directivo de la compañía especificado anteriormente. Por tanto, para efectos de la presente investigación se consideró a dos directivos como: Gerente General y Contador, debido a que son las personas relacionadas al giro del negocio y poseen el conocimiento clave para contribuir con la información relevante al estudio de la Gestión de Cuentas por Cobrar y la liquidez.

**Tabla 3: Población y muestra de Investigación**

Población de la investigación	Población	Muestra
Gerente General	1	1
Presidente	1	-
Comisario	1	-
Contador	1	1
Secretaria	1	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>2</b>

**Fuente:** Datos de la investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

## **2.4 Diseño de recolección de datos.**

### **2.4.1 Fuentes de investigación**

El trabajo de investigación se sustenta en la búsqueda de información primaria y secundaria relacionada con las actividades de la compañía motivo de estudio.

**Información Primaria:** Una de las principales fuentes del presente trabajo es el análisis documental, el cual permite la verificación de la gestión de las Cuentas por Cobrar. Por ello, con el fin de indagar en los procesos se formulan entrevistas a profundidad direccionadas al Contador y Gerente General de la compañía.

**Información Secundaria:** Se sustenta en trabajos desarrollados y publicados en fuentes como: tesis, artículos, revistas científicas y libros actuales referentes al tema de investigación, así mismo las normativas como la Constitución del Ecuador, Superintendencia de Compañía y Valores, la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, entre otras fuentes que sustentaron la realización del tema de estudio.

### **2.4.2 Técnicas de investigación**

Como instrumento principal para la recolección de datos se utiliza la entrevista a profundidad direccionado a dos principales directivo de la institución como son el Gerente General y el contador.

#### **2.4.2.1 Entrevista**

Mediante un formulario de preguntas específicas se propone obtener información referente a los procesos de gestión de las Cuentas por Cobrar, a su vez se

desarrollan preguntas que permiten conocer el flujo del negocio y las funciones desempeñadas por cada uno de los trabajadores.

#### **2.4.2.2 Análisis documental**

El análisis documental se desarrolla mediante la aplicación de fichas bibliográficas que tienen el propósito de indagar en la teoría especializada en el objeto de estudio; gestión de cobranzas y a las cuentas, las mismas que permiten el desarrollo del proceso de la investigación y su posterior construcción del marco teórico, así mismo se generó verificación física y sistemática de los registros de cuentas de pagos y de Estados Financieros para la determinación de la liquidez de la compañía durante un periodo contable determinado.

#### **2.4.3 Instrumentos de investigación**

En relación al instrumento de investigación se procedió al desarrollo de una guía de entrevista a fin de interpretar, los procesos, políticas, métodos de evaluación respecto a la gestión de Cuentas por Cobrar tales como: créditos y cobranzas, indicadores financieros, entre otras.

Además, se procederá a la implementación de un diseño de políticas y procedimientos para mejorar la gestión de cobranzas de la compañía y así al término de cada gestión o ejercicio fiscal se vea reflejado el estado de liquidez de la compañía.

## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **3.1 Análisis de datos cualitativos**

##### **3.1.1 Análisis de entrevista al Gerente General de la Compañía**

Con el fin de aplicar los instrumentos de investigación, se realizó la entrevista al Sr. Jorge Cruz Espinoza Gerente General de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional **SERVISOLTAX S.A.** Por medio de dicha entrevista se pretende receptar la información requerida para establecer la situación actual de la gestión de Cuentas por Cobrar, y efectuar un diseño de políticas y procedimientos, a fin de mejorar el proceso de la gestión de cobros.

A continuación, se expresa el detalle de los resultados obtenidos:

#### **1. ¿Cómo afecta el control de la cartera vencida de la Compañía Servisoltax S.A.?**

##### **Análisis:**

La cartera vencida se constituye como un Activo improductivo dentro de los Activos Corrientes de cualquier compañía, es por eso que su manejo, control y registro debe tener lineamientos específicos que permitan incrementar la liquidez de la empresa y se refleje en una mayor rotación de la cartera. En Servisoltax S.A. la cartera vencida afecta directamente al flujo de efectivo, producto del movimiento de los saldos de los socios, sean estos egresos por préstamos, por dividendos, o por la no cancelación de las cuotas mensuales.

Es importante mencionar que la compañía de taxis, se financia principalmente de la cuota de sus socios, sin embargo, dichas aportaciones no son canceladas a tiempo, genera desajustes en el Flujo de Efectivo y consecuentemente reduce el capital de trabajo de la compañía, en ocasiones se realizan sobregiros con el fin de cumplir obligaciones a corto plazo.

**2. ¿Cuál es el nivel de endeudamientos de los socios de la compañía Servisoltax S.A.?**

**Análisis:**

En los libros contables de la compañía, exactamente en el Flujo de Efectivo se denota un déficit en varios meses del año, esto producto del atraso en el pago de las cuotas son parte de los socios. Al cierre del año el monto total ascendía a \$ 7003,40 dólares correspondiente a la cartera vencida del periodo 2017. Como estrategia de reducción de dicha cartera, para el año 2018 se establecieron estrategias con el fin de agilizar el cobro de estos valores y reportar una disminución al término del periodo actual.

**3. ¿Cuál es la política de cobranza que la compañía Servisoltax S.A. aplica en la actualidad?**

**Análisis:**

La empresa no cuenta con políticas, ni procedimientos contables establecidos de manera escrita en lo que respecta al manejo de las Cuentas por Cobrar. No obstante, establece de manera empírica que el plazo de pago de la cartera no debe superar los 45 días consecutivos.

Servisoltax S.A. al constituirse como Sociedad Anónima se encuentra sujeta a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) y a organismos de control, lo cual obliga a la empresa a replantear sus políticas con el fin de reflejar razonabilidad en sus Estados Financieros.

#### **4. ¿Los socios se encuentran al día en los pagos de las cuotas mensuales?**

##### **Análisis:**

Las cuotas mensuales de los socios representan el principal ingreso de la compañía de transporte; sin embargo, cuando las aportaciones no son canceladas a tiempo, causa problemas en el Flujo de Efectivo a corto plazo de la compañía, y como medida de solvencia se realizan sobregiros de efectivo.

Tal es el caso de que, al cierre del año 2017 el monto total de la cartera vencida por cuotas de socios ascendía a \$ 7.003,40 dólares. Bajo este panorama, la gerencia decidió plantear estrategia de reducción de dicha cartera con el fin de agilizar el cobro de estos valores.

#### **5. Comente, ¿Cuál es la estrategia implementada por la compañía para reducir la cartera vencida generado por las cuotas de los socios?**

##### **Análisis:**

De acuerdo a las manifestaciones del Gerente general, indicó que las estrategias que se deben implementar y previo al análisis de las Cuentas por Cobrar, se organice juntas de accionistas con el fin de incentivar y emitir oficios. Además, se destaca la importancia en el cumplimiento de los trámites de documentación de

matriculación de los vehículos por parte de cada socio accionista, así como la participación en las asambleas organizadas por la Compañía. Pese a estas medidas no se tiene una acción favorable para cumplir con los requerimientos en el plazo establecido dentro de los estatutos internos, evidenciando cuentas pendientes de cobro por lo que se aplica multas a los socios debido a los atrasos de pago.

**6. ¿Cómo considera la situación actual en el ámbito financiero de la compañía?**

**Análisis:**

En la actualidad la compañía está en un proceso de reestructuración y cambio constante, la gerencia se encuentra en la adopción de medidas que permitan administrar eficientemente la sociedad y ofrecer una mayor rentabilidad a los accionistas. Al evaluar la situación de liquidez de la empresa, la primera medida a considerar es la depuración de la cartera vencida, puesto que este proceso no se ha venido realizando de manera anual, ocasionando la disyuntiva actual. La omisión de este tipo de procedimientos causa incremento del riesgo de liquidez, puesto que no es posible la cuantificación real de las cuentas pendientes.

**7. ¿Existe un procedimiento de cuentas por cobrar específico para la cartera vencida de la compañía?**

**Análisis:**

La cartera vencida se constituye como un Activo improductivo dentro de los Activos Corrientes de cualquier compañía, por ende, el control y registro debe

tener lineamientos específicos que revelen datos verídicos sobre la liquidez de la empresa, en la actualidad la empresa no presenta un procedimiento por escrito ni políticas sobre el tema.

**8. ¿Considera necesario implementar un modelo de gestión para cuentas por cobrar?**

**Análisis:**

Efectivamente considero muy necesario la implementación de un proceso de gestión de las Cuentas por Cobrar, puntualizando que cada socio debe estar consciente que debe asumir sus deudas de manera responsable, y procesa a la cancelación a tiempo, evitando inconvenientes por mora.

**9. De acuerdo a su criterio ¿Cuál es el índice de liquidez de la compañía?**

**Análisis:**

En lo que respecta al cálculo de Índice de liquidez de la empresa, es preciso mencionar que dichos valores se detallan en el informe presentado por el contador general, quien mensualmente monitorea las transacciones de las actividades de la empresa.

De acuerdo a dicho informe, el índice de liquidez de la Compañía Servisoltax S.A. ha venido decreciendo en los últimos 5 años, si bien es cierto la entidad no es insolvente, cada año reduce su porcentaje de solvencia debido a la morosidad de su cartera de socios.

**10. ¿Cómo verifica la situación actual del riesgo financiero en la compañía?**

**Análisis:**

Como se menciona anteriormente, el Contador de la compañía presenta de forma mensual un reporte de la situación financiera. Actualmente, el directorio se encuentra en un proceso de reestructuración organizacional y de procesos, tal es el caso que no se realizaba un control de las Cuentas por Cobrar.

**Análisis General de la entrevista al Gerente:**

Debido al proceso de transición de los directivos, existen procesos inconclusos y administrados de manera esporádica, es decir se inicia con medidas y el cambio de autoridades no permite dar continuidad a los proyectos iniciales. Por un lado, la entrevista aplicada al Gerente General de la compañía, proporciona una visión amplia de la situación financiera de la empresa, puesto que puntualiza en las falencias del proceso de gestión de cobranza.

Es relevante mencionar que, a pesar de las medidas adoptadas por parte del directorio, no se evidencia una tendencia a reducir las Cuentas por Cobrar de los socios, es por ello que resulta relevante estipular de forma escrita los procedimientos a seguir con el fin de administrar eficientemente la cartera vencida. Por otro lado, la compañía ha tenido que mantener acuerdos con los socios para el cumplimiento de las obligaciones de pagos pendientes, como el caso de las cuotas de la cartera vencida, a esto se suma la descoordinación de la directiva para la rendición de Cuentas por Cobrar.

### **3.1.2 Análisis de Entrevista al Contador General de la Compañía.**

Como parte del proceso investigativo se realizó la entrevista al Contador General, encargado de efectuar las actividades contables de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional **SERVISOLTAX S.A**, es preciso mencionar que el profesional se encuentra en funciones desde el inicio de sus actividades.

#### **1. ¿La empresa cuenta con un sistema contable que facilite la obtención de los estados financieros?**

##### **Análisis:**

Según la manifestación del contador general, la directiva de la empresa no cuenta con un sistema contable para el registro de las transacciones diarias, sin embargo, consideran importante la aplicación del mismo para llevar un eficiente control de las actividades, porque debe prepararse para el proceso de adopción de Facturación Electrónica. Además, la utilización de un sistema contable aporta en gran beneficio para la presentación de información financiera real como los Estados Financieros a la Superintendencia de Compañías y Seguro, con características de confiabilidad y relevancia.

#### **2. ¿Existe un custodio de caja chica, adicional del contador?**

##### **Análisis:**

De los resultados obtenidos, se determinó que la persona encargada de caja chica es la secretaria, quien maneja un monto máximo de 500,00 para cubrir las necesidades inmediatas de la empresa.

**3. ¿La empresa cumple las normas contables y tributarias establecidas para el giro del negocio?**

**Análisis:**

En efecto, la empresa se encuentra obligada a llevar contabilidad y se rige estrictamente a las normas contables y tributarias vigentes. Pese a aquello, de forma interna, no cumplen en su totalidad con los reglamentos por lo que surgen problemas deficientes en el ámbito contable.

**4. ¿La empresa cuenta con un plan de cuentas por cobrar?**

**Análisis:**

Generalmente la empresa no cuenta con un plan pormenorizado de cobro de cuentas, por lo que esta situación se mantiene sin establecer una solución a corto plazo.

**5. ¿Cuál es el modo de cobro de los servicios brindados a los socios?**

**Análisis:**

De manera general el cobro se realiza en efectivo, sin embargo, se les da apertura para que también realicen esta transacción mediante el pago de cheques a fecha. A pesar de ello, existen créditos para el pago de las aportaciones, por lo tanto, los atrasos en el cobro de estos valores se vuelven cíclicos lo cual afecta la liquidez de la compañía.

**6. ¿Se encuentran establecidas las funciones que usted debe desempeñar en la empresa?**

**Análisis:**

Dado los resultados obtenidos, no se encuentran establecidas las funciones que debe desempeñar el Contador General, debido a que el profesional no se encuentra constantemente dentro de la empresa, simplemente desarrolla los procesos contables y tributarios que son obligatorios para la Compañía.

**7. ¿Qué limitaciones ha observado en la Compañía Servisoltax S.A., que afecten el crecimiento de la misma?**

**Análisis:**

De acuerdo a las manifestaciones del Contador General, existen limitaciones tanto en el ámbito administrativo como operativo, donde la gerencia debería considerar la implementación de manuales que permitan sistematizar procesos por medio de procedimientos y así evitar conflictos entre socios, debido a que no se especifica por escrito los lineamientos a los cuales se encuentran sujetos.

**8. ¿Qué recomendaciones podría realizar para incrementar el cobro de las deudas de los socios de la empresa?**

**Análisis:**

Considero que deben limitarse o estipularse por escrito los compromisos entre directivos y socios, para que así el área financiera logre contar con un control de las obligaciones pendientes.

Por otro lado, los informes económicos deben ser analizados por la Junta Directiva de socios, con el fin de que se contribuya a la toma de decisiones referente a la situación financiera de la compañía y dicha responsabilidad no recaiga sólo sobre el directorio.

### **Análisis de la entrevista:**

Mediante la entrevista desarrollada al personal a cargo de llevar la contabilidad en la empresa, puede verificarse las limitaciones de control que existen en la compañía. Incluso para él como profesional contable, existen limitantes en el desempeño de sus funciones al no existir procedimientos para las áreas del negocio, lo cual causa incobrabilidad en las cuentas pendientes, y pasan de un año tras año sin ser canceladas en su totalidad.

Sin embargo, la Junta Directiva de la compañía no toma acciones o medidas cautelares sobre los accionistas morosos. Por ello, se deben tomar otras acciones que permitan que el área financiera de la empresa logre recaudar de manera eficiente los valores.

### **3.2 Limitaciones**

La investigación presenta limitaciones en el acceso a la información financiera y contable, por ello para los análisis posteriores se contrastan los Estados Financieros que reposan en la Superintendencia de Compañía y los Estados Financieros proporcionados por el contador de la empresa.

### 3.3 Resultados

#### 3.3.1 Ratios Financieros

En este proceso se analizará la situación de la compañía de forma financiera, del cual se utilizó las fórmulas correspondientes de los ratios aplicados.

##### 3.3.3.1 Ratio de Liquidez

**Tabla 4: Ratio de Liquidez**

AÑO 2016			AÑO 2017		
A/C	\$ 4.419,27	3,141251733	A/C	\$ 9.344,05	0,332858604
P/C	\$ 1.406,85		P/C	\$ 28.072,13	

**Fuente:** Estado de Situación Financiera

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

La información obtenida en la tabla 4, muestra que la compañía para el periodo 2016 obtuvo un 0,14 ctvs. dólares, mientras que en el periodo 2017 un 0,33 ctvs. dólares, esto significa que la empresa en el año 2016 posee una solvencia favorable debido a los cambios constantes en los procesos contables, mientras en el año 2017 presenta una disminución de liquidez a causa de que no existe una correcta gestión de Cuentas por Cobrar lo que se evidencia que el valor de los Activos Corriente es inferior y no puede cubrir cada dólar de sus Pasivos Corrientes.

##### 3.3.3.2 Capital de Trabajo

**Tabla 5: Capital de Trabajo**

AÑO 2016	AÑO 2017
Activo Corriente-Pasivo Corriente \$ 4.419,27- \$ 1.406,85 = \$ 3.012,42	Activo Corriente-Pasivo Corriente \$ 9.344,05- \$ 28.072,13 = \$ -18.728,08

**Fuente:** Estado de Situación Financiera

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

Los resultados indican que la compañía Servisoltax S.A., para el año 2016, cuenta con un Capital de trabajo neto de \$ 3.012,42 dólares. Este Capital de trabajo le permitió cubrir con las actividades que fueron desarrolladas. Para el año 2017 la situación cambia radicalmente, con un Capital de trabajo negativo de \$-18.728,08 dólares. En este caso se refleja que la empresa Servisoltax S.A., no dispone de un adecuado Capital de trabajo para operar en todas sus actividades.

### 3.3.3.3 Rotación de Cuentas por Cobrar

**Tabla 6: Rotación de Cuentas por Cobrar**

AÑO 2016				AÑO 2017			
Ventas	\$27,782.21	8.76	veces	Ventas	\$50,854.20	6.38	veces
CxC	\$ 3,172.81			CxC	\$ 7,967.25		

**Fuente:** Estado de Situación Financiera

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

El indicador de gestión o rotación de cartera muestra que las Cuentas por Cobrar se recaudan 6 veces en el año 2017, y 9 veces en el año 2016. El indicador muestra que la empresa ha disminuido en recuperar su cartera vencida en el año de estudio, sin embargo, los accionistas tardan en cancelar sus cuotas mensuales.

### 3.3.3.3 Periodo Promedio de Cobrar por Cobrar

**Tabla 7: Periodo Promedio de Cuentas por Cobrar**

AÑO 2016				AÑO 2017			
Días	365	41.68	días	Días	365	57.18	días
CxC	\$ 8.76			CxC	\$ 6.38		

**Fuente:** Estado de Situación Financiera

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

En el año 2016 la Compañía receptaba en 41 días el pago de los socios, cancelando aproximadamente de manera oportuna sus Cuentas por Cobrar,

durante el año 2017 se refleja un aumento de 57 días. Es decir que no existe una administración adecuada en los fondos que maneja la Compañía. Por lo tanto, es necesario mejorar la gestión de Cuentas por Cobrar estableciendo políticas y funciones para la optimización de la liquidez.

#### **Análisis vertical del Estado de Situación Financiera Servisoltax S.A. 2017.**

En cuanto a lo expuesto con anterioridad en el Estado de Situación Financiera se observa en el rubro de los Activos Corrientes el 16% siendo de mayor relevancia en la compañía de Servicios de Taxis Convencional Servisoltax S.A., el 14% de las Cuentas por Cobrar durante el periodo 2017, además en el Total de los Activos No Corrientes se evidencia el 84%, siendo de mayor importancia el 83% de los Edificios, por lo tanto es necesario que se realice un análisis minucioso de los Activos Corrientes.

Mediante el análisis vertical se comprueba en el rubro de los Pasivos, la cuenta de mayor notabilidad son los Proveedores con el 19% y Otras Cuentas por Pagar con el 22%. En el rubro del Patrimonio se observa que el 38% equivale a las aportaciones de los Socios que deberán pagar sus respectivas obligaciones para determinar futuras capitalizaciones pues es la cuenta de mayor rango del Total del Patrimonio.

**Tabla 8: Análisis vertical del Estado de Situación Financiera 2017**

CÓDIGO	CUENTA	2017	%
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>		
<b>101</b>	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		
<b>10101</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO</b>	\$ 1.376,80	2%
1010101	Banco Pacífico	\$ 640,75	1%
1010102	Cooperativa Daquilema	\$ 23,56	0%
1010103	Cooperativa Jardín Azuayo	\$ 12,35	0%
1010104	Caja General	\$ 700,14	1%
<b>10102</b>	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>	\$ 7.967,25	14%
1010201	Cuentas por Cobrar Accionistas	\$ 7.003,40	12%
1010202	Cuentas por Cobrar Kleber Pacha	\$ 963,85	2%
	<b>TOTAL, ACTIVO CORRIENTE</b>	\$ 9.344,05	16%
<b>102</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>		
<b>10201</b>	<b>DEPRECIABLES</b>		
1020101	Edificios	\$ 48.000,00	83%
1020102	Muebles y enseres	\$ 345,26	1%
1020103	Equipo de Cómputo	\$ 608,93	1%
1020104	(-) Depreciación Propiedad, Planta y Equipo	\$ 485,40	1%
1020105	Construcciones en Tránsito	\$ -	0%
1020106	Activos Diferidos	\$ -	0%
	<b>TOTAL, ACTIVO NO CORRIENTE</b>	\$ 48.468,79	84%
	<b>TOTAL, ACTIVO</b>	\$ 57.812,84	100%
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>		
<b>201</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
<b>20101</b>	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>		
2010101	Administración Tributaria	\$ 2.201,35	4%
2010102	IESS	\$ 2.480,53	4%
2010103	Proveedores	\$ 10.890,25	19%
2010104	Otras Cuentas por Pagar	\$ 12.500,00	22%
2010105	Participación a trabajadores por pagar		
	<b>TOTAL, PASIVO CORRIENTE</b>	\$ 28.072,13	49%
<b>202</b>	<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		
<b>20201</b>	<b>OBLIGACIONES POR PAGAR</b>		
2020101	Cooperativa Daquilema	\$ 1.208,23	2%
	<b>TOTAL, PASIVO NO CORRIENTE</b>	\$ 1.208,23	2%
	<b>TOTAL, PASIVO</b>	\$ 29.280,36	51%
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>		
<b>301</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>		
3010101	Capital suscrito o asignado	\$ 1.800,00	3%
3010102	(-) Capital suscrito no pagado, accionistas en Tesorería	\$ 900,00	2%
3010103	Aportaciones de Socios	\$ 22.091,60	38%
<b>302</b>	<b>RESERVAS</b>		
3020101	Reserva Legal	\$ 22,64	0%
<b>303</b>	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>		
3030101	Ganancias Acumuladas	\$ 3.733,18	6%
<b>303</b>	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>		
3030101	Utilidad del Ejercicio	\$ 1.785,06	3%
	<b>TOTAL, PATRIMONIO</b>	\$ 28.532,48	49%
	<b>TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO</b>	\$ 57.812,84	100%

Fuente: Estado de Situación Financiera.

Elaborado por: Cindy Tomalá Tomalá

### 3.3.2 Análisis de la Cartera Vencida de la Compañía de Taxis Convencional Servisoltax S.A.

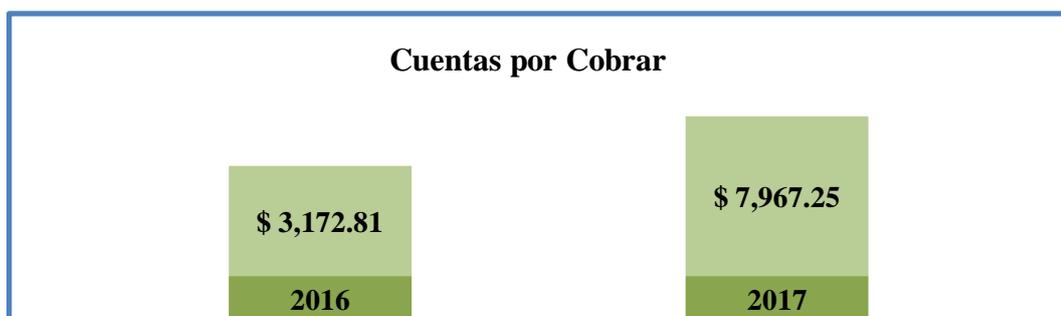
De acuerdo a los resultados obtenidos, se aplicó la evaluación de la gestión de cobranza mediante un análisis de la cartera vencida y antigüedades de los saldos de los socios.

#### \* Cuentas por Cobrar

**Tabla 9: Cuentas por Cobrar**

Código	Partidas	Periodos		Variación
		2016	2017	
1.1.2.5	Cuentas por cobrar	\$ 3.172,81	\$ 7.967,25	\$ 4.794,44

**Fuente:** Estado Financiero de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.  
**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá



#### Gráfico 2: Cuentas por cobrar

**Fuente:** Estado Financiero de la Compañía de Servicio Servisoltax S.A.  
**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

Se verificó que cuenta con un incremento de saldo de las Cuentas por Cobrar en comparación en el periodo 2016 donde se logró un resultado de \$ 3.172,81 dólares a diferencia del periodo 2017 que tiene un \$ 7.967,25 dólares del cual se ha evidenciado que existe un aumento de Cuentas por Cobrar por un valor total de \$

4.794,44 dólares; debido que el año 2016 obtuvo 25 socios y luego el Municipio de la Libertad le otorgó 15 socios más, es decir en el año 2017 consto un total de 40 socios.

**\* Análisis de la Cartera Vencida**

La cartera vencida de los socios de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional **SERVISOLTAX S.A.** al periodo 31 de diciembre del 2017, es de \$ 7.967,25 dólares, del cual se verifica incumplimiento de pago desde la fecha de emisión hasta el periodo de vencimiento. Sin embargo, es importante destacar que el caso del Sr. Kleber Pacha es un socio y miembro directivo, por tanto, dentro del análisis de la cartera vencida, se considera la deuda que contiene como socio y posteriormente. A continuación, se especifica la situación de los días vencidos por morosidad.

Es importante mencionar que dentro de las políticas de crédito de la empresa se establece un periodo de cobro de 30 días, con 15 días de gracia para hacer efectivo las cuentas pendientes de cobro. No obstante, en concordancia con la NIC 37 Provisiones, Activos y Pasivos contingentes, se debe reconocer una Provisión siempre que obedezca a un suceso del pasado proveniente de una obligación legal o implícita, y es probable que haya salida de recursos y el importe se puede estimar de manera confiable.

Por ello, se requiere revisar las provisiones en cada cierre contable con objeto de ajustarlas en función de los cambios en las estimaciones.

Por definición la Provisión representa un Pasivo en el que existe incertidumbre acerca de su cuantía o vencimiento, y cuyas estimaciones sobre la conclusión y de su efecto financiero son determinados a través de la gerencia de la empresa, complementado por la experiencia en transacciones similares y, en algunos casos, por informes de expertos independientes.

Consecuentemente se sugiere colocar dentro de las notas a los estados Financieros y su revelación:

- Políticas contables para cada tipo importante de provisión (por ejemplo, garantías)
- Movimiento de provisiones durante el período
- Descripción de activos y pasivos contingentes

En contraste con LORTI (2018), donde se establece en el capítulo IV sobre Depuración de los ingresos “Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, con base en el precedente, se expone el detalle de la cartera de crédito, para el cálculo de provisión que la empresa debería evaluar por cada socio, con dos criterios definidos por la misma compañía para su clasificación:

1. Se considera como crédito a provisionar las cuentas por cobrar mayores a 45 días (Correspondientes a 30 días de plazo y 15 de gracia)
2. Se considera el monto total de la cuenta, es decir rubros con valores pendientes elevados y con plazo corto de cobrabilidad.

**Tabla 10: Análisis de la Cartera Vencida**

Nº	Socios	Saldo contable al 31/12/2017	fecha de vencimiento	fecha de vencimiento	Días vencidos 31/12/2017	31-60	61-90	91-120	121-360	360 mas	Provisionar
1	Arellano Guerra Alexander	\$ 363,40	20/3/2017	31/12/2017	286				χ		SI
2	Barco Medranda Freddy	\$ 55,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
3	Catuto Malave Hulbio	\$ 125,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
4	Catuto Malave Leonardo	\$ 176,00	2/4/2017	31/12/2017	273				χ		SI
5	Clemente Echaiz Victor	\$ 187,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
6	Clemente Echaiz Wilmer	\$ 187,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
7	Cobo Soria Carlos	\$ 66,00	2/4/2017	31/12/2017	273				χ		SI
8	Conforme Pozo Kevin	\$ 55,00	2/4/2017	31/12/2017	273				χ		SI
9	Cruz Espinoza Jorge	\$ 55,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
10	Cueva Miraba Otto	\$ 55,00	20/3/2017	31/12/2017	286				χ		SI
11	Galarza Ponce Ramon	\$ 55,00	20/3/2017	31/12/2017	286				χ		SI
12	Garcia Segura Carlos	\$ 55,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
13	Garcia Segura Luis	\$ 165,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
14	Intriago Intriago Laura	\$ 55,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
15	Laz del Pezo Darley	\$ 242,00	20/3/2017	31/12/2017	286				χ		NO
16	Lozada Castro Isaias	\$ 55,00	2/4/2017	31/12/2017	273				χ		SI
17	Malave Avelino Celso	\$ 110,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ					NO
18	Mendez Malave Oscar	\$ 198,00	20/2/2017	31/12/2017	314				χ		SI

19	Mujica Balon Fausto	\$ 55,00	20/2/2017	31/12/2017	314					χ		SI
20	Ortega Macias Nicolas	\$1.345,00	2/4/2017	31/12/2017	273					χ		SI
21	Pacha Cando Kleber	\$ 471,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
22	Pacheco Freire Fabian	\$ 55,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
23	Potes Valdivia Ronny	\$ 506,00	20/2/2017	31/12/2017	314					χ		SI
24	Potes Vera Humberto	\$ 248,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
25	Pozo Guale Guillermo	\$ 81,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
26	Pozo Guale Joffre	\$ 55,00	20/2/2017	31/12/2017	314					χ		SI
27	Pozo Villon Jeronimo	\$ 85,00	25/11/2017	31/12/2017		χ						NO
28	Suarez Avelino Washington	\$ 85,00	20/2/2017	31/12/2017	314					χ		SI
29	Tagua Yuquilema Jose	\$ 55,00	2/4/2017	31/12/2017	273					χ		SI
30	Toala Anchundia Joselito	\$ 55,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
31	Tomala Pozo David	\$ 55,00	2/4/2017	31/12/2017	273					χ		SI
32	Tomala Pozo Roman	\$ 131,00	2/4/2017	31/12/2017	273					χ		SI
33	Tomala Tomala Pedro	\$1.046,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
34	Velez Gonzalez Milton	\$ 148,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
35	Ventura Marcillo Luis	\$ 55,00	2/4/2017	31/12/2017	273					χ		SI
36	Vera Alejandro Hector	\$ 77,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
37	Vera Muñoz Lider	\$ 55,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
38	Villon Orrala Juan	\$ 248,00	25/11/2017	31/12/2017	36	χ						NO
39	Yambay Criollo Jose	\$ 131,00	2/4/2017	31/12/2017	273					χ		SI
40	Zamora Vera Jose	\$ 166,00	20/2/2017	31/12/2017	314					χ		SI

**Fuente:** Datos de Investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

**Tabla 11: Análisis de antigüedades de los Saldos de los socios**

<b>Cartera de Socios por Antigüedad (Resumen)</b>		
<b>Días Vencidos</b>	<b>N. socios</b>	<b>%</b>
31-60	20	50%
61-90	0	0%
91-120	0	0%
121-360	20	50%
360 mas	0	0%
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Datos de Investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

El análisis de la cartera vencida según antigüedades de saldo muestra que 20 socios se encuentra un rango de 31 a 60 días, lo que quiere decir que están estables en sus obligaciones en la empresa, es decir un 50%, mientras que el otro 50% de los socios se encuentran en el rango de 121 a 360 días de morosidad, Con lo cual se sugiere a la empresa evaluar su cartera vencida.

A su vez es importante mencionar que la gerencia de la empresa deberá seguir con los lineamientos propuestos en la NIIF 7, referente a Instrumentos Financieros, donde se expresa que las Cuentas por Cobrar comerciales deben registrarse y supervisarse mediante una matriz de provisiones dependiendo del buen criterio del auditor y contador encargado de su registro y manejo.

### 3.3.3. Estrategias de las Cuentas por Cobrar para la aplicación de políticas y procedimientos administrativos.

El análisis sobre las políticas y procedimientos administrativos, se logró a través de las entrevistas tanto del Gerente General y Contador de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A., del cual se recopiló información donde se evidenció que no existe un manual de políticas adecuado que especifique los procedimientos de cobranzas respectivos, principalmente de las Cuentas por Cobrar, ocasionando que los socios accionistas mantengan deudas pendientes con la Compañía. A continuación, se detalla las estrategias.



**Gráfico 3. Estrategias**

**Fuente:** Datos de la Investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

### **3.4 Propuesta**

Diseño de políticas y procedimientos para el mejoramiento de la gestión de Cuentas por Cobrar de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional SERVISOLTAX S.A.

#### **3.4.1 Objetivos**

##### **3.4.1.1 Objetivo General**

Elaborar un diseño de políticas y procedimientos para una eficiente gestión de cobranza en la Compañía de Servicio de Taxis Convencional SERVISOLTAX S.A.

##### **3.4.1.2 Objetivos Específicos**

- Establecer políticas y funciones para la gestión de cobranza en la Compañía de Servicio de Taxis Convencional SERVISOLTAX S.A.
- Definir procedimientos de cobranza para la optimización de pagos atrasados por parte de los socios accionistas de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional SERVISOLTAX S.A.
- Elaborar un cuadro con los indicadores financieros relacionados a la liquidez para el conocimiento de la disponibilidad de los fondos de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional SERVISOLTAX S.A.

#### **3.4.2 Descripción de la propuesta**

La presente propuesta de la investigación, se basa principalmente en la implementación de políticas y procedimientos en el área de Cuentas por Cobrar de

la compañía **SERVISOLTAX S.A.**, para proporcionar indicaciones necesarias a los directivos y así tomar decisiones correctas para el bienestar de la entidad. Además, la elaboración de procesos de créditos con la finalidad de optimizar las actividades vinculadas con el área de contabilidad, reduciendo la cantidad de cartera vencida y mejorando los niveles de liquidez de la entidad.

Para el desarrollo de los procedimientos, se considera necesario la aplicación de organigramas y flujograma como estrategias principales para orientar al personal directivo y a socios accionistas, así como también, mejorar la calidad de gestión administrativa y financiera de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional **SERVISOLTAX S.A.**

### **3.4.3 Estructura de la propuesta**

#### **3.4.3.1 Políticas y funciones de la gestión de cobranza**

Las políticas son lineamientos generales que verifica la compañía para la utilización y correcta gestión de cobranza de la cartera. A continuación, se detalla los siguientes lineamientos:

- Realizar control y seguimiento anualmente a los indicadores principales de gestión de cartera.
- Una vez verificada la factura, se genera la contabilización necesaria para conciliar los saldos de los socios. Los pagos o cobros de los socios se receptorán con una anticipación de 5 días hábiles y se entregará al socio la copia del recibo de pago como evidencia de su obligación.

- Comunicar y recordar mensualmente a los socios con una anticipación de 3 días hábiles la fecha de vencimiento de pago mediante las notificaciones electrónicas y llamadas telefónicas.
- La persona encargada en el área de cobranza detallará las funciones de algún error de saldo.
- En caso de demora de 2 meses en sus cuotas, se les cargará una multa a los socios, con un interés del 3%.
- Se les comunicará mensualmente a los directivos los reportes de los saldos moroso.

Por su parte, en relación a las funciones de la gestión de cobranzas, se realiza la asignación de responsabilidades, por tanto, analizando el organigrama actual de la compañía **SERVISOLTAX S.A.**



**Gráfico 4. Organigrama propuesto del Departamento de Crédito y Cobranzas**

**Fuente:** Datos de la investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

Posterior a ello, los 3 cargos detallados anteriormente son asignados para el departamento de crédito y cobranzas, por tal razón, es importante establecer la descripción de las funciones respectivas y así cumplir las labores de manera eficiente y responsable:

**Tabla 12: Funciones de los trabajadores del área de Crédito y Cobranza**

CARGO	FUNCIONES
<p><b>Jefe del departamento de crédito y cobranzas:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer las políticas de crédito y cobranza de la compañía</li> <li>2. Elaborar el cronograma de gestión de cobranza para el encargado.</li> <li>3. Establecer y actualizar los valores de interés por mora que se deben cobrar según lo establecido por la ley.</li> <li>4. Revisar y aprobar los procesos estructurados.</li> <li>5. Evaluar al personal de manera periódica según los indicadores de gestión de la empresa.</li> </ol>
<p><b>Asistente de crédito:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respetar las políticas para la asignación de créditos.</li> <li>2. Establecer con el socio/cliente los términos y condiciones para la asignación del crédito previo a la firma del compromiso de pago.</li> <li>3. Mantener actualizada la base de datos de los socios/clientes.</li> <li>4. Mantener información actualizada sobre la gestión de cobranza con el gestor.</li> <li>5. Generar informes sobre riesgo de crédito de los socios/clientes.</li> </ol>
<p><b>Gestor de Cobranzas:</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Respetar las políticas y procedimientos para la gestión de cobranzas.</li> <li>2. Mantener actualizada la base de datos de los socios/clientes pendientes de cobro.</li> <li>3. Gestionar los pagos de los socios/clientes por medio de los canales de comunicación requeridos, ya sea, vía telefónica, e mail, notificación escrita o gestión judicial.</li> <li>4. Mantener intercambio de información con el área de crédito y ventas para el bloqueo de los socios/clientes en mora.</li> <li>5. Mantener base de datos sobre las promesas de pago y gestionar los cobros en las fechas asignadas.</li> </ol>

**Fuente:** Datos de la investigación.

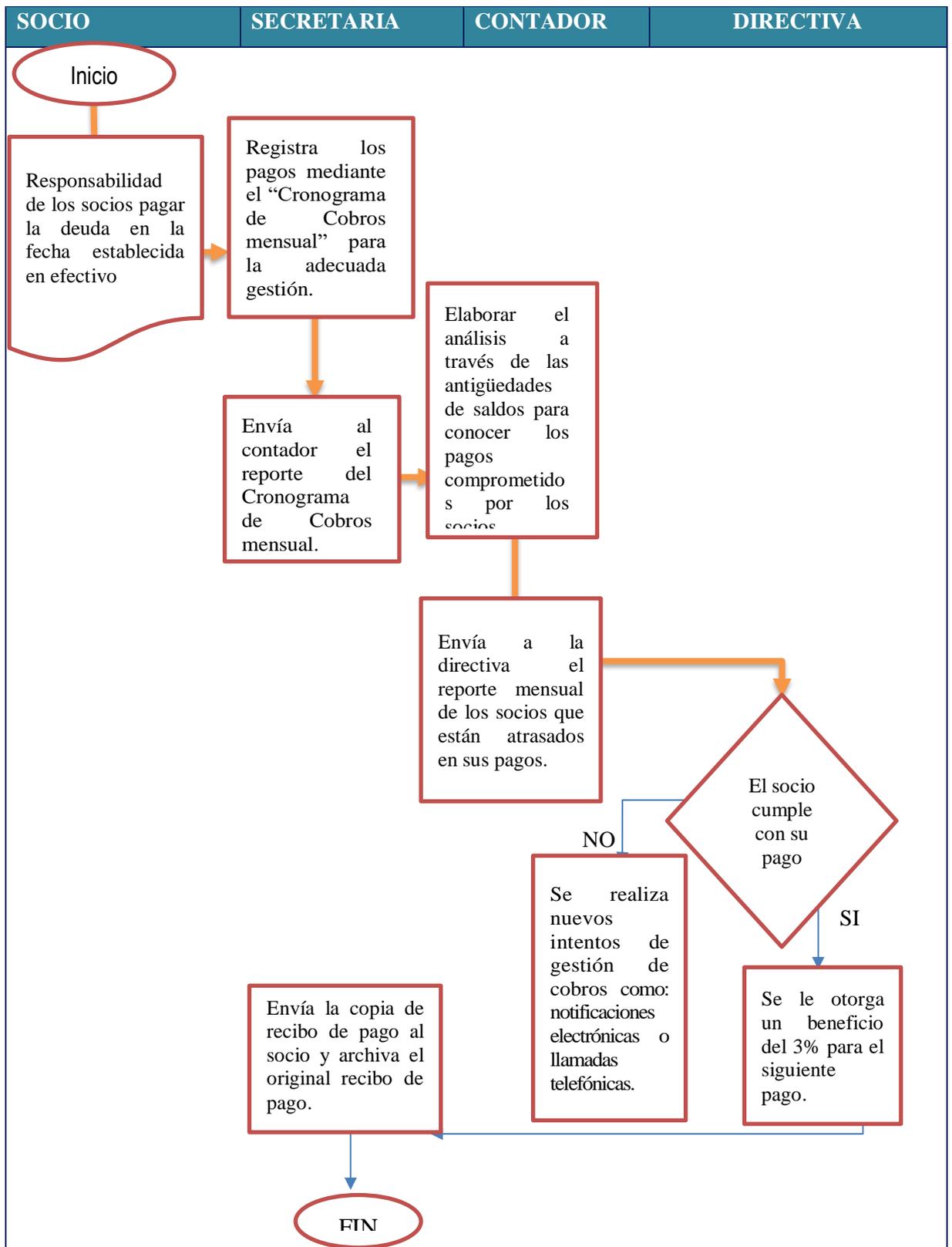
**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

### 3.4.3.2 Procedimientos de Cobranzas

RESPONSABLE	PROCEDIMIENTOS
<b>SOCIO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Es responsabilidad de los socios pagar la deuda en la fecha establecida en efectivo.</li> </ol>
<b>SECRETARIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Registra los pagos mediante el “Cronograma de Cobros mensual” para la adecuada gestión.</li> </ol>
<b>CONTADOR</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Envía al contador el reporte del Cronograma de Cobros mensual.</li> </ol>
<b>DIRECTIVA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Elaborar el análisis a través de las antigüedades de saldos para conocer los pagos comprometidos por los socios.</li> </ol>
<b>DIRECTIVA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Envía a la directiva el reporte mensual de los socios que están atrasados en sus pagos.</li> </ol>
<b>DIRECTIVA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Si el socio no cumple con la deuda en la fecha establecida, se realiza nuevos intentos de gestión de cobros como: notificaciones electrónicas o llamadas telefónicas.</li> </ol>
<b>SECRETARIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Si el socio cancela y cumple con la deuda en la fecha establecida, se le otorga un beneficio del 3% para el siguiente pago.</li> </ol>
<b>SECRETARIA</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Envía una copia al socio el recibo de pago y archiva el original recibo de pago.</li> </ol>

**Fuente:** Datos de la investigación.

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá



**Gráfico 5: Flujograma: Procedimientos de cobranza**

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Cindy Tomalá

### 3.4.3.3 Políticas Generales (Otorgamiento y recuperación de crédito)

Las políticas deben estar encaminadas a efectuar operaciones en el área de crédito y cobranza definiendo los límites y requisitos por la administración, para el otorgamiento del crédito y establecer normas de control para la recuperación de la cartera.

**Tabla 13: Otorgamiento de Créditos**

Proceso: Otorgamiento de Créditos		
Responsable	Descripción	Observación
Directiva	Recibe la documentación y verifica que todo esté completo, para luego ser enviado al departamento de Crédito y Cobranza.	
Análisis de Crédito	<p>1.-Revisa y verifica la documentación, hace el respectivo análisis y evolución, confirma las referencias al Socio.</p> <p>2.-Si la evaluación cumple con los requisitos procede al otorgamiento del crédito.</p> <p>En caso de ser denegado, se le informa al socio del resultado, y se devuelve los documentos excepto la solicitud de crédito, según la política lo establece.</p>	
Directiva	Informa al Socio del resultado del análisis de crédito.	

**Fuente:** Datos de la investigación.

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

## Procesos: Control de Cartera

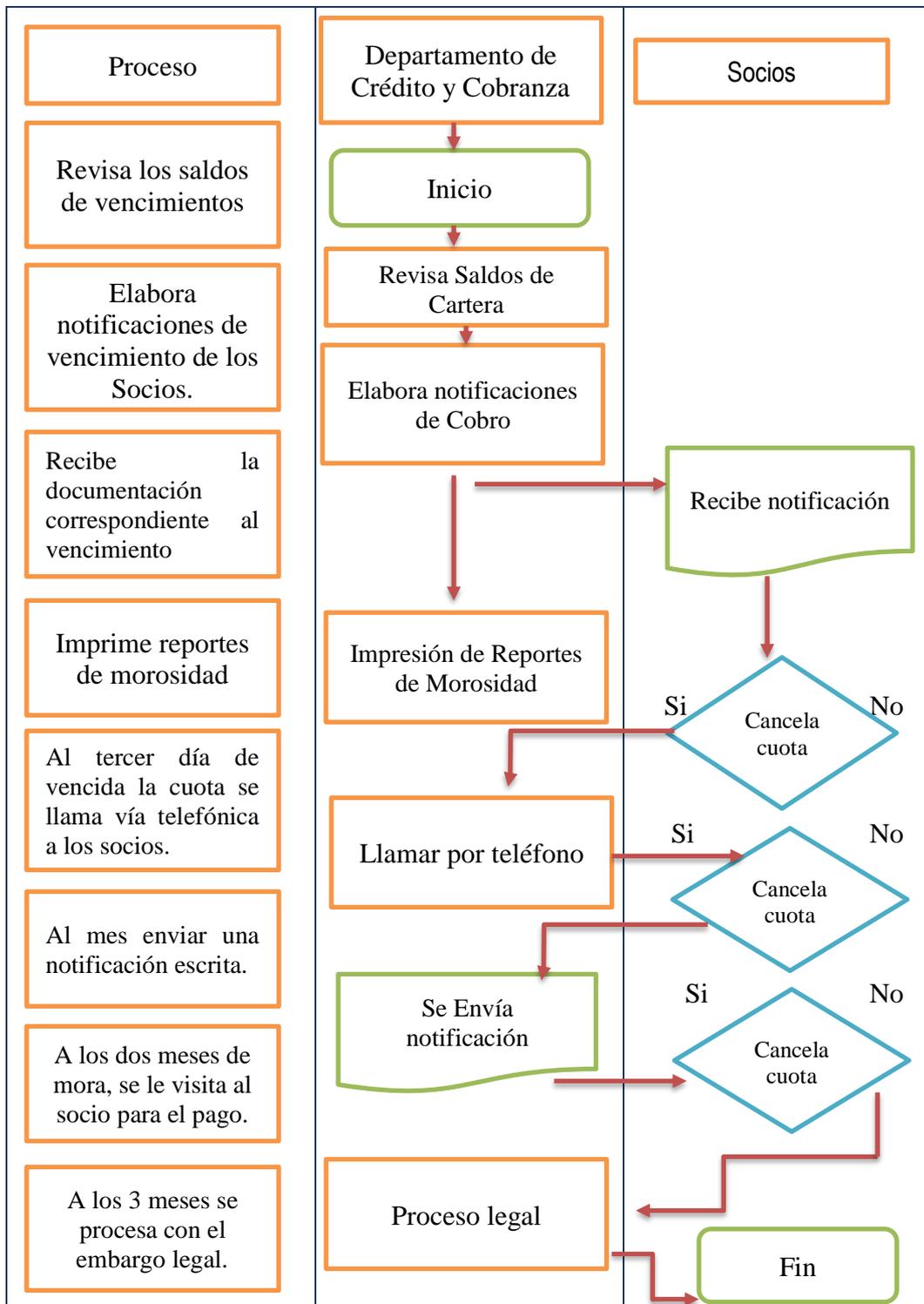
**Tabla 14: Control de Cartera**

<b>Políticas: Para el control de la cartera se emitirá informes anualmente, para verificar los valores de la morosidad que se posee a determinada fecha. Que muestra en la tabla 10.</b>	
<b>Responsable</b>	<b>Descripción</b>
<b>Directiva</b>	Envía informes al departamento de crédito y cobranza.
<b>Contador</b>	Elabora reportes anualmente.  1.- Informa de la morosidad que se posee desde la fecha de emisión hasta fecha de vencimiento.  2.- Elabora un reporte de antigüedades de saldos donde especifica los días de (morosidad) y atrasos que tienen los socios.  3.- se le otorga 30 días plazo y 15 días de gracia.
<b>Jefe del Departamento de Crédito y Cobranza</b>	Analiza los resultados de la cartera vencida y se verifica el cumplimiento de cada socio que debe cumplir con sus obligaciones. También como rotación de la cartera, periodo promedio de cobro, para la recuperación de las cuentas morosas.

**Fuente:** Datos de la investigación.

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

## Flujograma: Morosidad de la Cartera



**Gráfico 6: Flujograma: Morosidad de la Cartera**

Fuente: Datos de la investigación

Elaborado por: Cindy Tomalá

### 3.4.3.4 Indicadores financieros

La compañía para mejorar su nivel de liquidez, deberá aplicar la fórmula de los indicadores financieros tales como: razón de liquidez, capital de trabajo, ratio de rotación y promedio, que son indispensables y útil para la toma de decisiones en la compañía.

**Tabla15: Indicadores Financieros**

Razón Financiera	Fórmula	Interpretaciones
Razón de Liquidez	$\text{Activos circulantes} / \text{pasivos circulantes}$	Mientras más alta sea esta razón mejor será el resultado de la empresa. Si el resultado es bajo quiere decir que la compañía tarda menos días en convertir sus activos en efectivo para liquidar sus deudas.
Capital de Trabajo	$\text{Activo Corriente} / \text{Pasivo Corriente}$	El capital de trabajo es la inversión de una empresa en activos a corto plazo
Rotación de Cuentas por Cobrar	$\text{Ventas} / \text{Cuentas por Cobrar}$	Este indicador mide la cantidad de veces que se cobran las cuentas por cobrar durante el periodo en análisis.

**Fuente:** Datos de la investigación

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomalá

## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos de la investigación se concluye que la empresa con el fin de mejorar su liquidez y solvencia debe considerar lo siguiente:

- De acuerdo a la medición de la liquidez, se determinó que para el periodo 2017 el Capital de trabajo reflejo un valor negativo de \$-18.728,08 dólares. Lo que significa que la empresa Servisoltax S.A., no dispone de un adecuado Capital de trabajo para operar en todas sus actividades. Por lo tanto, en los ratios de rotación y promedio indica que en el año 2017 que no dispone de una adecuada gestión en las Cuentas por Cobrar.
- En la evaluación de la gestión de cobranza se verifico un análisis que el 50% de los socios se encuentran en el rango de 121 a 360 días de morosidad, Con lo cual se sugiere a la empresa evaluar su cartera vencida.
- La compañía de taxis SERVISOLTAX S.A, no cuenta con políticas, funciones y procedimientos respecto a la gestión de Cuenta por Cobrar, por lo cual se propone diseñar políticas de cobros, procedimientos y segregaciones de funciones e indicadores financieros para el proceso adecuado en las actividades desarrolladas en el área administrativa.

## **RECOMENDACIONES**

- Que la compañía Servisoltax S.A., apliquen adecuadamente los instrumentos o indicadores financiero y el análisis oportuno, como la razón de liquidez, capital de trabajo, los ratios de rotación y promedio de las Cuentas por Cobrar para la adecuada evaluación en la gestión, mejorando la liquidez y, así, se tome las acciones o decisiones oportuna.
- Realizar evaluaciones constantemente mediante el método de antigüedades de saldos en el periodo determinado y estrategia de cobro para la recuperabilidad de la cartera vencida que motiven a los socios cumplir con las obligaciones de pagos de forma rápida y oportuna.
- Implementar políticas y procedimientos de gestión de cobranzas para el personal encargado en el área administrativo que genere de manera forma eficiente las Cuentas por Cobrar, y así la compañía no tenga riesgo económico en sus operaciones diarias.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bedoya, G. (2017). *Ciclo de Crédito y Liquidez y Regímenes Monetarios*.
- Cárdenas, J. (2017). Influencia de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas. *Linkedln*.
- Cárdenas, J. (2017). Influencia de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas. *Linkedln*.
- Castro y Morales. (2014). *Crédito y Cobranza*. Mexico: Primera Edición EBOOK.
- Castro, J. (20 de Noviembre de 2015). Cartera Vencida. *El Observador*.
- Superintendencia de Compañías, (2008). *Adopción de las NIIF en el Ecuador*.
- Consejo de Normas Internacional de Contabilidad, (2014). *Normas Internacionales de Contabilidad. Estados Unidos: Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad*.
- Consejo de Normas Internacional de Contabilidad, (2015). *Norma Internacional de Información Financiera para pequeñas y Medianas Entidades (NIIF para Pymes)*.
- Espino, P. C. (2014). *“Evaluación del Control Interno a las Cuentas por Cobrar de la Empresa de Transportes y Servicios Vanina E.I.R.L. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo*.
- Garzón, M. (20 de Noviembre de 2017). La Cartera de Crédito en América Latina.

- Guajardo, G. &. (2014). *Contabilidad Financiera* (Sexta ed.). (McGraw-Hill., Ed.) México.
- Gualancañayllbay, W. P. (2014). *Proceso de créditos y cobranzas y su incidencia en la cartera vencida de la empresa Consermet S.A.* Universidad Técnica de Ambato.
- Huergo, J. (2013). *Proceso de Gestión*. Mexico: 5a Edición.
- Jiménez, J. (2014). *Manual de Gestión*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Madroño, M. (2016). *Aministración Financiera del Circulante*. Mexico.
- Márquez y Hernández . (2016). *Panorama Económico de las Empresas* . Colombia.
- Mendoza y Ortiz. (2016). *Contabilidad Financiera para Contaduría y administración* . Barranquilla.
- Morales, A. (2014). *Administracion Financiera* . mexico.
- Honorable Congreso Nacional, (1999). *Ley de Compañías*. Quito, Ecuador: Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros .
- Oliva, P. (2015). *Cartera Vencida y su impacto en los Estados Financiero* . Quito.
- Omeñaca, J. (2016). *Contabilidad General al nuevo Plan General Contable y Plan General Contable para Pymes*. Mexico: 13a Edición Actualizada.
- OMT. (2014). El turismo como alternativa de desarrollo de las poblaciones., (pág. 2). Nueva York.

- Pérez, J. (2015). *La Gestión Financiera de la empresa*. Madrid: Primera edición junio 2015.
- Rodríguez, J. (17 de Diciembre de 2015). La decisión de otorgar crédito a clientes. *El Observador*.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Sánchez, M. (2017). Aportes Teórico a la Gestión Organizacional. *Digital FCE*, 67.
- Sarabia, E., & Cando, G. (2014). *Medición de los riesgos financieros en la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACECC*. Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y de Comercio de la Universidad de Las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga. Latacunga.
- Stevenson, C. (2016). Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/103/ADEMINSA%20S.A%20%201.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stevenson, L. I. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras (tesis de grado)*. Universidad Nacional de Trujillo Perú.
- Sussan, G. P. (2016). *Gestión de cuentas po cobrar y sus efectos en la liquidez*. Universidad Particular de Lima .
- Uriarte y Agüero. (2017). *Análisis alternativa metodológica para estimar probabilidades de incumplimiento de los deudores de créditos corporativos*. Perú.
- Villanueva, J. (2014). *El arte culinario y la pasión por la gastronomía turística*. Malaga - España: Oceano .

# ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título	Problema	Objetivos	Idea a defender	Variables	Indicadores
<p>Gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax S.A., Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena año 2017.</p>	<p>¿Cómo afecta la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax S.A., Cantón la Libertad, Provincia de Santa Elena, Año 2017?</p> <p>- ¿Cómo mide su liquidez en la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.?</p> <p>- ¿Qué método utiliza la compañía para evaluar la cartera vencida de los socios de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.?</p> <p>- ¿Cuáles son las principales políticas, procedimientos administrativos que aplica la gestión de Cuentas por Cobrar en la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.?</p>	<p>Evaluar la Gestión de cuentas por cobrar, mediante la aplicación de ratios financieros para la medición de la liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax S.A., año 2017.</p> <p>- La medición de la liquidez en la Gestión de Cuentas por Cobrar mediante los indicadores financieros de la Compañía Servisoltax S.A., para el conocimiento de sus obligaciones.</p> <p>- El Análisis del método de antigüedades de saldos de los socios mediante la información documental para la evaluación de la cartera vencida de la Compañía de Servicio de Taxis Convencional Servisoltax S.A.</p> <p>- Proponer estrategias sobre las políticas, procedimientos y administrativos para la gestión de Cuentas por Cobrar.</p>	<p>“El adecuado control de la gestión de cuentas por cobrar mejorará la liquidez de la compañía de servicio de taxis convencional Servisoltax. S.A”</p>	<p>Gestión de cuentas por cobrar</p> <p>Liquidez</p>	<p>-Control de cartera vencida.</p> <p>-Política y proceso de crédito.</p> <p>-Riesgo de incumplimiento.</p> <p>-Índice de morosidad.</p> <p>-Indicadores financieros.</p> <p>-Capital de trabajo</p> <p>-Razones de las cuentas por cobrar</p> <p>- Riesgo de liquidez.</p>

## **Anexo 2: Modelo de Entrevista – Gerente General**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

### **ENTREVISTA**

#### **DIRIGIDA AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA**

#### **Preguntas correspondientes a las cuentas por cobrar**

1. ¿Cómo afecta el control de la cartera vencida de la compañía Servisoltax S.A.?
2. ¿Cuál es el nivel de endeudamientos de los socios de la compañía Servisoltax S.A.?
3. ¿Cuál es la política de cobranza que la compañía Servisoltax S.A. aplica en la actualidad?
4. ¿Los socios se encuentran al día en los pagos de las cuotas mensuales?
5. Comente, ¿Cuál es la estrategia implementada por la compañía para reducir la cartera vencida generado por las cuotas de los socios?
6. ¿Cómo considera la situación actual en el ámbito financiero de la compañía?
7. ¿Existe un procedimiento de cuentas por cobrar específico para la cartera vencida de la compañía?
8. ¿Considera necesario implementar un modelo de gestión para cuentas por cobrar?
9. De acuerdo a su criterio ¿Cuál es el índice de liquidez de la compañía?
10. ¿Cómo verifica la situación actual del riesgo financiero en la compañía?

### **Anexo 3: Modelo de Entrevista – Contador**



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

#### **ENTREVISTA**

#### **DIRIGIDA AL CONTADOR DE LA COMPAÑÍA**

1. ¿La empresa cuenta con un sistema contable que facilite la obtención de los estados financieros?
2. ¿Existe un custodio de caja chica, adicional del contador?
3. ¿La empresa cumple las normas contables y tributarias establecidas para el giro del negocio?
4. ¿La empresa cuenta con un plan de cuentas por cobrar?
5. ¿Cuál es el modo de cobro de los servicios brindados a los socios?
6. ¿Se encuentran establecidas las funciones que usted debe desempeñar en la empresa?
7. ¿Qué limitaciones ha observado en la Compañía Servisoltax S.A., que afecten el crecimiento de la misma?
8. ¿Qué recomendaciones podría realizar para incrementar el cobro de las deudas de los socios de la empresa?

#### Anexo 4: Estado de Situación Financiera 2017

<b>COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONAL SERVISOLTAX S.A.</b>		
<b>ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017</b>		
<b>CÓDIGO</b>	<b>CUENTA</b>	<b>SALDO</b>
<b>1</b>	<b>ACTIVO</b>	<b>\$ 57.812,84</b>
<b>101</b>	<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>\$ 9.344,05</b>
<b>10101</b>	<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFFECTIVO</b>	<b>\$ 1.376,80</b>
1010101	Banco Pacífico	\$ 640,75
1010102	Cooperativa Daquilema	\$ 23,56
1010103	Cooperativa Jardín Azuayo	\$ 12,35
1010104	Caja General	\$ 700,14
<b>10102</b>	<b>ACTIVOS FINANCIEROS</b>	<b>\$ 7.967,25</b>
1010201	Cuentas por Cobrar Accionistas	\$ 7.003,40
1010202	Cuentas por Cobrar Kleber Pacha	\$ 963,85
<b>102</b>	<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>\$ 48.468,79</b>
<b>10201</b>	<b>DEPRECIABLES</b>	<b>\$ 48.468,79</b>
1020101	Edificios	\$ 48.000,00
1020102	Muebles y enseres	\$ 345,26
1020103	Equipo de Cómputo	\$ 608,93
1020104	(-) Depreciación Propiedad, Planta y Equipo	\$ -485,40
<b>2</b>	<b>PASIVOS</b>	<b>\$ 29.280,36</b>
<b>201</b>	<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>\$ 28.072,13</b>
<b>20101</b>	<b>OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES</b>	<b>\$ 28.072,13</b>
2010101	Administración Tributaria	\$ 2.201,35
2010102	IESS	\$ 2.480,53
2010103	Proveedores	\$ 10.890,25
	Otras Cuentas por Pagar	\$ 12.500,00
<b>202</b>	<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>	<b>\$ 1.208,23</b>
<b>20201</b>	<b>OBLIGACIONES POR PAGAR</b>	<b>\$ 1.208,23</b>
2020101	Cooperativa Daquilema	\$ 1.208,23
<b>3</b>	<b>PATRIMONIO</b>	<b>\$ 28.532,48</b>
<b>301</b>	<b>CAPITAL SOCIAL</b>	<b>\$ 22.991,60</b>
3010101	Capital suscrito o asignado	\$ 1.800,00
	(-) Capital suscrito no pagado, accionistas en Tesorería	\$ -900,00
3010103	Aportaciones de Socios	\$ 22.091,60
<b>302</b>	<b>RESERVAS</b>	<b>\$ 22,64</b>
3020101	Reserva Legal	\$ 22,64
<b>303</b>	<b>RESULTADOS ACUMULADOS</b>	<b>\$ 3.733,18</b>
3030101	Ganancias Acumuladas	\$ 3.733,18
<b>303</b>	<b>RESULTADOS DEL EJERCICIO</b>	<b>\$ 1.785,06</b>
3030101	Utilidad del Ejercicio	\$ 1.785,06
	<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>\$ 57.812,84</b>

## Anexo 5: Estado de Resultado Integral 2017

COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONAL SERVISOLTAX S.A.		
ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2017		
CÓDIGO	CUENTA	SALDO
<b>4</b>	<b><u>INGRESOS</u></b>	<b>\$ 50,854.20</b>
<b>41</b>	<b><u>INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS</u></b>	<b>\$ 50,854.20</b>
410102	Ingreso por Aportes de Administración 2017	\$ 22,812.00
410103	Ingresos por Multas a socios	\$ 1,672.20
410104	Ingresos de Nuevos Socios	\$ 26,370.00
<b>5</b>	<b><u>GASTOS</u></b>	<b>\$ 19,426.01</b>
<b>51</b>	<b><u>GASTOS DE ADMINISTRACIÓN</u></b>	<b>\$ 16,959.01</b>
510101	Sueldos Empleados	\$ 2,250.00
510102	Aporte Patronal	\$ 273.38
510103	Liquidaciones Empleados	\$ 396.26
510104	Pago Utilidades Empleados	\$ 186.42
510105	Décimo Cuarto Sueldo Empleados	\$ 78.30
510106	Décimo Tercer Sueldo Empleados	\$ 171.87
510107	Prestación de Servicios Contables	\$ 2,080.00
510108	Prestación de Servicios Jurídicos	\$ 153.60
510109	Mantenimiento Equipo de Cómputo	\$ 45.47
510110	Arriendo de Oficinas	\$ 427.56
510111	Comunicaciones y Publicidad	\$ 152.55
510112	Fletes y Transportes	\$ 60.94
510113	Combustible Gerencial	\$ 10.00
510114	Movilización Gerente	\$ 3,000.00
510115	Movilización Presidente	\$ 3,100.00
510116	Movilización Secretario	\$ 1,320.00
510117	Servicios básicos Energía Eléctrica	\$ 106.24
510118	Servicios básicos Telefonía Convencional	\$ 612.18
510119	Servicios básicos Agua Potable	\$ 474.19
510120	Aporte Cuota de Administración Federación	\$ 850.00
510121	Impuestos Municipales	\$ 83.71
510122	Gastos Varios	\$ 1,126.34
<b>52</b>	<b><u>GASTOS FINANCIEROS</u></b>	<b>\$ 2,467.00</b>
520101	Costos Bancarios	\$ 75.25
520102	Intereses Bancarios Coop. Daquilema	\$ 2,391.75
	<b><u>DIFERENCIA OPERATIVA</u></b>	<b><u>\$ 31,428.19</u></b>
	<b><u>(-) FLUJOS DE INVERSIÓN</u></b>	
	Gasto en Movimiento de Tierras	\$ 40.00
	Gasto en Materiales de Construcción	\$ 14,090.90
	Gasto en Fletes y Transportes	\$ 75.00
	Gastos en Suministros de Ferretería	\$ 479.12
	Gastos Mano de Obra Construcción Sede	\$ 12,515.86
	Gastos en Puertas Sede Social	\$ 134.48
	Gastos Mano de Obra Instalación Eléctrica	\$ 80.00
	Gastos Mano de Obra Empaste Oficina	\$ 86.87
	Gastos Elaboración Puerta Madera	\$ 64.42
	Gastos Elaboración Puerta Enrollable	\$ 257.40
	Gastos Mano de Obra Colocación Puerta	\$ 71.12
	Gastos Mano de Obra Cerámica	\$ 196.43
	Gastos Mano de Obra Eléctrico	\$ 89.60
	Gastos en Suministros Eléctricos	\$ 335.17
	Gastos en Materiales Pétreos	\$ 1,126.76
	<b>TOTAL, DE FLUJO DE INVERSIÓN</b>	<b>\$ 29,643.13</b>
	<b>UTILIDAD TRIBUTARIA OPERACIONAL</b>	<b>\$ 1,785.06</b>

## Anexo 6: Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
ANÁLISIS INTERNO	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Compromiso y responsabilidad de los Directivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Morosidad en las cuentas por cobrar.</li> <li>▪ No se tiene un reporte de antigüedad de saldos en mora.</li> <li>▪ No se tiene actualizado la información de las cuentas por cobrar de los socios.</li> <li>▪ No existe un análisis de vencimiento en las cuentas por cobrar.</li> <li>▪ Inexistencia de control pormenorizado en la documentación.</li> <li>▪ Carencia de políticas de cobro.</li> <li>▪ Carencia de procedimientos.</li> <li>▪ No realizan informe de cartera vencida.</li> <li>▪ Riesgo de iliquidez.</li> </ul>
ANÁLISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Incremento de nuevos socios</li> <li>▪ Ampliación y actualización de funciones de la Directiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Dificultades de financiamiento</li> <li>▪ Alza en los precios de los combustibles</li> </ul>

**Fuente:** Proceso de investigación.

**Elaborado por:** Cindy Tomalá Tomala

Anexo 7: Cronograma de cobro

Año:



**COMPANÍA DE SERVICIO DE TAXI CONVENCIONAL**  
**SERVISOLTAX S. A.**  
 FUNDADA EL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2007  
 RESOLUCIÓN SC.J.I.D.C.6.11.0006063 DEL 25 DE OCTUBRE DEL 2011  
 RUC: 2490005857001  
 La Libertad - Provincia de Santa Elena



**CRONOGRAMA DE COBROS**

NOMBRE DEL SOCIO	MONTO A CANCELAR	MESES											
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago.	Sep.	Oct	Nov	Dic

## Carta Aval 8: Compañía de Servicio de Taxis Convencional SERVISOLTAX

S.A.



**COMPANIA DE SERVICIO DE TAXI CONVENCIONAL**  
**SERVISOLTAX S. A.**  
FUNDADA EL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2007  
RESOLUCIÓN SC.II.D.J.C.G.11.0006063 DEL 25 DE OCTUBRE DEL 2011  
RUC: 2490005857001  
**La Libertad - Provincia de Santa Elena**



UNIÓN, FUERZA Y PROGRESO

Libertad, 21 de enero del 2019

CINDY GLORIA TOMALÁ TOMALÁ  
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA  
ELENA  
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Referente a su solicitud. Me permito informarle que su petición ha sido aceptada para que desarrolle su proyecto de tesis titulado "GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y LA LIQUIDEZ DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIO DE TAXIS CONVENCIONAL SERVISOLTAX S.A, AÑO 2017". Por lo que le brindamos todas las facilidades para dicha solicitud.

Sin más a que hacer referencia queda de usted;

Atentamente:

  
**JORGE CRUZ ESPINOZA**  
GERENTE GENERAL

Dirección: La Propicia Solar 2 Av. 17 calle 43 y 44  
Correo: [servisoltax2018@gmail.com](mailto:servisoltax2018@gmail.com)  
La Libertad – Ecuador

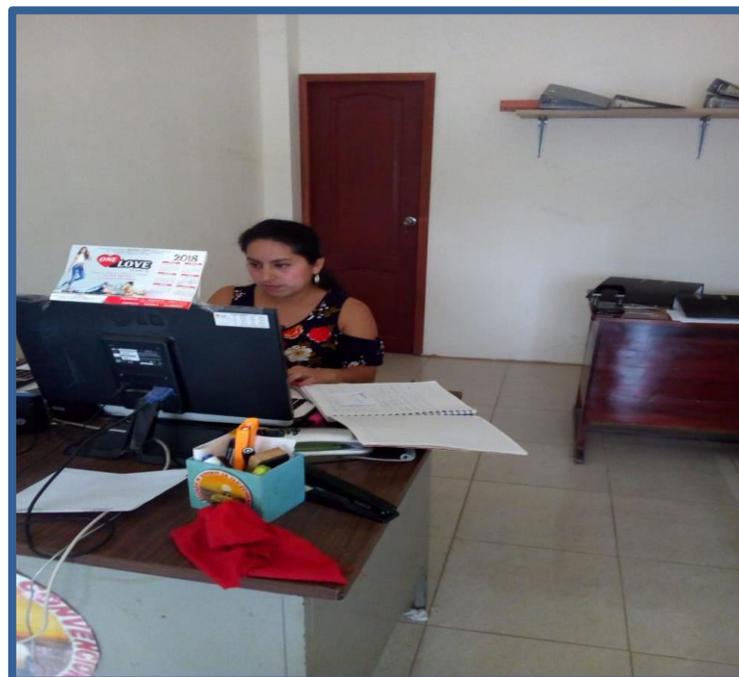
**Anexo 9: Nómina de Socios de la Compañía SERVISOLTAX S.A**

<b>Nombres de Socios</b>	<b>No Cedula</b>
1. Arellano Guerra Alexander	1713090650
2. Barco Medranda Freddy	1200902821
3. Catuto Malavé Hulbio	0923565329
4. Catuto Malavé Leonardo	0925452930
5. Clemente Echáis Víctor	0923408926
6. OClemente Echáis Wilmer	0923670914
7. Cobo Soria Carlos	1803321155
8. Conforme Pozo Kevin	2400161465
9. Cruz Espinoza Jorge	0701687196
10. Cueva Mirabá Otto	0918565011
11. Galarza Ponce Ramón	905734174
12. García Segura Carlos	0922153747
13. García Segura Luis	0921222170
14. Intriago Intriago Laura	1307019602
15. Laz del Pezo Darley	2450131434
16. Lozada Castro Isaías	1802219673
17. Malavé Avelino Celso	0921581484
18. Méndez Malavé Oscar	0916675457
19. Mujica Balón Fausto	2450456518
20. Ortega Macías Nicolás	1204095440
21. Pacha Cando Kléber	1803384989
22. Pacheco Freire Fabián	1202501092
23. Potes Valdivia Ronny	0922150859
24. Potes Vera Humberto	0905498895
25. Pozo Guale Guillermo	0916924723
26. Pozo Guale Joffre	0921221800
27. Pozo Villón Jerónimo	0913031233
28. Suarez Avelino Washington	0920750353
29. Tagua Yuquilema José	0923245568
30. Toala Anchundia Joselito	0914145628
31. Tomalá Pozo David	0919151910
32. Tomalá Pozo Román	0918257502
33. Tomalá Tomalá Pedro	0907860605
34. Vélez González Milton	0915755664
35. Ventura Marcillo Luis	0923829170
36. Vera Alejandro Héctor	0912297603
37. Vera Muñoz Líder	1305814541
38. Villon Orrala Juan	0918179169
39. Yambay Criollo José	0603706052
40. Zamora Vera José	0912340346

**Anexo 10: Fotografía**



**Edificio de la Compañía de Taxis Convencional  
SERVISOLTAX S.A.**



**Verificación de documentos en la Compañía de Taxis  
Convencional SERVISOLTAX S.A.**

































