



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Coordinación de Ciencias Administrativas, Contables y Turísticas

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA SANI GROUP S.C., EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO AL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2023

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría

Línea de investigación: Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la
competitividad sostenible local y global

Autoría:

Albán Ordóñez Karen Betzabeth

Balseca Benavides Nicole Elizabeth

Dirección:

García Zambrano Ximena Leticia, Mg.

Santo Domingo – Ecuador
Febrero, 2024



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR SEDE SANTO DOMINGO

Coordinación de Ciencias Administrativas, Contables y Turísticas

HOJA DE APROBACIÓN

GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA
EMPRESA SANI GROUP S.C., EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO AL PRIMER
SEMESTRE DEL AÑO 2023

Línea de investigación: Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la
competitividad sostenible local y global

Autoría:

Albán Ordóñez Karen Betzabeth

Balseca Benavides Nicole Elizabeth

Revisado por:

García Zambrano Ximena Leticia, Mg.
DIRECTORA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Maldonado Pazmiño Hernán Oswaldo, Mg.
CALIFICADOR

Quishpe Morales Karla Elizabeth, Mg.
CALIFICADORA

Maldonado Pazmiño Hernán Oswaldo, Mg.
COORDINADOR DE LA CARRERA DE GRADO

Santo Domingo – Ecuador
Febrero, 2024

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Nosotras, Albán Ordóñez Karen Betzabeth, portadora de la cédula de ciudadanía 2350673030, y Balseca Benavides Nicole Elizabeth, portadora de la cédula de ciudadanía 1724889173, declaramos que los resultados obtenidos en la investigación que presentamos como informe final, previo a la obtención del Grado de Licenciada en Contabilidad y Auditoría son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud, declaramos que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de nuestra sola y exclusiva responsabilidad legal y académica.

Igualmente, declaramos que todo resultado académico que se desprenda de esta investigación y que se difunda tendrá como filiación la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo, reconociendo en las autorías al director del Trabajo de Titulación y demás profesores que amerita.

Además, declaramos que el presente trabajo, producto de las actividades académicas y de investigación, forma parte del capital intelectual de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, de acuerdo con lo establecido en el artículo 16, literal j), de la Ley Orgánica de Educación Superior.

En tal razón, autorizamos a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo, para que pueda hacer uso, con fines netamente académicos, del Trabajo de Titulación, ya sea de forma impresa, digital y/o electrónica o por cualquier medio conocido o por conocerse, siendo el presente documento la constancia del consentimiento

autorizado; y, para que sea ingresado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su conocimiento público, en cumplimiento del artículo 103 de la Ley Orgánica de Educación Superior.



Albán Ordóñez Karen Betzabeth
C.C. 2350673030



Balseca Benavides Nicole Elizabeth
C.C. 1724889173

INFORME DE TRABAJO DE TITULACIÓN ESCRITO DE GRADO

Cano de la Cruz, Yullio, PhD

Dirección de Investigación y Postgrados

Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo

De mi consideración,

Por medio del presente informe en calidad de directora del Trabajo de Titulación del Grado de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría titulado: GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SANI GROUP S.C., EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023, realizado por las estudiantes: Albán Ordóñez Karen Betzabeth con cédula de ciudadanía 2350673030 y Balseca Benavides Nicole Elizabeth con cédula de ciudadanía 1724889173, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, informo que el presente Plan del Trabajo de Titulación escrito se encuentra finalizado conforme a la guía y al formato de la Sede vigente, por lo que queda aprobado conforme a lo establecido en el Artículo 85.- Aprobación del plan, establecido en el Reglamento General de Estudiantes de la PUCE en su versión vigente del 6 de junio de 2022.

Además, certifico haber verificado la originalidad y autenticidad del trabajo de titulación por medio del programa anti plagio Turnitin, en respuesta a la normativa institucional vigente.

Santo Domingo, 23/02/2024.

Atentamente,



García Zambrano Ximena Leticia, Mg.

Profesora Titular Auxiliar I

RESUMEN

El trabajo de grado actual se enfocó en la revisión de las políticas, procesos y lineamientos establecidos y llevados a cabo en el departamento de cartera. El objetivo de este estudio fue evaluar la gestión de las cuentas por cobrar para añadir valor agregado a los procesos crediticios de la empresa dedicada a la venta o alquiler de baños portátiles y mantenimiento de pozos sépticos. Se utilizó un enfoque de investigación mixto que engloba un análisis cualitativo y cuantitativo; el trabajo fue de tipo descriptivo, ya que se planeó conocer las causas de morosidad en la cartera. Para precisar la problemática existente en la empresa, se aplicaron dos instrumentos de recolección de datos: encuesta y entrevista; instrumentos que fueron direccionados principalmente a quienes intervienen en la gestión de cartera. Para dar solución a la problemática existente se formularon estrategias eficientes, como el establecimiento de lineamientos que afiancen el cobro de derechos otorgados para reducir el riesgo de poseer una cartera incobrable. Finalmente, a lo largo del estudio y análisis de la institución se concluyó que el importe monetario de la cartera es alto y por el tiempo de morosidad posee un alto riesgo de incobrabilidad, por ello; es necesario depurar las cuentas por cobrar y predeterminedar políticas de crédito y cobro. Adicionalmente, llevar un mayor control en el área de ventas y registro de pagos para que dichos procesos sean eficientes.

Palabras clave: evaluación, políticas, crédito, gestión.

ABSTRACT

The current degree work thesis focused on revising the established policies, processes, and guidelines implemented in the accounts department. The objective of this study was evaluating accounts receivable management to add value to the credit processes of a company dedicated to the sale or rental of portable toilets and maintenance of septic tanks. A mixed research approach incorporating both qualitative and quantitative analysis was used; the study was a descriptive type in order to distinguish the causes of delinquency in the accounts. To specify the existing issues in the company, it was applied two data recollection instruments: survey and interview, these instruments were primarily directed towards those involved in portfolio management. To address a solution to the current issue, efficient strategies were formulated, such as establishing guidelines to strengthen the collection of granted rights and reduce the risk of having uncollectible accounts. At last, through the whole study and analysis of the institution, it was concluded that the monetary amount of the accounts is high and the late payment period has a high risk of uncollectibility; therefore, it is necessary to purge accounts receivable and determine credit and collection policies. Additionally, maintain a greater control in the sales areas and payment registration is crucial for efficient processes.

Keywords: evaluation, policies, credit, management.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	8
1.1. Antecedentes	9
1.2. Planteamiento y delimitación del problema.....	10
1.3. Preguntas de investigación.....	11
1.3.1. Pregunta General.....	11
1.3.2. Preguntas Específicas	11
1.4. Justificación.....	11
1.5. Objetivos de investigación	12
1.5.1. Objetivo general	12
1.5.2. Objetivos específicos	12
2. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	13
2.1. Gestión de Cuentas por Cobrar.....	13
2.1.1. Políticas para Otorgamiento de Créditos.....	14
2.1.2. Gestión de cobro y seguimiento al cliente.....	16
2.1.3. Capital de trabajo	17
2.1.4. Riesgos crediticios	18
2.1.5. Indicadores de actividad	18
2.1.6. Rotación de Cuentas por Cobrar	19
2.1.7. Periodo promedio de cobro.....	19
2.2. Rentabilidad	20
2.2.1. Rentabilidad	20
2.2.3. Tipos de rentabilidad.....	21
2.2.4. Rentabilidad financiera.....	22
2.2.5. Razones financieras.....	23
2.2.6. Razones de rentabilidad	24
3. METODOLOGÍA.....	26

3.1.	Enfoque y tipo de investigación.....	26
3.2.	Unidades de análisis.....	26
3.2.1.	Población.....	26
3.2.2.	Muestra.....	27
3.3.	Técnicas e instrumentos de investigación	28
3.4.	Entrevista	28
3.5.	Encuestas - Cuestionarios.....	28
3.6.	Técnicas de análisis de datos	28
4.	RESULTADOS	29
5.	DISCUSIÓN	34
6.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	36
6.1.	Conclusiones.....	36
6.2.	Recomendaciones	37
7.	REFERENCIAS	38
8.	ANEXOS	42

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de toda empresa es subsistir y mantenerse en el mercado a través del tiempo, superando obstáculos y minimizando errores que pueden llegar a afectar la salud financiera de la entidad; para lograrlo, necesita poseer políticas, estrategias administrativas y una acertada gestión financiera para que, por medio de estas, la organización alcance el éxito y una eficaz circulación de efectivo en el desarrollo normal de sus operaciones.

Actualmente, el mercado se ha convertido en un entorno basto en rivalidad y competencia, por ende, las empresas buscan solucionar esto aplicando varias estrategias, pero dejan de lado aquellos factores claves para su permanencia en el mercado. Entre las estrategias de ventas aplicadas se incluyen las ventas a crédito con facilidades de pago, sin embargo, los plazos establecidos no se cumplen por factores inesperados, inexistencia de políticas o deficiente proceso de análisis del cliente.

De acuerdo con lo mencionado, las ventas a crédito con el pasar del tiempo impactan negativamente en la rentabilidad del negocio, ya que la empresa puede reflejar en sus libros contables una utilidad año tras años, sin embargo, es necesario cuestionarse si estas ventas o ingresos efectivamente representaron entradas reales de dinero.

Cabe recalcar que en una empresa es importante la gestión de los recursos, la indagación de la información y la toma de decisiones de gerencia, pues, si se posee la cultura de analizar información y reportes que se vinculan a su salud financiera, tendrá la capacidad de identificar con mayor rapidez la problemática existente y de esta manera cuestionarse ¿Qué se está realizando incorrectamente? ¿El proceso aplicado para el otorgamiento de créditos y cobro es el indicado? ¿Es posible mejorarlo?

1.1. Antecedentes

A continuación, se presentan algunos trabajos que han dado solución a problemáticas relacionadas con la presente investigación:

Soto (2022), concluyó en su estudio denominado “Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa distribuidora ALICORP S.A.A., periodo 2011-2021” de la Universidad Privada de Tacna, Perú, que la entidad es considerada como una empresa predominando en la distribución de artículos de consumo masivo alrededor del territorio nacional, ya que proporcionan a sus usuarios descuentos y promociones, sin embargo, para mantenerse en el mercado deben tener una correcta gestión de las cuentas pendientes de cobro, lo que influye en la rentabilidad de la entidad.

Así mismo, la investigación acerca del “Control de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Ingserviel S.A.” de la Universidad de Guayaquil, Ecuador, plantea que una de las debilidades de la entidad es que no cuenta con controles y procedimientos correctamente definidos en el departamento de cobranza, provocando así, crecimiento de la cartera incobrable y aumento del riesgo financiero de la empresa, que se evidencia en la rentabilidad y liquidez de la misma. (Freire Montenegro & Loor Solis, 2020)

En relación con lo mencionado anteriormente, en la investigación acerca del “Análisis de la gestión administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa pinturas Mundocolor, del cantón Santo Domingo” se concluye que existe una problemática en la gestión de las cuentas por cobrar, ya que se identifican niveles de confianza bajos que representa un riesgo alto en al área de crédito y cobranza; problema que surge de la ausencia de políticas y procedimientos para el otorgamiento de créditos y la gestión de cobro, situación que afecta a la veracidad de los saldos de clientes. (Zambrano Cedeño & Concha Ramírez, 2021)

1.2. Planteamiento y delimitación del problema

Las empresas plantean estrategias para impulsar sus ventas, sin embargo, estas contraen riesgos; mismos que se han materializado y han causado que las organizaciones actualmente posean problemas de incobrabilidad ya que, una de las estrategias implementadas para su supervivencia; son las ventas a crédito, circunstancia que ha provocado un incremento en las cuentas por cobrar, situación que expone a que los índices de rentabilidad apunten a un escenario poco veraz, pues dichas ventas no siempre representan una entrada real de dinero.

En Ecuador, la gestión deficiente de cuentas por cobrar es una de las principales causas para el cierre de negocios, debido a que da lugar a la falta de liquidez; esto ocasiona que las empresas ecuatorianas quiebren, ya que al no contar con los recursos necesarios para cancelar sus obligaciones recurren a fuentes de financiamiento con terceros y se sobre endeudan, es decir, quiebran porque no poseen un eficiente control interno de la gestión de cobro y políticas crediticias, ocasionando así problemas de rentabilidad, flujos de efectivo y endeudamiento excesivo.

En este sentido, el objeto principal de investigación del presente estudio es la empresa Sani Group S.C. ubicada en Santo Domingo cuyas principales operaciones son la venta o alquiler de baños portátiles y mantenimiento de pozos sépticos. Actualmente, Sani Group S.C. mantiene una cartera pendiente de cobro que arrastra desde el año 2017, situación que se genera por falta de procesos de control en la gestión de cobranza y políticas crediticias, ya que, previo a brindar la facilidad de pago no se evalúa a profundidad el perfil del cliente, provocando así; un impacto en la rentabilidad, liquidez de la empresa.

1.3. Preguntas de investigación

1.3.1. Pregunta General

¿Cómo la gestión eficiente beneficiará a la mejora continua de los procesos de concesión y recuperación de la cartera en la empresa Sani Group S.C.?

1.3.2. Preguntas Específicas

- ¿Cómo se puede conocer los procesos de crédito y cobranza de la empresa Sani Group S.C.?
- ¿Cómo determinar la situación actual de los procesos crediticios de la empresa?
- ¿Cómo evaluar el impacto de la gestión de cobranza en la rentabilidad de la empresa?
- ¿De qué manera se puede agregar valor a los procesos de cobranza para alcanzar altos niveles de rentabilidad?

1.4. Justificación

El presente proyecto se alinea al segundo objetivo del Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025, "Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional". Mejorando así la gestión de recursos de la entidad, permitiendo implantar estrategias efectivas de administración de la cartera. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

El Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de Santo Domingo 2030 se alinea con esta investigación a través del cuarto objetivo estratégico, "Fomentar el desarrollo económico", ya que se enfoca en generar condiciones favorables en el entorno empresarial para la generación de valor agregado y crecimiento en la productividad. (Consejo de Planificación Cantonal, 2015)

Así mismo, existe una relación con las Líneas de Investigación de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, específicamente con la línea de investigación N° 15, “Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global.” (Pontificia Universidad Católica del Ecuador, 2017)

La evaluación llevada a cabo en la empresa Sani Group S.C., nace por la deficiencia en la gestión de cuentas por cobrar y el impacto que representa en la rentabilidad de la misma, esto se respalda en la cartera incobrable que se mantiene desde el año 2017. Hasta la actualidad, la entidad no ha podido dar solución a esta problemática pues, los procesos implementados para mejorar la recuperación del circulante no han dado los resultados esperados si no, que ha incrementado el gasto.

1.5. Objetivos de investigación

1.5.1. Objetivo general

Evaluar la gestión de las cuentas por cobrar para añadir valor agregado a los procesos crediticios de la empresa.

1.5.2. Objetivos específicos

- Levantar información acerca de los procesos de concesión y recuperación de cartera para la familiarización con las actividades realizadas en el departamento de cobranza de la empresa.
- Revelar los hechos reales de la gestión de cartera para la prevención y mitigación de riesgos empresariales.
- Establecer indicadores financieros para la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar.
- Proponer acciones correctivas a las deficiencias en la gestión de cartera que garanticen el cumplimiento oportuno de los objetivos empresariales.

2. REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la actualidad, las empresas han presentado dificultades en la recuperación de cuentas por cobrar, situación preocupante, ya que, sus consecuencias se ven reflejadas en el flujo de caja de las mismas, sin embargo, las ventas a crédito son una forma rápida de comercialización ya que, a través de las facilidades de pago otorgadas, las empresas atraen al consumidor, pero, es necesario considerar que si esta cuenta sufre un incremento desmedido, afecta directamente a la estabilidad económica de la compañía.

Por otro lado, es importante reconocer que el otorgamiento de crédito en las entidades ayuda a incrementar contablemente las ventas y esto a su vez, genera mayor utilidad, aunque en realidad, si estas cuentas pendientes de cobro no se convirtieron en efectivo, la utilidad que contablemente se registró en cierto periodo no es la real, lo que provoca un gasto para la entidad ya que de dicha utilidad se reparte la participación a trabajadores y se cancela el Impuesto a la renta correspondiente al periodo fiscal.

2.1. Gestión de Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar reconocidas como comerciales en una entidad, son aquellas que se originan de la venta de bienes o la entrega de servicios derivadas de la actividad propia de la misma, de esta forma, el departamento de crédito y cartera se encuentra situado en el área financiera, ya que se encuentra directamente conectado con los objetivos del área mencionada. (Garcés Cajas, 2019)

De acuerdo con Oro Bonilla (2021), la gestión de cuentas por cobrar es considerada como una pre-operación, ya que este se origina posterior al hecho generador o al evento que da origen al derecho, mismo que se debe encontrar respaldado por un documento legal que acredite la operación generada, por ende, es importante que en dicho documento consten las normas y políticas de créditos instituidas por la empresa; del mismo modo, la gestión de cobro debe estar parametrizada para que el retorno de efectivo sea efectivo, ya

que el control de cobranza y el seguimiento dado al mismo tiene una relación directa con la liquidez de la entidad.

En otras palabras, los créditos pendientes de recuperar son aquellos exigibles que se originan a través de la realización de una transferencia de bienes o prestación de servicios que son cargados a los saldos adeudados por el cliente ya que, el importe monetario no ha sido recuperado en el momento del hecho, es decir, son la deuda a crédito que contrae el cliente con su proveedor, misma que debe cubrirse en cierto periodo de tiempo establecido en el momento de la negociación. Ahora bien, es importante considerar que este tipo de cuenta contable se presenta en el corto plazo cuando es inferior a un año, y en el largo plazo cuando supera el lapso de tiempo antes mencionado.

Ahora, ¿por qué la gestión de cobro se relaciona con la liquidez de la empresa?, Zambrano (2021), menciona que la gestión de cobranza en una entidad es fundamental para una empresa, pues está ligada con la liquidez de la misma ya que, una incorrecta gestión produce una serie de eventos que afectan directa y considerablemente al flujo de efectivo del negocio, lo cual conllevaría al incumplimiento de las obligaciones que este tiene con terceros.

2.1.1. Políticas para Otorgamiento de Créditos

El éxito de una empresa se encuentra vinculado con la administración eficiente de su capital de trabajo, esto se da, ya que permite mantener condiciones adecuadas para créditos a clientes y así poder cumplir con lo necesario para hacer frente a situaciones emergentes. Actualmente, uno de los principales problemas presentes en las empresas es que, llevan a cabo una administración empírica o espontánea, dada por lo general en negocios familiares, micro y pequeñas empresas ya que, estas se enfocan principalmente en salvaguardar activos, además cuentan con una asignación limitada de funciones debido al corto personal e incorrecta evaluación de riesgos que mantienen.

Por otro lado, el establecer políticas dentro de una organización no es tarea fácil; pues deben considerar varios factores y vincularse con el mercado en el que participa la

entidad. El hecho de redactar políticas en una organización no garantiza el éxito, porque se necesita de un control sobre estas herramientas, pues todo proceso de concesión de crédito demanda un análisis del cliente y para realizarlo, se debe poseer información veraz del deudor, caso contrario, se genera el riesgo de que la utilidad de la empresa disminuya.

De acuerdo con Cabezas (2022), una entidad para mantener un correcto funcionamiento durante el transcurso de los años y mantenerse en el mercado a pesar de las situaciones cambiantes, necesita encontrar políticas de crédito que le permitan maximizar las utilidades, es decir, un mayor monto de crédito incrementa las ventas, sin embargo, esto hace que el riesgo de poseer cuentas incobrables incremente de la misma manera que las ventas, afectando a distintas áreas de la empresa.

Generalmente, las ventas crediticias son usadas como tácticas para atraer al cliente y gestionar mayor número de ventas; he ahí la intervención de las políticas en las empresas; enfocadas a incrementar el rendimiento e ingresos de la entidad sin comprometer su liquidez; indicador que posee una relación directa con la marcha de la compañía. Estos lineamientos serán establecidos según el giro de negocio de la organización; no es posible comparar las políticas crediticias de una institución financiera (bancos, cooperativas) con una empresa del sector no financiero debido a que se direccionan a públicos distintos y, por ende, sus requisitos y normativas serán diferentes (Estrella, 2021).

Ahora bien, ¿qué son las políticas?, Zambrano (2021), da a conocer que las políticas de crédito son aquellas normas básicas, generales y fundamentales que se deben poseer si una entidad pretende aprobar créditos como pago de su actividad principal de funcionamiento, por ende, es importante que exista un equilibrio entre el riesgo que se contrae al conceder créditos y la rentabilidad que la entidad obtiene al comprometer dichos valores.

Es decir, las políticas de crédito son aquellas directrices que la empresa establece para realizar las ventas con facilidades de pago, con el riesgo mínimo de que estas se

conviertan en incobrables y afecten su ciclo operativo. Tal es así que, Cabezas (2022), menciona que las políticas son indispensables desde el inicio de una transacción de venta ya que, la responsabilidad de los clientes frente a las cuentas por cobrar inicia en la facturación del servicio o producto comercializado entre las partes.

Para que una entidad establezca las políticas crediticias exitosamente deberá considerar tres factores claves; siendo el primero, condiciones bajo las cuales se efectúa la venta, sea a contado o crédito y en caso de esta última; definir pautas para la determinación del plazo crediticio que se le otorgará, mismo que dependerá del tipo de producto que se vende y la capacidad de pago del cliente.

Continuando con los factores claves, se ha determinado que el segundo es determinar el perfil que deben cumplir los clientes; además, definir cómo y qué información se analizará del cliente para establecer el riesgo de incobrabilidad que se corre si se le otorga dicho crédito al deudor; por último, el tercer factor hace referencia a la gestión de recuperación de la cuenta por cobrar o políticas de cobranza.

De esta forma, los responsables de establecer dichas políticas son quienes confirman la gerencia, estos se deben encontrar en la capacidad de tomar decisiones importantes como, tasas de interés, plazos de tiempo y demás parámetros a considerar para el otorgamiento de créditos, que beneficie tanto a la entidad como al cliente.

2.1.2. Gestión de cobro y seguimiento al cliente

Por otro parte, existe un término importante en las empresas, el cual es el “ciclo de conversión de efectivo”, mismo que parte de la adquisición de mercadería o insumos principales para la producción y finaliza con la cobranza de venta del producto final; punto donde se debe considerar las razones fundamentales del retardo en las cuentas por cobrar, ya que varias veces dicho ciclo no se cierra con eficiencia, por ende se ha identificado que las principales razones que hace que esto ocurra es la ausencia de normativa interna direccionada a la cobranza, que permitan establecer plazos de pago a los clientes.

En relación con lo mencionado anteriormente, surge la necesidad de que las organizaciones se manejen bajo políticas o normas que contribuyan a que sus actividades se realicen eficientemente, pero, para lograrlo, es indispensable que la entidad se encuentre en constante actualización en los procesos de concesión de crédito que se llevan a cabo en la misma, pues, estos deben ir de la mano del riesgo; mismo que repercute en la salud financiera de la empresa (Gutiérrez et. al, 2021).

2.1.3. Capital de trabajo

En relación al apartado anterior, una incorrecta gestión de cobro y un deficiente seguimiento al cliente afecta directa o indirectamente al capital de trabajo de una entidad, ya que perturba varios ámbitos como, escasa evaluación de riesgo, además que no se opera con el capital de trabajo adecuado. Por ende, las cuentas por cobrar constituyen los importes de mercadería o servicios que se le han otorgado a clientes en estado “pendiente de cobro”, sin embargo, se debe considerar que los mismos son otorgados tan sólo en el corto plazo.

Por lo tanto, es necesario que exista una correcta y eficiente administración de cartera, ya que esto afecta de forma importante a la rentabilidad de cualquier entidad, además, de que, al no ser cobradas en los periodos establecidos, las mismas representan riesgo para la organización, ya que estas son reconocidas como un activo exigible, es decir, la entidad espera el retorno del efectivo.

Para Campoverde (2020) el capital de trabajo no es un indicador, si no, es una de las herramientas que se poseen con la finalidad de apreciar cuantitativamente los resultados de la razón corriente, dicho de otra manera, a través de esta fórmula una expresión numérica que representa una relación en el corto plazo. La fórmula mencionada anteriormente es la siguiente:

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

2.1.4. Riesgos crediticios

Por otro parte, es una realidad que el hecho de conceder un crédito a un tercero conlleva sus riesgos y que este, no solo es asumido por las entidades que pertenecen o no al sector financiero, sino que también, es asumido por los individuos que realizan un préstamo a alguien más, pues, de esta manera se exponen a que dicho empréstito no se convierta en efectivo o se vuelva incobrable con el pasar del tiempo; situación similar a la que acontece en el entorno empresarial tras las ventas a crédito; pues, dicha acción, no es tan sencilla como aparenta; involucra análisis y procesos a seguir con el fin de regularizar el ciclo del efectivo dado que, esta facilidad de pago pone en riesgo el capital de trabajo y a la vez la liquidez de la compañía.

Zambrano (2021) da a conocer que el “riesgo crediticio es un factor importante a tomar en consideración en la valoración de la gestión de cuentas por cobrar”, es decir, es el riesgo que una entidad atraviesa debido a la posibilidad que se tiene de que el deudor no cumpla con los términos de pago acordados, provocando la no recuperación de los valores pendientes.

El autor mencionado, manifiesta que se considera que el riesgo de créditos es el más complicado de medir, por ende, al analizar la cartera lo más prudente a realizar es la consideración de no pago, de esta forma la entidad se encuentra en la capacidad de establecer supervisión y control durante el ciclo de vida del crédito, con la finalidad de fortalecer la gestión exitosa de la cartera y asegurar el cumplimiento de los objetivos organizacionales a largo plazo.

2.1.5. Indicadores de actividad

Estas razones financieras o indicadores tienen la finalidad de evaluar la eficiencia que posee la empresa en la recuperación de los recursos que administra, ahora bien, es esencial especificar que, al hablar de recursos, se hace referencia al efectivo que surge de las ventas y uno de los activos que caracteriza a la empresa, los inventarios.

Por otro lado, Garcés Cajas (2019) menciona que el objetivo de la aplicación de estos indicadores es corroborar que los activos de la empresa están siendo correctamente utilizados y que contribuyan al logro de los objetivos, es decir, evidenciar que las operaciones sean eficientes y contribuyan a convertir en efectivo los recursos controlados por la entidad y de esta manera reducir el riesgo.

2.1.6. Rotación de Cuentas por Cobrar

No obstante, a lo anterior surge la necesidad de reconocer que la rotación de cuentas por cobrar es una razón financiera que posee el fin de evaluar el nivel de eficiencia con el que la entidad administra su cartera, misma que también es conocida como rotación de créditos. De esta forma, una empresa aplica dicho indicador financiero para determinar el número de veces que rotan o se recupera el efectivo relacionado con las cuentas pendientes de cobro que se han originado en un cierto periodo, mismo que en su mayoría es establecido alrededor de un año. Lo razón financiera tratada se obtiene a través de la aplicación de la siguiente operación:

$$\textit{Rotación de cartera} = \frac{\textit{Ventas a crédito en el periodo}}{\textit{Cuentas por cobrar promedio}}$$

Esto permite conocer cuántas veces las cuentas por cobrar de la entidad rotaron en el año, es decir, la cantidad en dólares de cuentas pendientes de cobro que se convirtieron en efectivo durante el periodo establecido. Para ello es importante que no se consideren valores que no sean pertenecientes a ventas para el presente calculo, como los son las cuentas por cobrar a socios, cuentas por cobrar a trabajadores y demás deudores, esto debido a que alterarían los resultados. (Garcés Cajas, 2019)

2.1.7. Periodo promedio de cobro

Otras de las maneras de analizar la cartera de una empresa, es a través del indicador financiero que proporciona el periodo promedio de cobro, pues el mismo arroja como resultado el tiempo que la empresa tarde en recuperar sus cuentas por cobrar, es

decir, el periodo de tiempo en el que recupera el efectivo o aumenta su circulante y a su vez, reduce el riesgo de incobrabilidad.

Además, es necesario destacar que a través de la aplicación de este instrumento financiero la entidad podrá identificar si el periodo en el que recupera el efectivo es oportuno o no, y en base a los resultados, tomar decisiones; pues, indirectamente la empresa podría estar teniendo problemas de liquidez, lo cual perjudique la estabilidad económica y esto a su vez repercuta en la necesidad de adquirir un financiamiento de terceros. Para conocer los resultados antes mencionados, se aplica la siguiente fórmula:

$$\textit{Periodo promedio de cobro} = \frac{\textit{Cuentas por cobrar promedio} \times 365}{\textit{Ventas a crédito}}$$

2.2. Rentabilidad

2.2.1. Rentabilidad

De acuerdo con Aguirre Sajami et. al (2020)., a lo largo de los años al igual que las empresas y su forma de ser administradas, la rentabilidad ha experimentado una serie de transformaciones significativas, siendo así que ha sido utilizada de varias maneras; situación que la convierte en un elemento relevante y significativo para medir el éxito de una entidad. De hecho, la razón financiera de rentabilidad es considerada como aquel indicador que fortalece la economía de la empresa ya que, evalúa el desempeño y la viabilidad de la organización; todo esto es alcanzado conjuntamente con políticas internas correctamente establecidas y aplicadas.

Se debe considerar que la rentabilidad es el resultado de la relación que se da entre la utilidad y la inversión realizada para obtenerla, debido a que esta considera la efectividad de la gerencia en la organización, misma que se encuentra demostrada a través de las utilidades alcanzadas tanto en ventas como en inversión, es decir que una administración competente se ve reflejada en las utilidades obtenidas.

De esta forma, dicho autor menciona que la rentabilidad al mismo tiempo proporciona el conocimiento elemental a toda actividad económica, en la cual se desarrollan los componentes integrales (materiales, mano de obra, financiamiento) para conseguir los resultados esperados.

2.2.2. Análisis Financiero

El análisis financiero comprende un conjunto de procedimientos y etapas necesarias para conocer a profundidad la situación financiera y económica de una organización, con este fin, se realiza una minuciosa recolección de información extraída tanto de los estados financieros como de datos operacionales mismos resultados que serán analizados, interpretados y comparados.

En función de lo mencionado, es indispensable mencionar que no basta con el solo análisis de estados financieros, si no, que es importante interpretar porcentajes, indicadores, tendencias, según sea lo necesario y aplicable con la finalidad de medir o evaluar la gestión y desempeño del negocio y así brindar a gerencia las herramientas necesarias para la toma de decisiones.

Expresado de otra manera, son aquellas deducciones realizadas a partir de diferentes estudios o aplicaciones de varias herramientas de apoyo que permiten al analista sacar conclusiones reales respecto a la situación de la empresa, ya que, todo este proceso va direccionado hacia gerencia, pues, los hallazgos serán reportados oportunamente para la toma de decisiones, pero es importante destacar que el análisis realizado debe hacerse una vez comprendido ampliamente el tema.

2.2.3. Tipos de rentabilidad

2.2.3.1. Rentabilidad económica

Rentabilidad económica o denominada también como de inversión, es aquella herramienta que permite medir la capacidad que poseen los recursos controlados por la empresa para generar valor agregado a través de la generación de independencia de las

distintas formas de financiamiento que posea la entidad. (Yépez Zambrano, Cedeño Mero, & Mera Plaza, 2022)

Dicho de otra manera, la rentabilidad de inversión se relaciona directamente con el activo que se posee, pues, es el parámetro a evaluar a través del cual se determinará la viabilidad o no, del negocio o empresa analizada. Ahora bien, esta razón financiera, contribuye principalmente al comportamiento de las empresas e identifica la capacidad de pago en un periodo de tiempo.

Desde el punto de vista del autor Oro (2021) el ROA es aquella razón financiera que evalúa la gestión y eficiencia empresarial a través de la medición del beneficio que se ha conseguido tener durante un periodo de tiempo a partir de los activos que posee la empresa. Además, se establece que dicho indicador permitirá tomar decisiones acerca de si se necesita incrementar las ventas mismo que afecta directamente a los márgenes de ganancias del periodo.

A continuación, se presenta una de las fórmulas utilizadas:

$$RE = \frac{Utilidad\ neta}{Activo\ Total}$$

2.2.4. Rentabilidad financiera

Rentabilidad financiera o de capital, es aquel rendimiento más cercano a los accionistas, pues, el rendimiento es obtenido por sus capitales propios, en su mayoría, generando independencia de la distribución de las utilidades; si las hubiera en el periodo de tiempo que se analiza. (Zambrano Farías & Sánchez Pacheco, 2021)

Por otro lado, es necesario resaltar que, el rendimiento financiero busca destacar el grado de aportación que han tenido los fondos propios o los resultados obtenidos por la inversión que los propietarios hayan realizado, entonces, se podría mencionar que esta razón financiera contribuye a determinar la capacidad del patrimonio para la retribución a

accionistas a través de dividendos o la reinversión del excedente para el incremento del patrimonio (Pozo, 2021)

Además, es necesario reflexionar que dicho indicador no mide la eficiencia de la empresa para generar beneficios para la entidad, si no, que aquí se analiza de manera particular las retribuciones que obtendrán los socios o accionistas por aquella inversión que han realizado, es muy cierto, que dichos excedentes podrían ser reinvertidos, pero no ingresan de manera directa a la empresa, si no, que depende de la decisión que tomen los inversionistas, ya que, existe la opción de repartir las utilidades entre los propietarios.

Para la interpretación del resultado obtenido anteriormente, Pozo (2021) considera que el ROE debe ser superior al margen de utilidad establecida por el accionista, ahora bien, para poder determinar dicho índice se debe llevar a cabo la aplicación de la siguiente fórmula:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad neta después de impuestos}}{\text{Capital de accionistas}}$$

2.2.5. Razones financieras

De la Rosa Flores et. al (2021) para definir razones financieras, en primer lugar, menciona la esencia de la terminología “razón” y la determinan como la relación numérica entre dos cantidades, posterior a ello, lo complementa y relaciona con las razones financieras, pues, mencionan que en los indicadores estas dos cantidades son reemplazadas por dos cuentas contables, cuya instancia es en el balance general o en el estado de resultados también llamado como de pérdidas y ganancias.

Con anterioridad se ha mencionado el análisis financiero, ahora se hablará específicamente de las razones financieras; una de las formas de hacer un análisis financiero. Es una realidad que las empresas necesitan examinar su situación financiera con frecuencia, para ello se tiene a disposición gran cantidad de indicadores; cada uno con su finalidad de análisis y evaluación, por lo tanto, cada analista aplica cada uno de ellos según sea la necesidad que se posea, pues, se tiene a disposición indicadores de liquidez,

de actividad, de rentabilidad, entre otros pero, a lo largo de esta investigación se darán a conocer indicadores relacionados con la rentabilidad, para de esta manera poder identificar el impacto y relación que este indicador posee con las cuentas por cobrar.

2.2.6. Razones de rentabilidad

Se destaca que los indicadores cumplen particularmente una misión, en este caso Anchundia Mero (2021) define que los indicadores de rentabilidad son aquellos que se direccionan a medir o evaluar la efectividad de la administración aplicada en la entidad para controlar los costos y gastos, así como también, determinan el retorno de los valores invertidos pues, estos afectan directamente a la utilidad generada por las ventas, sean estas a crédito o contado.

Ahora bien, en concordancia con el criterio anterior Garcés Cajas (2019) define los indicadores de rentabilidad como aquellos que tratan de valuar las ganancias que se han logrado obtener en la entidad, ya sean estas, a través del activo o por fondos propios de la institución con la finalidad de evidenciar la supervivencia empresarial en el presente. Adicionalmente a lo ya mencionado, los autores citados resaltan la importancia del análisis financiero de estas razones financiera o indicadores, pues, a través de los mismos se podrá establecer el nivel de utilidades que ha obtenido la empresa, y si estos son mínimos contribuirá a su detección y determinación de la necesidad que requiere para que la organización subsista con el pasar del tiempo.

Dicho de otra manera, los indicadores relacionados con la rentabilidad poseen un objetivo principal; detectar la factibilidad o viabilidad del negocio, es decir, si se posee la oportunidad de crecer y obtener ganancias que soporten los costos y gastos relacionados con el mismo, y a su vez; esto ayudará a que la organización plantee mejores metas para el crecimiento de la organización, es decir, impulsar las ventas para de esta manera alcanzar los beneficios esperados, no está de más mencionar que esto se logra con una buena gestión de los recursos.

2.2.6.1. Margen Bruto (De Utilidad)

Indicador que proporciona como resultado la utilidad bruta que se ha generado a partir de las ventas, recordando que la utilidad bruta es establecida antes de impuestos y gastos del periodo, pues es el resultado de la diferencia entre las ventas y costo de ventas.

Para este indicador se establece la siguiente fórmula:

$$\text{Margen bruto (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad bruta}}{\text{Ventas netas}}$$

2.2.6.2. Margen Operacional (De utilidad)

La aplicación del indicador de margen operacional, se obtiene como resultado la utilidad operacional que se ha obtenido a partir de las ventas efectuadas en el periodo en análisis, es decir, la ganancia obtenida por cada dólar vendido. Además, se determina que la utilidad operacional, es aquel valor que se obtiene una vez descontado los costos de venta y los gastos operacionales. La fórmula para la siguiente razón financiera es:

$$\text{Margen operacional (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad operacional}}{\text{Ventas netas}}$$

2.2.6.3. Margen Neto (De utilidad)

La aplicación de esta razón financiera representa la utilidad neta obtenida a partir de las ventas efectuadas durante el periodo, es decir, cuántos dólares o centavos de utilidad neta se obtuvieron por cada dólar vendido. Destacando que la utilidad neta obtenida, es resultado de las ventas menos los costos de venta, gastos operacionales, participación a trabajadores de la empresa e impuestos. La fórmula de aplicación de la razón financiera es:

$$\text{Margen Neto (de utilidad)} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Ventas netas}}$$

3. METODOLOGÍA

Para solucionar la problemática de gestión de créditos y cobranza de Sani Group S.C. fueron propuestas técnicas e instrumentos de investigación, enfocados a la recolección y análisis de datos, mismos que se proponen a continuación:

3.1. Enfoque y tipo de investigación

La investigación fue de enfoque mixto; es decir de análisis cualitativo y cuantitativo, pues, esto permitió proporcionar conclusiones útiles para el área de créditos y cobranza. Se aplicó una investigación descriptiva pues, “tiene como objetivo detallar algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos que permiten establecer la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio” (Guevara Albán, Verdesoto Arguello, & Castro Molina, 2020)

Con este enfoque se buscó describir causas frecuentes que provocaron la morosidad en los clientes, por ende, a través de la investigación descriptiva se definieron las variables, el problema en estudio y sus componentes, con la finalidad de dar respuesta a la interrogante ¿Cómo mejorar la recaudación de cartera en la empresa Sani Group S.C.?

3.2. Unidades de análisis

3.2.1. Población

De acuerdo con Condori (2020) “Elementos accesibles o unidad de análisis que pertenecen al ámbito especial donde se desarrolla el estudio”, en este caso, la población se conformó por el personal involucrado en el área de crédito y cobranza, constituido por las cuatro personas representadas en la siguiente tabla:

Tabla 1. Población

Nivel	Departamento	Cantidad
Directivo	Gerencia	1 Gerente
Medio	Ventas	1 Vendedor
Operativo	Facturación	1 Facturador
	Cobranza	1 persona

Nota: Fuente: Asistente administrativo

Como población objeto de estudio también se consideraron los clientes que presentaron saldos vencidos con la empresa hasta el periodo en el que se realizó la presente investigación.

3.2.2. Muestra

“Parte representativa de la población, con las mismas características generales de la población.” (Condori Ojeda, 2020) Así que, es aquel grupo minoritario que representa a toda la población, pues, generalmente no es posible evaluar la totalidad de la misma. En relación a los colaboradores de la empresa, la muestra se constituyó por la cantidad total de los individuos.

Ahora bien, para los clientes que presentaron saldos vencidos se aplicó un muestreo por conveniencia, por materialidad de la deuda o por antigüedad de los mismos. Por tal motivo, de acuerdo con la muestra seleccionada se contrastó la información de la empresa con la documentación física y respaldos electrónicos.

3.3. Técnicas e instrumentos de investigación

Las técnicas de investigación ayudan a cuantificar el comportamiento de la población que se analiza, por ende, con el fin de obtener datos se ejecutaron dos instrumentos de recolección de información: entrevista y cuestionario.

3.4. Entrevista

“Medio de recolección de datos que permite obtener información relacionada con las variables que se investigan a través de una conversación profesional entre el investigador y los sujetos analizados” (Lopezosa et. al, 2022) Se aplicó la entrevista para recolectar información del objeto de estudio. Esta fue destinada al gerente de la empresa, para obtener información relacionada con políticas y procedimientos realizados previo a la concesión de una venta a crédito.

3.5. Encuestas - Cuestionarios

La técnica de recolección aplicada fue la encuesta; instrumento estructurado y ejecutado por un entrevistador capacitado quien recolecta datos a través de un conjunto de preguntas estructuradas y relacionadas con una o más variables que se analizan (Cisneros Caicedo, 2022). El instrumento se aplicó a los colaboradores de la empresa a través de preguntas cerradas, para obtener información específica.

3.6. Técnicas de análisis de datos

El análisis cuantitativo se ejecutó mediante la estadística descriptiva e inferencial. Ahora bien, para el análisis de datos cualitativos se redactaron los resultados obtenidos posterior a la aplicación de las técnicas de investigación.

4. RESULTADOS

Objetivo 1: Levantar información acerca de los procesos de concesión y recuperación de cartera para la familiarización con las actividades realizadas en el departamento de cobranza de la empresa

Con el objetivo de identificar las deficiencias presentadas en el proceso de concesión de crédito y gestión de cobranza, se aplicó una entrevista a la gerente de Sani Group S.C., a través de la cual se definió que la entidad actualmente cuenta con estrategias que le permiten tener mayor control de la cartera; sin embargo, esta se encuentra forzada a recurrir a términos legales para que sus clientes cumplan con las obligaciones pendientes que mantienen. (Ver anexo1)

La encuesta se realizó a tres colaboradores de la empresa: facturador, vendedor y encargado de cobranzas y los resultados obtenidos respaldaron la problemática en cuestión del trabajo de investigación, pues los sujetos analizados corroboraron que el proceso de crédito y cobranza es poco eficiente y necesita de cambios y políticas que contribuyan a la disminución de la cartera vencida. (Ver anexo 2)

Por otro lado, se han conocido cada una de las gestiones realizadas en el proceso de concesión de crédito y gestión de cobranza, se inicia desde el contacto con el cliente por parte del vendedor y concluye con la solicitud de pago una vez emitida la factura considerando que, si es primera vez, el pago deberá ser 100% anticipado; el segundo proceso interviene desde la verificación de que el pago sea efectivo, hasta su registro; siendo así que el departamento de ventas, facturación y cobranza deben mantenerse en contacto constante para que los procesos mencionados marchen correctamente.

Objetivo 2: Revelar los hechos reales de la gestión de cartera para la prevención y mitigación de riesgos empresariales.

Con el fin de clasificar los valores pendientes de pago según los días de retraso se realizó la matriz de periodos vencidos donde se han detallado cada uno de los clientes y las facturas no canceladas en su totalidad; es por ello que se ha podido identificar que de la muestra el 85,04% posee un tiempo de vencimiento mayor a un año y la minoría del 14,96% de los valores no cancelados se encuentran vencidos entre el año 2022 y 2023, por ende, se manifiesta que en relación a años anteriores la gestión de cobranza ha tenido mayor eficiencia en la recuperación de créditos concedidos en el año 2022 y el año en curso. (Ver anexo 4)

Continuando con el proceso, se identifica que la empresa mantiene como política empírica que nadie puede conceder un crédito sin la autorización del gerente, ahora bien, cuando estos clientes seleccionados no han cancelado sus obligaciones pendientes; la empresa procede a realizar una llamada telefónica direccionado al departamento de cartera del cliente, si de esta manera no se obtiene el pago se continúa a enviar un correo electrónico indicando que el servicio mensual será suspendido y a continuación, se procede a autorizar la suspensión en el sistema, sí el cliente se sigue negando a realizar el pago correspondiente, después de un tiempo que la gerencia considere prudente se contactará con el abogado de la empresa para hacer llegar una carta judicial, siendo así que en la muestra analizada se encuentra un 30% de clientes que ya han sido notificados de esta manera, sin embargo con corte a junio 2023 no se han recuperado dichos valores. (Ver anexo 5)

Ahora bien, para respaldar que la documentación de los créditos otorgados a los clientes es eficiente se verificó facturas de venta, notas de crédito, retenciones emitidas por clientes, pagos realizados por los mismos y anticipos de clientes no utilizados, encontrando así una diferencia de \$803, 74 entre la empresa y lo auditado a causa de los anticipos que han realizado los clientes y no se han dado de baja por la empresa debido a la ausencia de

un registro y control sobre estos, mismos que han sido verificados en los estados de cuenta correspondientes. (Ver anexo 6, 7 y 8)

Objetivo 3: Establecer indicadores financieros para la evaluación de la gestión de las cuentas por cobrar

Se aplicaron varios indicadores financieros con la finalidad de identificar y evaluar la gestión de cuentas por cobrar; como resultado se obtuvo que la entidad posee una salud financiera positiva, sin embargo, se ha identificado que la cartera posee una incidencia sobre el activo del 15,53%.

Uno de los indicadores financieros aplicados fue el capital de trabajo, como resultado se obtuvo que los activos corrientes cubren en su totalidad a las obligaciones del corto plazo y queda un sobrante de 774 034, 39, sin embargo, si excluimos las cuentas por cobrar de este análisis financiero existe una variación del 39%, es decir, que el activo corriente alcanza a responder por los pasivos a corto plazo, pero el sobrante disminuye a 473 979, 70.

La rotación de cartera de la empresa es de 4 veces en el año, es decir, se recupera cada 88 días, por ello, se manifiesta que la gestión de cartera es deficiente considerando que la entidad posee obligaciones mensuales que debe cumplir en el corto plazo, por ejemplo, nómina, obligaciones patronales, proveedores, servicios básicos, entre otros.

Al realizar un análisis conjunto entre los indicadores de rentabilidad se puede evidenciar que la empresa contablemente obtiene por cada dólar vendido una utilidad bruta de 0,71, una utilidad operacional de 0,19 y por último una utilidad neta de 0,12 permitiendo identificar una significativa diferencia de 0,52 entre la utilidad bruta y la utilidad operacional; novedad ocasionada por el erróneo reconocimiento entre los costos y gastos en los que incurre la empresa para el desarrollo de sus actividades. (Anexo 9)

Objetivo 4: Proponer acciones correctivas a las deficiencias en la gestión de cartera que garanticen el cumplimiento oportuno de los objetivos empresariales.

En el transcurso del procedimiento de recopilación de datos, se han detectado diversas deficiencias en relación con las Cuentas por Cobrar, por ende, se proporcionan políticas enfocadas a reducir el riesgo de que los saldos pendientes de cobro incrementen con el pasar del tiempo. (Anexo 10)

Ahora bien, una de las deficiencias encontradas es la ausencia de información para la identificación del cliente, por lo tanto; se propone una ficha de conocimiento del mismo en formato PDF modificable. (Anexo 11) Por otro lado, otro problema que se identificó a lo largo del proceso es que el vendedor solo posee como responsabilidad realizar la venta y la empresa le reconoce un porcentaje de comisión, lo cual ocasiona que este no se encuentre comprometido en dar seguimiento al cliente para la cancelación de los valores otorgados, por ende, una acción correctiva sería reestructurar la forma de pago por comisión al vendedor, además que estos lleven un control de cobro a través de un reporte de cartera por cliente (Anexo 13).

Otro problema identificado, es que no se cuenta con una garantía para asegurar el cobro de los servicios prestados, principalmente cuando son contratos por obras y existe una facturación mensual, por ende, la medida correctiva a aplicar, es que el cliente deberá cancelar un mes por anticipado y una garantía equivalente a la cuantía del servicio de un mes, ya que, de esta manera si el cliente se retrasa con un mes la entidad contará con un respaldo del servicio que se prestó. (Anexo 10)

Si bien es cierto, la entidad presta servicios a través del alquiler de un bien, de esta manera se ha detectado que uno de los inconvenientes es que los clientes no velan por el buen estado de dicho bien, por ende, se cree oportuno implementar una carta de garantía para el usuario, de esta forma el cliente se compromete al cuidado del bien, caso contrario recibirá una sanción económica. (Anexo 12)

Además, a lo largo del proceso se encontró varios saldos pendientes de valores mínimos, es por ello que se propone que se realice una depuración de la cartera, y de esta manera se cumpla con lo establecido tanto en RALETI y la LORTI; por ende, el colaborador encargado de cartera dará de baja estos importes pendientes no representativos (desde \$0,01 hasta \$1,00). (Anexo 10) por otro lado, se propone realizar una reclasificación de las cuentas pertenecientes al grupo de costos y gastos para así obtener una utilidad bruta y operacional real.

Debido a que se encontró anticipos de clientes pendientes por cruzar con facturas, se propone al departamento de cobranza que gestione un cruce de estos valores con facturas que se registran como pendiente, para establecer datos reales de las cuentas por cobrar que se mantienen, por ende, a partir de la implementación de las políticas propuestas se deberá hacer una depuración de dichas cuentas e iniciar a aplicar el recibo de cobro por cliente (Anexo 13)

Por último, se exhibe un flujograma de cobranza reestructurado, diseñado con el objetivo de sustituir el sistema actual del proceso de concesión y recuperación de cartera, lo cual al mismo tiempo permitirá superar las deficiencias identificadas en el sistema actual. (Anexo 14)

5. DISCUSIÓN

De acuerdo con Cabezas (2022) las empresas necesitan poseer eficientes políticas crediticias para obtener como resultado un incremento en las ventas que a su vez disminuyan el riesgo de cuentas incobrables, es por ello que en el presente estudio se aplicó una entrevista direccionada a la gerente de la entidad y una encuesta realizada a cada uno de los miembros del departamento de venta, facturación y cobranza con la finalidad de indagar sobre la presencia de políticas documentadas, estructura organizacional definida y líneas de autoridad y un proceso de autorización de crédito y recuperación de cartera en donde se obtuvo como resultado que el proceso y las políticas son deficientes, pues necesitan ser modificadas para disminuir el riesgo de incobrabilidad de las mismas y mejorar la comunicación entre los departamentos involucrados en el proceso.

Según Zambrano (2021) el riesgo crediticio debe ser analizado pues influye en la valoración de la gestión de cuentas por cobrar, por ello propone un análisis del ciclo de vida del crédito en las empresas, por dicha razón, para analizar y verificar la existencia de los saldos a junio de 2023 se construyó 5 matrices, las cuales son: matriz por periodos vencidos, de gestión de cobranza, de saldos netos, anticipos pendientes de liquidar y diferencias posteriores al arqueo de cartera; mediante las cuales se identificó el tiempo de vencimiento de la cuenta, los canales por los cuales se ha notificado al cliente, el monto real de la deuda pendiente y verificación de la existencia de una cuantía no liquidada; obteniendo así que la empresa efectivamente posee un alto rubro de cartera incobrable que debe ser subsanada caso contrario los estados financieros de la empresa no representarán fielmente la realidad de la empresa así como tampoco transmitirán fiabilidad de los rubros contables que se presentan.

De acuerdo con la perspectiva de Garcés Cajas (2019), los indicadores presentan como objetivo el constatar que los activos de la entidad sean utilizados correctamente,

contribuyendo así con el cumplimiento de los objetivos de la misma; por esta razón, en el presente estudio se aplicó indicadores de liquidez, de actividad y de rentabilidad con la finalidad de conocer la salud financiera de la empresa Sani Group S.C.; obteniendo como resultado que, los indicadores revelan una posición financiera sólida, sin embargo, para que la presente situación perdure, es necesario implementar estrategias para convertir las ventas pendientes en flujos de efectivo reales; caso contrario la entidad con el pasar del tiempo considerará incrementos en su utilidad pero, en realidad, a causa del alto rubro de cartera; dicha utilidad contable puede resultar una pérdida económica en la empresa, ocasionando así una falta de liquidez.

Las acciones correctivas, preventivas y de mejora, de acuerdo con el autor Ortiz Restrepo 2018, se llevan a cabo al identificar una inconformidad en un proceso, es decir, tienen la finalidad de proporcionarle a la entidad procesos de cumplimiento preestablecidos, por dicha razón posterior al análisis de los procesos llevados a cabo para la concesión y otorgamiento de crédito en la entidad, se ha determinado que los mismos son deficientes, para lo que se propone la implementación de un reporte semanal de cobro individualizado para cada vendedor de la entidad, la introducción de una ficha de conocimiento al cliente para una comprensión más profunda de los hábitos de pago, el compromiso del mismo con pagos anticipados y la instalación de garantías que cubran los dos primeros meses de servicio; acciones que le permitirán a la empresa contar con la información necesaria para constatar que el crédito otorgado cuenta con una alta probabilidad de cobro, de lo contrario, la cartera pendiente seguirá incrementando periódicamente.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones

Se identificó que no existe en el departamento de cobranza políticas documentadas, de igual manera, se reconoce la deficiencia del proceso de otorgar un crédito y seguimiento del cliente para recuperación de los mismos ya que, se presenta la ausencia de comunicación entre los departamentos involucrados: ventas, facturación y cartera.

A través de la aplicación de las matrices mencionadas se ha identificado que el 85,04% de la muestra tiene un vencimiento superior a 360 días, lo que imposibilita que le sea accesible a la empresa recuperar dicha cuantía en la actualidad. Por otro lado, se ha identificado dos tipos de deficiencias dentro del departamento; uno de ellos, es que existen anticipos pendientes que no han sido liquidados y el segundo es que, como consecuencia de ello existe una diferencia de 803,74 dólares entre el saldo de la empresa y el saldo que ha sido auditado en la actualidad.

Se determinó la existencia de un desfase entre la salud financiera aparente de la entidad y la disponibilidad real de ingresos. Mismo desfase que surge a partir de que la utilidad que ha sido contablemente registrada, no es la real, debido a que existen valores identificados como ventas, pero que no representaron un ingreso económico hasta la actualidad, perjudicando la rentabilidad de la organización, es decir, aunque los indicadores dan a conocer una salud financiera buena, estos no representan la realidad financiera de la entidad.

Tras identificar las causas primordiales de la elevada cartera, se destaca la escasa responsabilidad de cobro por parte de los vendedores, la falta de conocimiento sobre los clientes y el riesgo asociado a los contratos por obra, donde solo se exige el pago del primer mes. Como solución integral se proponen acciones correctivas para que el proceso de concesión de crédito y recuperación de cartera sea eficiente.

6.2. Recomendaciones

Se recomienda realizar un programa de reuniones entre los directivos de la empresa y los colaboradores de los departamentos involucrados para que se realice el establecimiento de políticas y reestructuración del flujograma de actividades del proceso de concesión de crédito y cobranza; con la finalidad de incrementar actividades de control que garanticen la coordinación entre los departamentos y mitigar así el incremento de la cartera.

Es necesario que el departamento contable depure la cartera de acuerdo al art. 28 #3 del RALRTI y el art. 10 #11 de la LORTI; para que la empresa posea en su cartera de clientes únicamente valores recuperables y así la información financiera obtenida sea lo más semejante a la realidad.

Se recomienda que una vez depurada la cartera según la normativa mencionada anteriormente, se aplique nuevamente los indicadores financieros para realizar un análisis financiero comparativo e identificar la efectividad de los cambios realizados en la situación financiera de la empresa.

Se recomienda que la empresa aplique acciones como, las políticas propuestas conjuntamente con los formatos planteados, de esta manera la misma se encontrará en la capacidad de reestructurar el proceso llevado a cabo actualmente y así mejorar la identificación de pagos y fortalecer la responsabilidad de los vendedores en el proceso de cobranza. Es decir, se espera que estas acciones no solo mejoren la eficiencia general del departamento de cobranza, sino que también contribuyan a la estabilidad financiera a largo plazo de la empresa.

7. REFERENCIAS

- Aguirre Sajami, C. R., Barona Meza, C. M., & Dávila Dávila, G. (2020). La rentabilidad como herramienta para la toma de decisiones: análisis empírico en una empresa industrial. *Revista de Investigación Valor Contable*.
https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1396
- Anchundia Mero, W. K. (2021). *IMPACTO DE INDICADORES DE RENTABILIDAD EN LAS PYMES COMERCIALES DURANTE LA PANDEMIA COVID-19*. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena. Obtenido de
<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/6277/1/UPSE-TCA-2021-0093.pdf>
- Cabezas Rivera, D. (2022). *Propuestas Metodológicas y Técnicas Avanzadas*. Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22672/1/MSQ360.pdf>
- Campoverde Pacheco, M. (2020). *Modelo de Gestión del Capital de Trabajo para el Mejoramiento de la Rentabilidad en las Empresas, Caso Comercializadora de Electrodomésticos*. Cuenca. Obtenido de
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/18720/1/UPS-CT008763.pdf>
- Cisneros Caicedo, A., Guevara García, A., Johny, U. C., & Garcés Bravo, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 1165-1185. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Condori Ojeda, P. (2020). *Universo, población y muestra*. Obtenido de
<https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- Consejo de Planificación Cantonal. (2015). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial*. Santo Domingo. Obtenido de
[https://www.santodomingo.gob.ec/docs/transparencia/2018/05-Mayo/Anexos/s\)/PDOT%202030/PDOT%202030%20SANTO%20DOMINGO.pdf](https://www.santodomingo.gob.ec/docs/transparencia/2018/05-Mayo/Anexos/s)/PDOT%202030/PDOT%202030%20SANTO%20DOMINGO.pdf)
- De la Rosa Flores, C. C.; Ordóñez Parada, A. I.; Cabrera Ramos, C. & Berroterán Martínez, V. (2021). Estadística multivariada aplicada a la clasificación de empresas que

cotizan en la Bolsa Mexicana de Valores. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas Nueva Época REMEF*, 16 (1). <https://doi.org/10.21919/remef.v16i1.452>

Estrella Hernández, E. (2021). *ES FACTIBLE OTORGAR CRÉDITOS A MIS CLIENTES PARA ADAPTARME A SU CAPACIDAD DE PAGO Y ASÍ PODER GENERAR FIDELIDAD A LA EMPRESA*. Universidad Tecnológica de San Juan del Río. <https://www.researchgate.net/publication/356791336>

Freire Montenegro, E., & Loor Solis, L. (2020). *Control de la Gestión de las Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Ingserviel S.A.* Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55059/1/TESIS%20FINAL%2862%29.pdf>

Garcés Cajas, C. (2019). *INDICADORES FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA DISGARTA*. Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2860/1/77028.pdf>

Guevara Albán, G. P., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 163-173. [doi:10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

Gutiérrez Peralta, S. D., Peralta Castillo, A. L., & Mayrena Bellorín, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica De FAREM-Estelí*, (38), 149–165. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i38.11949>

Lopezosa C, Codina L, Freixa P. *ATLAS.ti para entrevistas semiestructuradas: guía de uso para un análisis cualitativo eficaz*. 2022. 30 p. (Serie Editorial DigiDoc. DigiDoc Reports) <https://repositori.upf.edu/handle/10230/52848>

- Oro Bonilla, N. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y rentabilidad en colaboradores de la empresa Gescel SAC, 2021*. Lima: Universidad Peruana de las Américas. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2081/ORO%20BONILLA%20-%20UPA%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortiz Restrepo, C. (2018). *Propuesta para el Manejo de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora*. Obtenido de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/1fe577f6-c6de-4223-8471-24ff7a1ce3a9/content>
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador. (2017). *Dominios Académicos y Líneas de Investigación*. Quito. Obtenido de <https://www.puce.edu.ec/intranet/documentos/Reglamentos/PUCE-SG-Dominios-Academicos-y-Lineas-de-Investigacion.pdf>
- Pozo Defas, D. C. (2021). *El nivel de apalancamiento y la rentabilidad en las empresas grandes de tejedurías de productos textiles del Ecuador*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32734/1/T4999ig.pdf>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades*. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Soto Humire, L. (2022). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Distribuidora ALICORP*. TACNA - PERÚ. Obtenido de <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/2361/Soto-Humire-Ludwing.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Yépez Zambrano, M. V., Cedeño Mero, A. A., & Mera Plaza, C. L. (2022). Rentabilidad económica empresarial, análisis de costos caso Martagua S.A., Montecristi Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 7(7), 1806-1825. doi:10.23857/pc.v7i7

- Zambrano Cedeño, J., & Concha Ramírez, J. (2021). *Análisis de la Gestión Administrativa y su Impacto en la Rentabilidad de la Empresa Pinturas Mundocolor, del Cantón Santo Domingo*. Santo Domingo - Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927027>
- Zambrano Chávez, M. K. (2021). *Modelo de gestión de cobranza y su incidencia en la recuperación de las ventas a crédito en época de la pandemia Covid-19. caso: Lubrilaca*. Obtenido de <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1553/Modelo%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20y%20su%20incidencia%20en%20la%20recuperaci%C3%B3n%20de%20las%20ventas%20a%20cr%C3%A9dito%20en%20%C3%A9poca%20de%20la%20pandemia%20Covid-19.%20c>
- Zambrano Farías, F., & Sánchez Pacheco, M. E. (2021). Análisis de rentabilidad, endeudamiento y liquidez de microempresas en Ecuador. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 11(22), 235-249. doi: <https://doi.org/10.17163/ret.n22.2021.03>

8. ANEXOS

Anexo 1

<p style="text-align: center;">Narrativa de entrevista realizada a la gerente de la empresa</p> <p style="text-align: center;">Sani Group S.C.</p>	Pág.
	1/2
<p>OBJETIVO: Realizar un resumen los puntos clave mencionados en la entrevista realizada al gerente</p>	
<p>RELEVAMIENTO:</p> <p>En la entrevista aplicada al gerente de la empresa se recopiló información acerca de sus orígenes, su estructura organizacional, su proceso de supervisión, control y retroalimentación debido a que se preguntó cuál fue la motivación para fundar SANI GROUP S.C. de esta forma, la gerente de la empresa mencionó que la entidad surgió de la fusión de dos empresas dedicadas al mismo giro de negocio, con la finalidad de absorber clientes y ganar participación en el mercado reduciendo la competencia.</p> <p>Posterior, se amplió el tema de que tan definida se encuentra su estructura organizacional, a lo cual la gerente mencionó, la larga trayectoria de sus operaciones, les ha permitido establecer correctamente sus funciones, pues, destacó que en un inicio a razón de ser una pequeña empresa todos los colaboradores mantenían el ánimo de involucrarse en todas las áreas, sin embargo, a medida que la empresa creció, fue necesario definir correctamente funciones y cargos, y es aquí donde se da origen a la interrogante, ¿cuentan con un manual de funciones? A lo cual mencionó que actualmente al definir funciones han logrado diseñar y crear un manual.</p> <p>Por otro lado, resulta importante conocer sobre la supervisión, control y retroalimentación de los empleados, a lo cual mencionó que el personal es evaluado y supervisado mes a mes, estimando su eficiencia a través del rendimiento de cada uno de</p>	

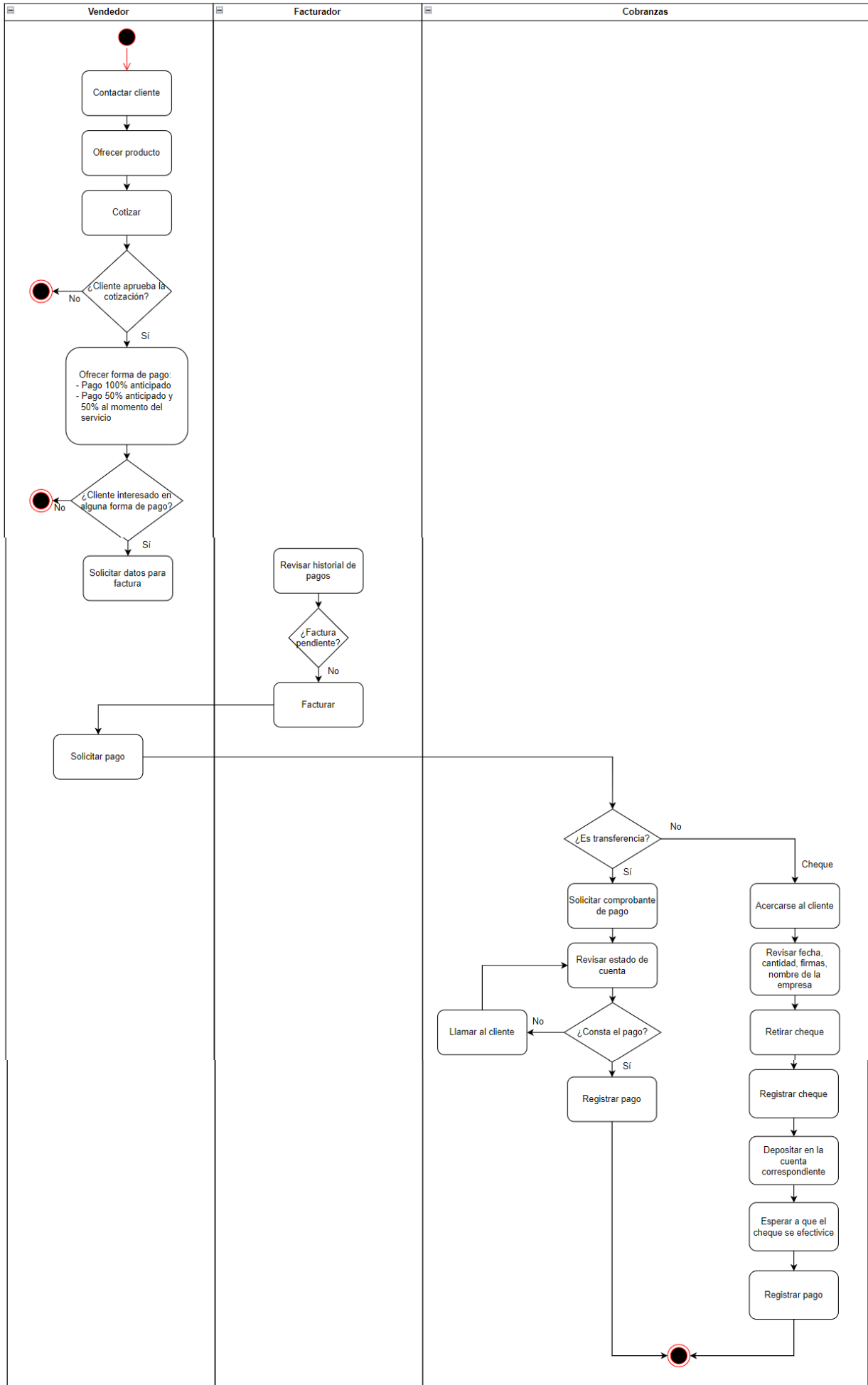
Narrativa de entrevista realizada a la gerente de la empresa	Pág.
Sani Group S.C.	2/2
<p>los reportes entregados y el cumplimiento de sus funciones, ahora bien, en la interrogante, ¿con la finalidad de evitar errores previos a la autorización de concesión de crédito?, la gerente manifestó que se analiza a los clientes, se verifica la credibilidad de la empresa, se revisa el buró de crédito, analiza el tiempo de contrato y se establece que el primer pago deber ser totalmente anticipado.</p> <p>En cuanto a la supervisión directa de los procesos de cobranza, se determinó que en lo posible de forma diaria se realiza una revisión de cartera, los ingresos que se han obtenido y cruzar dichos valores con los clientes, por ende, ¿qué sucede si estos incumplen con los pagos y se están convirtiendo en cuentas incobrables? A lo cual la gerente mencionó que cuentan con 2 estrategias principalmente, la suspensión inmediatamente del servicio y acudir a medios legales, dando inicio a esta última con el envío de una carta de aviso al cliente.</p> <p>Es importante considerar que tan buena es la comunicación entre departamentos involucrados para el hecho de la concesión de crédito, para lo cual la gerente dio a conocer, que dichos departamentos se encuentran constantemente comunicados. Por último, se interrogó sobre la idea de implementación de políticas y nuevos procedimientos y en su respuesta mencionó que pese a las estrategias mencionadas con anterioridad, la cartera vencida sigue creciendo, pues aún existe deficiencia en el proceso de concesión de crédito y cobranza.</p>	
<p>Elaborado por: Albán Karen</p> <p>Supervisado: García Ximena, Mg.</p>	

Anexo 2

Narrativa de encuesta realizada a los colaboradores del proceso de concesión de crédito y cobranza	Pág.
	1/2
<p>OBJETIVO: Realizar un resumen de los hallazgos de las encuestas realizadas a los empleados que intervienen en el proceso de concesión de crédito y cobro</p>	
<p>RELEVAMIENTO:</p> <p>El instrumento de medición fue aplicado a tres colaboradores de la empresa, los cuales fueron vendedor, facturador y cobrador. En el transcurso de la aplicación de las encuestas se identificaron varios aspectos claves e importantes dentro del proceso de concesión de crédito y cobro.</p> <p>En respuesta a la pregunta 2 que hace referencia a la frecuencia con la que se conceden créditos a clientes 2 respondieron regularmente y 1 algunas veces, posterior a ello se procedió a la interrogativa 3 ¿Considera que el proceso para la concesión de crédito es eficiente? Y el total de los encuestados respondió que no</p> <p>Ahora bien, la pregunta 4 ¿Considera que el proceso de recaudación y seguimiento al cliente se encuentra correctamente estructurado? Obtuvo el 100% de respuestas que no. Adicionalmente los encuestados mencionaron que así como el proceso de concesión de crédito es deficiente así también lo es el proceso de recaudación pues, tampoco se encuentra correctamente estructurado, ya que, el vínculo existente entre los colaboradores, muy pocas veces se cumple, un ejemplo claro que mencionaron, es el rol del vendedor, pues, rara vez termina de cobrar todo el importe monetario a sus clientes, lo que hace, que pase dicha ineficiencia a la persona de cobranza, lo que ocasiona que muy pocas veces logre la recuperación del efectivo.</p> <p>Posteriormente, se consulta en la pregunta 7: ¿Considera importante conocer al cliente previo a conceder un crédito? y en respuesta el 100% de los encuestados</p>	

Narrativa de encuesta realizada a los colaboradores del proceso de concesión de crédito y cobranza	Pág.
	2/2
<p>contestaron que es muy importante y a pesar de su percepción, en la pregunta 8: Previo a finalizar el acuerdo de venta, ¿se solicitan datos informativos, contactos telefónicos y de más requerimientos que permiten establecer una comunicación con el cliente? Se obtuvo respuestas en un 67% que no, ya que, son pocas las veces en las que se solicitan datos informativos y contactos telefónicos a los clientes, pues, mencionan que es a causa de la rapidez con las que se ejecuta la negociación.</p> <p>Ahora bien, en la pregunta 9: ¿Se solicita una garantía o anticipo al cliente antes de brindar el servicio, con la finalidad de comprometer al cliente a asumir su responsabilidad con la entidad? Respondió el 67% que no, pues como los servicios se dan mensualmente, el único anticipo que se solicita es del primer mes, ocasionando así un riesgo de que los siguientes meses sean incumplidos.</p> <p>Finalmente, se consultó en la pregunta 10: ¿Existe un manual de políticas definido, a través del cual se establezcan los criterios a considerar para la prestación de servicios? A la cual respondió el 100% que no, pues existe uno muy general, pero con deficiencias y que no ha sido actualizado.</p> <p>Ahora bien, una vez culminada la aplicación del instrumento de medición se ha detectado que la empresa carece de políticas correctamente definidas, al igual de un eficiente proceso de concesión de crédito y cobranza, ya que, no existe una comunicación entre los involucrados así como también, confusión en el registro de pagos, esto a causa de que las estrategias implementadas para la recuperación del efectivo no arrojan los resultados esperados, entre otros.</p>	
<p>Elaborado por: Balseca Nicole</p> <p>Supervisado: García Ximena, Mg.</p>	

Anexo 3: Flujoograma de actividades del proceso de concesión de crédito y cobranza



Anexo 4: Matriz por periodos vencidos

AUDITORES A&B								ELAB. POR:	KA					
								FECHA:	19/10/2023					1/6
OBJETIVO: Conocer la antigüedad de los saldos por cliente planteando periodos de tiempo en días.														
RELEVAMIENTO:														
N	CLIENTE	FACT.	AUTORIZADA	CRÉDITO	VENCE	CARTERA	DÍAS DE MORA	CATEGORÍA						
								1 A 15 DÍAS	16 A 30 DÍAS	31 A 60 DÍAS	61 A 90 DÍAS	91 A 120 DÍAS	121 A 180 DÍAS	181 A 360 DÍAS
1	AAC00433	Crédito Factura (001-001-8432)	SI	14/8/2017	14/9/2017	\$ 1.040,00	2115							\$ 1.040,00
		Crédito Factura (001-001-8695)	SI	7/9/2017	7/10/2017	\$ 10.160,00	2092							\$ 10.160,00
		Crédito Factura (001-001-9016)	SI	11/10/2017	11/10/2017	\$ 8.400,00	2088							\$ 8.400,00
		Crédito Factura (001-001-9017)	SI	11/10/2017	11/10/2017	\$ 123,20	2088							\$ 123,20
		Crédito Factura (001-001-9069)	SI	18/10/2017	18/10/2017	\$ 2.540,00	2081							\$ 2.540,00
		Crédito Factura (001-001-9295)	SI	9/11/2017	9/11/2017	\$ 168,00	2059						\$ 168,00	
2	DPT00272	Crédito Factura (001-020-5227)	SI	19/8/2019	19/9/2019	\$ 1.066,80	1380							\$ 1.066,80
		Crédito Factura (001-020-5456)	SI	16/9/2019	16/10/2019	\$ 1.066,80	1353							\$ 1.066,80
		Crédito Factura (001-020-5643)	SI	18/10/2019	18/10/2019	\$ 1.066,80	1351							\$ 1.066,80
		Crédito Factura (001-020-5856)	SI	18/11/2019	18/11/2019	\$ 558,80	1320							\$ 558,80
		Crédito Factura (001-020-7189)	SI	8/1/2021	30/1/2021	\$ 2.187,31	881							\$ 2.187,31
		Crédito Factura (001-020-7270)	SI	8/2/2021	8/3/2021	\$ 552,23	844							\$ 552,23
		Crédito Factura (001-020-7271)	SI	8/2/2021	8/3/2021	\$ 255,05	844							\$ 255,05
		Crédito Factura (001-020-7304)	SI	12/2/2021	28/2/2021	\$ 1.739,66	852							\$ 1.739,66
		Crédito Factura (001-020-7305)	SI	12/2/2021	28/2/2021	\$ 564,76	852							\$ 564,76
		Crédito Factura (001-020-7348)	SI	12/3/2021	12/4/2021	\$ 1.685,64	809							\$ 1.685,64
		Crédito Factura (001-020-7349)	SI	12/3/2021	12/4/2021	\$ 564,76	809							\$ 564,76
		Crédito Factura (001-020-7447)	SI	9/4/2021	30/4/2021	\$ 1.664,02	791							\$ 1.664,02
		Crédito Factura (001-020-7448)	SI	9/4/2021	30/4/2021	\$ 564,76	791							\$ 564,76
		Crédito Factura (001-020-7449)	SI	9/4/2021	30/4/2021	\$ 302,55	791						\$ 302,55	
3	LNB00389	Crédito Factura (001-020-7985)	SI	5/10/2021	5/10/2021	\$ 11.396,00	633						\$ 11.396,00	
		Crédito Factura (001-020-2681)	SI	13/12/2018	30/12/2018	\$ 24,00	1643						\$ 24,00	
4	ACL00319	Crédito Factura (001-020-2810)	SI	4/1/2019	4/2/2019	\$ 1.694,00	1607						\$ 1.694,00	
		Crédito Factura (001-020-2938)	SI	14/1/2019	14/2/2019	\$ 1.817,20	1597						\$ 1.817,20	
		Crédito Factura (001-020-2939)	SI	14/1/2019	14/2/2019	\$ 1.557,60	1597						\$ 1.557,60	
		Crédito Factura (001-020-3105)	SI	6/2/2019	6/3/2019	\$ 660,00	1577						\$ 660,00	
		Crédito Factura (001-020-3647)	SI	2/4/2019	2/5/2019	\$ 1.210,00	1520						\$ 1.210,00	
		Crédito Factura (001-020-4004)	SI	9/5/2019	9/6/2019	\$ 1.210,00	1482						\$ 1.210,00	

AUDITORES A&B										ELAB. POR:	KA	
										FECHA:	19/10/2023	2/6
OBJETIVO: Conocer la antigüedad de los saldos por cliente planteando periodos de tiempo en días.												
RELEVAMIENTO:												
5	CES00387	Crédito Factura (001-020-1032)	SI	4/7/2018	4/8/2018	\$ 3.025,00	1791					\$ 3.025,00
		Crédito Factura (001-020-1273)	SI	1/8/2018	1/8/2018	\$ 2.608,50	1794					\$ 2.608,50
		Crédito Factura (001-020-1370)	SI	6/8/2018	6/9/2018	\$ 2.491,50	1758					\$ 2.491,50
6	DCG00289	Crédito Factura (001-001-8762)	SI	29/9/2017	29/9/2017	\$ 267,00	2100					\$ 267,00
		Crédito Factura (001-001-9399)	SI	28/11/2017	28/11/2017	\$ 291,50	2040					\$ 291,50
		Crédito Factura (001-020-1262)	SI	1/8/2018	1/8/2018	\$ 2.154,00	1794					\$ 2.154,00
		Crédito Factura (001-020-1517)	SI	23/8/2018	23/8/2018	\$ 555,00	1772					\$ 555,00
		Crédito Factura (001-020-1518)	SI	23/8/2018	23/8/2018	\$ 3.579,75	1772					\$ 3.579,75
		Crédito Factura (001-020-2150)	SI	23/10/2018	23/11/2018	\$ 908,32	1680					\$ 908,32
		Crédito Factura (001-020-2155)	SI	23/10/2018	23/10/2018	\$ 336,00	1711					\$ 336,00
7	APV00378	Crédito Factura (001-020-477)	SI	3/5/2018	3/6/2018	\$ 470,72	1853					\$ 470,72
		Crédito Factura (001-020-865)	SI	13/6/2018	13/7/2018	\$ 1.192,08	1813					\$ 1.192,08
		Crédito Factura (001-020-1037)	SI	4/7/2018	4/8/2018	\$ 1.025,55	1791					\$ 1.025,55
		Crédito Factura (001-020-1322)	SI	3/8/2018	3/9/2018	\$ 1.025,55	1761					\$ 1.025,55
		Crédito Factura (001-020-1573)	SI	4/9/2018	4/10/2018	\$ 741,78	1730					\$ 741,78
		Crédito Factura (001-020-1906)	SI	3/10/2018	3/11/2018	\$ 656,84	1700					\$ 656,84
		Crédito Factura (001-020-2534)	SI	5/12/2018	30/12/2018	\$ 521,10	1643					\$ 521,10
		Crédito Factura (001-020-2545)	SI	5/12/2018	30/12/2018	\$ 177,80	1643					\$ 177,80
		Crédito Factura (001-020-2822)	SI	7/1/2019	7/2/2019	\$ 287,63	1604					\$ 287,63
		Crédito Factura (001-020-3171)	SI	7/2/2019	7/2/2019	\$ 5,95	1604					\$ 5,95
		Crédito Factura (001-020-3590)	SI	25/3/2019	25/4/2019	\$ 1.025,55	1527					\$ 1.025,55
		Crédito Factura (001-020-3628)	SI	1/4/2019	1/5/2019	\$ 196,00	1521					\$ 196,00
		8	TYA00202	Crédito Factura (001-020-9870)	SI	13/4/2023	8/5/2023	\$ 927,82	53			\$ 927,82
Crédito Factura (001-020-9960)	SI			12/5/2023	30/5/2023	\$ 322,72	31			\$ 322,72		
Crédito Factura (001-020-9961)	SI			12/5/2023	20/5/2023	\$ 645,44	41			\$ 645,44		
Crédito Factura (001-020-9962)	SI			12/5/2023	30/5/2023	\$ 322,72	31			\$ 322,72		
Crédito Factura (001-020-9963)	SI			12/5/2023	1/6/2023	\$ 806,80	29		\$ 806,80			
Crédito Factura (001-020-10076)	SI			13/6/2023	23/6/2023	\$ 322,72	7	\$ 322,72				
Crédito Factura (001-020-10077)	SI			13/6/2023	13/6/2023	\$ 726,12	17		\$ 726,12			
Crédito Factura (001-020-10079)	SI			13/6/2023	25/6/2023	\$ 927,82	5	\$ 927,82				

AUDITORES A&B										ELAB. POR:	KA	
										FECHA:	19/10/2023	3/6
OBJETIVO: Conocer la antigüedad de los saldos por cliente planteando periodos de tiempo en días.												
RELEVAMIENTO:												
9	MEE00286	Crédito Factura (001-020-280)	SI	6/4/2018	6/5/2018	\$ 2.502,50	1881					\$ 2.502,50
		Crédito Factura (001-020-488)	SI	3/5/2018	3/6/2018	\$ 2.343,00	1853					\$ 2.343,00
		Crédito Factura (001-020-777)	SI	5/6/2018	5/7/2018	\$ 1.540,00	1821					\$ 1.540,00
10	GEI00415	Crédito Factura (004-020-1273)	SI	20/9/2021	30/9/2021	\$ 272,66	638					\$ 272,66
		Crédito Factura (004-020-1281)	SI	24/9/2021	24/9/2021	\$ 1.919,70	644					\$ 1.919,70
		Crédito Factura (004-020-1309)	SI	7/10/2021	7/10/2021	\$ 25,21	631					\$ 25,21
		Crédito Factura (004-020-1310)	SI	7/10/2021	15/10/2021	\$ 887,48	623					\$ 887,48
		Crédito Factura (004-020-1311)	SI	7/10/2021	15/10/2021	\$ 665,61	623					\$ 665,61
		Crédito Factura (004-020-1312)	SI	7/10/2021	30/10/2021	\$ 443,74	608					\$ 443,74
		Crédito Factura (004-020-1372)	SI	11/11/2021	11/12/2021	\$ 887,48	566					\$ 887,48
		Crédito Factura (004-020-1373)	SI	11/11/2021	11/12/2021	\$ 665,61	566					\$ 665,61
		Crédito Factura (004-020-1374)	SI	11/11/2021	11/12/2021	\$ 443,74	566					\$ 443,74
		Crédito Factura (004-020-1439)	SI	3/12/2021	3/12/2021	\$ 25,21	574					\$ 25,21
11	RPE00442	Crédito Factura (001-020-2976)	SI	16/1/2019	16/2/2019	\$ 1.137,92	1595					\$ 1.137,92
		Crédito Factura (001-020-3624)	SI	1/4/2019	1/5/2019	\$ 2.011,68	1521					\$ 2.011,68
		Crédito Factura (003-020-119)	SI	4/9/2020	4/9/2020	\$ 1.996,83	1029					\$ 1.996,83
12	PEP00203	Crédito Factura (001-020-8849)	SI	7/7/2022	30/7/2022	\$ 494,16	335					\$ 494,16
		Crédito Factura (001-020-8850)	SI	7/7/2022	30/7/2022	\$ 90,76	335					\$ 90,76
		Crédito Factura (001-020-8851)	SI	7/7/2022	30/7/2022	\$ 705,95	335					\$ 705,95
		Crédito Factura (001-020-8906)	SI	19/7/2022	10/8/2022	\$ 352,97	324					\$ 352,97
		Crédito Factura (001-020-8958)	SI	3/8/2022	30/8/2022	\$ 282,38	304					\$ 282,38
		Crédito Factura (001-020-8959)	SI	3/8/2022	30/8/2022	\$ 90,76	304					\$ 90,76
		Crédito Factura (001-020-8960)	SI	3/8/2022	1/9/2022	\$ 535,95	302					\$ 535,95
		Crédito Factura (001-020-9065)	SI	6/9/2022	30/9/2022	\$ 352,97	273					\$ 352,97
		Crédito Factura (001-020-9066)	SI	6/9/2022	30/9/2022	\$ 226,91	273					\$ 226,91
		Crédito Factura (001-020-9067)	SI	6/9/2022	30/9/2022	\$ 352,97	273					\$ 352,97
		Crédito Factura (001-020-9068)	SI	6/9/2022	6/9/2022	\$ 398,36	297					\$ 398,36
		Crédito Factura (001-020-9069)	SI	6/9/2022	15/9/2022	\$ 579,89	288					\$ 579,89
		Crédito Factura (001-020-9188)	SI	6/10/2022	6/10/2022	\$ 141,19	267					\$ 141,19
		Crédito Factura (001-020-9189)	SI	6/10/2022	6/10/2022	\$ 90,76	267					\$ 90,76
Crédito Factura (001-020-9295)	SI	1/11/2022	1/11/2022	\$ 90,76	241					\$ 90,76		

AUDITORES A&B										ELAB. POR:	KA	
										FECHA:	19/10/2023	4/6
OBJETIVO: Conocer la antigüedad de los saldos por cliente planteando periodos de tiempo en días.												
RELEVAMIENTO:												
13	FVA00302	Crédito Factura (001-020-8313)	SI	11/1/2022	11/1/2022	\$ 4.500,95	535					\$ 4.500,95
14	EPM00248	Crédito Factura (004-020-1119)	SI	19/7/2021	19/7/2021	\$ 4.435,20	711					\$ 4.435,20
15	MRE00367	Crédito Factura (001-001-7426)	SI	5/5/2017	5/6/2017	\$ 2.612,00	2216					\$ 2.612,00
		Crédito Factura (001-020-1816)	SI	21/9/2018	21/9/2018	\$ 599,40	1743					\$ 599,40
16	MGD00461	Crédito Factura (001-020-8314)	SI	11/1/2022	11/1/2022	\$ 3.000,00	535					\$ 3.000,00
17	CES00314	Crédito Factura (001-001-10185)	SI	9/2/2018	9/3/2018	\$ 660,00	1939					\$ 660,00
		Crédito Factura (001-001-10271)	SI	23/2/2018	23/2/2018	\$ 2.331,00	1953					\$ 2.331,00
18	AAI00319	Crédito Factura (001-020-1038)	SI	4/7/2018	4/8/2018	\$ 262,24	1791					\$ 262,24
		Crédito Factura (001-020-1323)	SI	3/8/2018	3/9/2018	\$ 229,46	1761					\$ 229,46
		Crédito Factura (001-020-1574)	SI	4/9/2018	4/10/2018	\$ 327,80	1730					\$ 327,80
		Crédito Factura (001-020-1907)	SI	3/10/2018	3/11/2018	\$ 327,80	1700					\$ 327,80
		Crédito Factura (001-020-2255)	SI	9/11/2018	9/12/2018	\$ 262,24	1664					\$ 262,24
		Crédito Factura (001-020-2256)	SI	9/11/2018	9/12/2018	\$ 756,37	1664					\$ 756,37
		Crédito Factura (001-020-2535)	SI	5/12/2018	30/12/2018	\$ 324,13	1643					\$ 324,13
		Crédito Factura (001-020-2821)	SI	7/1/2019	7/2/2019	\$ 147,51	1604					\$ 147,51
19	PRG00360	Crédito Factura (002-020-4819)	SI	2/9/2022	2/9/2022	\$ 2.343,60	301				\$ 2.343,60	
		Crédito Factura (002-020-4957)	SI	16/9/2022	16/9/2022	\$ 235,20	287				\$ 235,20	
20	CCA00318	Crédito Factura (001-020-7689)	SI	23/6/2021	20/7/2021	\$ 847,14	710					\$ 847,14
		Crédito Factura (001-020-7706)	SI	1/7/2021	1/7/2021	\$ 176,49	729					\$ 176,49
		Crédito Factura (001-020-7766)	SI	19/7/2021	19/8/2021	\$ 847,14	680					\$ 847,14
		Crédito Factura (001-020-7858)	SI	26/8/2021	26/8/2021	\$ 287,42	673					\$ 287,42
21	BBJ00283	Crédito Factura (001-020-5886)	SI	21/11/2019	21/11/2019	\$ 2.043,61	1317					\$ 2.043,61
22	ARQ00358	Crédito Factura (002-020-5246)	SI	9/11/2022	30/11/2022	\$ 145,60	212				\$ 145,60	
		Crédito Factura (002-020-5457)	SI	8/12/2022	30/12/2022	\$ 87,60	182				\$ 87,60	
23	RHE00474	Crédito Factura (003-020-195)	SI	10/3/2021	10/3/2021	\$ 225,27	842					\$ 225,27
		Crédito Factura (003-020-217)	SI	16/4/2021	10/5/2021	\$ 463,91	781					\$ 463,91
		Crédito Factura (001-020-7693)	SI	25/6/2021	25/6/2021	\$ 515,20	735					\$ 515,20
		Crédito Factura (003-020-266)	SI	13/7/2021	13/7/2021	\$ 463,91	717					\$ 463,91

AUDITORES A&B

ELAB. POR:	KA	
FECHA:	19/10/2023	5/6

OBJETIVO: Conocer la antigüedad de los saldos por cliente planteando periodos de tiempo en días.

RELEVAMIENTO:

24	AUT00262	Crédito Factura (002-020-6639)	SI	12/6/2023	12/6/2023	\$ 1.613,60	18	\$ 1.613,60						
25	ASP00399	Crédito Factura (004-020-884)	SI	6/4/2021	30/4/2021	\$ 514,33	791							\$ 514,33
		Crédito Factura (004-020-941)	SI	6/5/2021	30/5/2021	\$ 514,33	761							\$ 514,33
		Crédito Factura (004-020-1029)	SI	7/6/2021	7/7/2021	\$ 171,44	723							\$ 171,44
		Crédito Factura (004-020-1108)	SI	14/7/2021	10/8/2021	\$ 171,44	689							\$ 171,44
		Crédito Factura (004-020-1168)	SI	10/8/2021	10/9/2021	\$ 171,44	658							\$ 171,44
26	SSM00382	Crédito Factura (001-020-9836)	SI	5/4/2023	30/4/2023	\$ 453,83	61			\$ 453,83				
		Crédito Factura (004-020-2789)	SI	6/6/2023	30/6/2023	\$ 887,48	0	\$ 887,48						
27	ICC00433	Crédito Factura (004-020-2805)	SI	12/6/2023	30/6/2023	\$ 393,31	0	\$ 393,31						
		Crédito Factura (002-020-5286)	SI	10/11/2022	10/11/2022	\$ 947,99	232						\$ 947,99	
28	LLC00427	Crédito Factura (002-020-5287)	SI	10/11/2022	10/11/2022	\$ 426,60	232						\$ 426,60	
		Crédito Factura (002-020-168)	SI	8/10/2019	8/10/2019	\$ 1.209,76	1361							\$ 1.209,76
29	ADJ00273	Crédito Factura (001-020-8931)	SI	25/7/2022	25/7/2022	\$ 260,00	340						\$ 260,00	
		Crédito Factura (001-020-9110)	SI	14/9/2022	26/9/2022	\$ 560,00	277						\$ 560,00	
		Crédito Factura (001-020-9170)	SI	4/10/2022	4/11/2022	\$ 374,08	238						\$ 374,08	
30	CTA00426	Crédito Factura (002-020-5875)	SI	14/2/2023	20/2/2023	\$ 257,60	130					\$ 257,60		
		Crédito Factura (002-020-6023)	SI	6/3/2023	20/3/2023	\$ 257,60	102			\$ 257,60				
		Crédito Factura (002-020-6217)	SI	11/4/2023	17/4/2023	\$ 257,60	74			\$ 257,60				
		Crédito Factura (002-020-6387)	SI	9/5/2023	15/5/2023	\$ 257,60	46			\$ 257,60				
31	CFH00386	Crédito Factura (001-020-9881)	SI	17/4/2023	15/5/2023	\$ 392,00	46			\$ 392,00				
		Crédito Factura (001-020-10003)	SI	25/5/2023	15/6/2023	\$ 392,00	15	\$ 392,00						
32	ESC00248	Crédito Factura (001-020-8658)	SI	4/5/2022	15/5/2022	\$ 605,10	411						\$ 605,10	
		Crédito Factura (001-020-8772)	SI	3/6/2022	15/6/2022	\$ 554,68	380						\$ 554,68	
33	CMA00208	Crédito Factura (001-020-7410)	SI	22/3/2021	22/3/2021	\$ 280,00	830						\$ 280,00	
		Crédito Factura (001-020-7478)	SI	16/4/2021	10/5/2021	\$ 280,00	781						\$ 280,00	
		Crédito Factura (001-020-7583)	SI	17/5/2021	8/6/2021	\$ 280,00	752						\$ 280,00	
		Crédito Factura (001-020-7655)	SI	14/6/2021	9/7/2021	\$ 280,00	721						\$ 280,00	
34	PEN00296	Crédito Factura (002-020-5291)	SI	10/11/2022	10/11/2022	\$ 1.042,78	232						\$ 1.042,78	

AUDITORES A&B

ELAB. POR:	KA	
FECHA:	19/10/2023	6/6

OBJETIVO: Conocer la antigüedad de los saldos por cliente planteando periodos de tiempo en días.

RELEVAMIENTO:

35	MGW00412	Crédito Factura (002-020-5907)	SI ✓	15/2/2023	5/3/2023	\$ 246,40	117				\$ 246,40													
		Crédito Factura (002-020-6058)	SI ✓	7/3/2023	7/4/2023	\$ 246,40	84			\$ 246,40														
		Crédito Factura (002-020-6256)	SI ✓	11/4/2023	6/5/2023	\$ 246,40	55			\$ 246,40														
		Crédito Factura (002-020-6451)	SI ✓	12/5/2023	5/6/2023	\$ 246,40	25	\$ 246,40																
36	ABC00355	Crédito Factura (001-020-9526)	SI ✓	22/12/2022	22/12/2022	\$ 940,80	190					\$ 940,80												
		Crédito Factura (001-020-6086)	SI ✓	13/12/2019	30/12/2019	\$ 191,40	1278					\$ 191,40												
37	CAS00322	Crédito Factura (001-020-6335)	SI ✓	27/1/2020	9/2/2020	\$ 550,00	1237					\$ 550,00												
		Crédito Factura (001-020-6336)	SI ✓	27/1/2020	15/2/2020	\$ 198,00	1231					\$ 198,00												
		Crédito Factura (001-020-3132)	SI ✓	6/2/2019	6/3/2019	\$ 310,80	1577					\$ 310,80												
38	DWT00356	Crédito Factura (001-020-3425)	SI ✓	11/3/2019	11/4/2019	\$ 310,80	1541					\$ 310,80												
		Crédito Factura (001-020-3654)	SI ✓	2/4/2019	2/5/2019	\$ 310,80	1520					\$ 310,80												
		Crédito Factura (003-020-395)	SI ✓	20/4/2022	30/4/2022	\$ 672,00	426					\$ 672,00												
39	CCV00232	Crédito Factura (003-020-403)	SI ✓	11/5/2022	30/5/2022	\$ 224,00	396					\$ 224,00												
		Crédito Factura (001-020-2041)	SI ✓	11/10/2018	11/11/2018	\$ 198,00	1692					\$ 198,00												
40	CMP00284	Crédito Factura (001-020-2042)	SI ✓	11/10/2018	11/11/2018	\$ 396,00	1692					\$ 396,00												
		Crédito Factura (001-020-3548)	SI ✓	20/3/2019	20/4/2019	\$ 224,40	1532					\$ 224,40												
		SUMAN				\$ 155.800,21	Σ			\$ 2.923,33	Σ	\$ 3.392,92	Σ	\$ 3.114,70	Σ	\$ 957,83	Σ	\$ 504,00	Σ	\$ 257,60	Σ	\$ 12.150,99	Σ	\$ 132.498,84
		PORCENTAJE							1,88%	✓	2,18%	✓	2,00%	✓	0,61%	✓	0,32%	✓	0,17%	✓	7,80%	✓	85,04%	✓

Fuente: Auxiliar de cartera
 Elaborado por: Alban Ordoñez Karen Betzabeth

Supervisado por:
 Mg. Ximena García

Revisado ✓ / Sumado Σ

Anexo 5: Matriz de gestión de cobranza

AUDITORES A&B				ELAB. POR:	KA
				FECHA:	30/10/2023
OBJETIVO: Identificar el proceso de gestión de cobro que se ha llevado a cabo en la empresa.					
RELEVAMIENTO:					
Nº	CLIENTE	LLAMADA	CORREO	SUSPENSIÓN EN SISTEMA	CARTA JUDICIAL
1	APV00378	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
2	AAI00319	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
3	ABC00355	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
4	ARQ00358	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
5	AAC00433	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
6	ASP00399	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
7	AUT00262	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
8	BBJ00283	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
9	CAS00322	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
10	ADJ00273	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
11	ACL00319	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
12	CCV00232	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
13	DWT00356	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
14	CES00314	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
15	CES00387	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
16	CFH00386	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
17	CMA00208	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
18	CMP00284	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
19	CTA00426	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
20	CCA00318	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
21	DCG00289	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
22	DPT00272	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
23	EPM00248	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
24	ESC00248	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
25	FVA00302	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
26	GEJ00415	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
27	ICC00433	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
28	LLC00427	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
29	LNB00389	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
30	MEE00286	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
31	MRE00367	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
32	MGW00412	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
33	MGD00461	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
34	PRG00360	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
35	PEP00203	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	ENVIADO ✓
36	PEN00296	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
37	RHE00474	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
38	RPE00442	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
39	SSM00382	X	NOTIFICADO ✓	SUSPENDIDO ✓	NO ENVIADO ✓
40	TYA00202	X	NO NOTIFICADO	NO SUSPENDIDO	NO ENVIADO
PORCENTAJE DE PROCESO NO CUMPLIDO			2,50% ☐	2,50% ☐	70% ☐
Fuente: Auxiliar de Cartera					
Elaborado por: Albán Ordóñez Karen Betzabeth Revisado por: Mg. Ximena García					
Revisado ✓ / Determinación de porcentaje ☐					

Anexo 6: Matriz de saldos netos

AUDITORES A&B													ELAB.	KA	--	
													FECHA:	19/10/2023	1/5	
OBJETIVO: Detectar los abonos efectuados a las facturas pendientes con el propósito de validar los saldos actualizados de manera precisa.																
N	CLIENTE	FACTURA	IMPORTE	IVA	RETENCION			NOTAS DE CREDITO			PAGOS			ANTICIPOS PENDIENTES	DEUDA PENDIENTE	
					N° RETENCION	FECHA RETENCION	VALOR RETENCION	N° N/CREDITO	FECHA	VALOR	1° PAGO	2° PAGO	3° PAGO			
1	AAC00433	Crédito Factura (001-001-8432)	\$10.000,00 ✓	\$1.200,00 ✓								\$10.160,00			\$1.040,00 ✓	
2	AAC00433	Crédito Factura (001-001-8695)	\$10.000,00 ✓	\$1.200,00 ✓	001-001-000024918 ✓	7/9/2017 ✓	\$1.040,00 ✓								\$10.160,00 ✓	
3	AAC00433	Crédito Factura (001-001-9016)	\$7.500,00 ✓	\$900,00 ✓											\$8.400,00 ✓	
4	AAC00433	Crédito Factura (001-001-9017)	\$110,00 ✓	\$13,20 ✓											\$123,20 ✓	
5	AAC00433	Crédito Factura (001-001-9069)	\$2.500,00 ✓	\$300,00 ✓	001-001-000025685 ✓	7/9/2017 ✓	\$260,00 ✓								\$2.540,00 ✓	
6	AAC00433	Crédito Factura (001-001-9295)	\$150,00 ✓	\$18,00 ✓											\$168,00 ✓	
7	DPT00272	Crédito Factura (001-020-5227)	\$1.050,00 ✓	\$126,00 ✓	001-002-000007930 ✓	22/8/2019 ✓	\$109,20 ✓								\$1.066,80 ✓	
8	DPT00272	Crédito Factura (001-020-5456)	\$1.050,00 ✓	\$126,00 ✓	001-002-000008046 ✓	19/9/2019 ✓	\$109,20 ✓								\$1.066,80 ✓	
9	DPT00272	Crédito Factura (001-020-5643)	\$1.050,00 ✓	\$126,00 ✓	001-002-000008173 ✓	24/10/2019 ✓	\$109,20 ✓								\$1.066,80 ✓	
10	DPT00272	Crédito Factura (001-020-5856)	\$550,00 ✓	\$66,00 ✓	001-002-000008283 ✓	21/11/2019 ✓	\$57,20 ✓							\$6,24 ✓	\$552,56 ✓	
11	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7189)	\$2.168,87 ✓	\$260,26 ✓	001-002-000009213 ✓	14/1/2021 ✓	\$241,82 ✓								\$2.187,31 ✓	
12	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7270)	\$547,58 ✓	\$65,71 ✓	001-002-000009271 ✓	11/2/2021 ✓	\$61,06 ✓								\$552,23 ✓	
13	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7271)	\$252,90 ✓	\$30,35 ✓	001-002-000009272 ✓	11/2/2021 ✓	\$28,20 ✓								\$255,05 ✓	
14	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7304)	\$1.725,00 ✓	\$207,00 ✓	001-002-000009280 ✓	18/2/2021 ✓	\$192,34 ✓								\$1.739,66 ✓	
15	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7305)	\$560,00 ✓	\$67,20 ✓	001-002-000009281 ✓	18/2/2021 ✓	\$62,44 ✓								\$564,76 ✓	
16	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7348)	\$1.671,43 ✓	\$200,57 ✓	001-002-000009333 ✓	18/3/2021 ✓	\$186,36 ✓								\$1.685,64 ✓	
17	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7349)	\$560,00 ✓	\$67,20 ✓	001-002-000009334 ✓	18/3/2021 ✓	\$62,44 ✓								\$564,76 ✓	
18	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7447)	\$1.650,00 ✓	\$198,00 ✓	001-002-000009369 ✓	15/4/2021 ✓	\$183,98 ✓								\$1.664,02 ✓	
19	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7448)	\$560,00 ✓	\$67,20 ✓	001-002-000009370 ✓	15/4/2021 ✓	\$62,44 ✓								\$564,76 ✓	
20	DPT00272	Crédito Factura (001-020-7449)	\$300,00 ✓	\$36,00 ✓	001-002-000009371 ✓	15/4/2021 ✓	\$33,45 ✓								\$302,55 ✓	
21	LNB00389	Crédito Factura (001-020-7985)	\$10.175,00 ✓	\$1.221,00 ✓											\$11.396,00 ✓	
22	ACL00319	Crédito Factura (001-020-2681)	\$300,00 ✓	\$36,00 ✓	001-002-000001759 ✓	13/12/2018 ✓	\$6,00 ✓					\$306,00 ✓			\$24,00 ✓	
23	ACL00319	Crédito Factura (001-020-2810)	\$1.540,00 ✓	\$184,80 ✓	001-002-000001863 ✓	4/1/2019 ✓	\$30,80 ✓								\$1.694,00 ✓	
24	ACL00319	Crédito Factura (001-020-2938)	\$1.652,00 ✓	\$198,24 ✓	001-002-000001905 ✓	14/1/2019 ✓	\$33,04 ✓								\$1.817,20 ✓	
25	ACL00319	Crédito Factura (001-020-2939)	\$1.416,00 ✓	\$169,92 ✓	001-002-000001906 ✓	14/1/2019 ✓	\$28,32 ✓								\$1.557,60 ✓	
26	ACL00319	Crédito Factura (001-020-3105)	\$600,00 ✓	\$72,00 ✓	001-002-000002044 ✓	6/2/2019 ✓	\$12,00 ✓								\$660,00 ✓	
27	ACL00319	Crédito Factura (001-020-3647)	\$1.100,00 ✓	\$132,00 ✓	001-002-000002268 ✓	2/4/2019 ✓	\$22,00 ✓								\$1.210,00 ✓	
28	ACL00319	Crédito Factura (001-020-4004)	\$1.100,00 ✓	\$132,00 ✓	001-002-000002441 ✓	9/5/2019 ✓	\$22,00 ✓								\$1.210,00 ✓	
29	CES00387	Crédito Factura (001-020-1032)	\$2.750,00 ✓	\$330,00 ✓	001-002-000002028 ✓	4/7/2018 ✓	\$55,00 ✓								\$3.025,00 ✓	
30	CES00387	Crédito Factura (001-020-1273)	\$2.350,00 ✓	\$282,00 ✓	001-002-000002422 ✓	1/8/2018 ✓	\$23,50 ✓								\$2.608,50 ✓	
31	CES00387	Crédito Factura (001-020-1370)	\$2.265,00 ✓	\$271,80 ✓	001-002-000002423 ✓	6/8/2018 ✓	\$45,30 ✓								\$2.491,50 ✓	
32	DCG00289	Crédito Factura (001-001-8762)	\$2.970,00 ✓	\$356,40 ✓	001-001-000001473 ✓	29/9/2017 ✓	\$59,40 ✓					\$3.000,00 ✓			\$267,00 ✓	
33	DCG00289	Crédito Factura (001-001-9399)	\$265,00 ✓	\$31,80 ✓	001-001-000001548 ✓	28/11/2017 ✓	\$5,30 ✓								\$291,50 ✓	
34	DCG00289	Crédito Factura (001-020-1262)	\$3.000,00 ✓	\$360,00 ✓	001-001-000002015 ✓	1/8/2018 ✓	\$30,00 ✓					\$1.176,00 ✓			\$2.154,00 ✓	
35	DCG00289	Crédito Factura (001-020-1517)	\$500,00 ✓	\$60,00 ✓	001-001-000002014 ✓	23/8/2018 ✓	\$5,00 ✓								\$555,00 ✓	
36	DCG00289	Crédito Factura (001-020-1518)	\$4.625,00 ✓	\$555,00 ✓	001-001-000002013 ✓	23/8/2018 ✓	\$46,25 ✓					\$1.554,00 ✓			\$3.579,75 ✓	

AUDITORES A&B

ELAB. POR:	KA	
FECHA:	19/10/2023	5/5

OBJETIVO: Detectar los abonos efectuados a las facturas pendientes con el propósito de validar los saldos actualizados de manera precisa.

N	CLIENTE	FACTURA	IMPORTE	IVA	RETENCION			NOTAS DE CREDITO			PAGOS			ANTICIPOS PENDIENTES	DEUDA PENDIENTE
					N° RETENCION	FECHA RETENCIÓN	VALOR RETENCIÓN	N° NOTA DE CREDITO	FECHA	VALOR	PRIMER PAGO	SEGUNDO PAGO	TERCER PAGO		
145	CMA00208	Crédito Factura (001-020-7583) ✓	\$250,00 ✓	\$30,00 ✓											\$280,00 ✓
146	CMA00208	Crédito Factura (001-020-7655) ✓	\$250,00 ✓	\$30,00 ✓											\$280,00 ✓
147	PEN00296	Crédito Factura (002-020-5291) ✓	\$1.034,00 ✓	\$124,08 ✓	001-111-000002923 ✓	10/11/2022 ✓	\$115,30 ✓								\$1.042,78 ✓
148	MGW00412	Crédito Factura (002-020-5907) ✓	\$220,00 ✓	\$26,40 ✓											\$246,40 ✓
149	MGW00412	Crédito Factura (002-020-6058) ✓	\$220,00 ✓	\$26,40 ✓											\$246,40 ✓
150	MGW00412	Crédito Factura (002-020-6256) ✓	\$220,00 ✓	\$26,40 ✓											\$246,40 ✓
151	MGW00412	Crédito Factura (002-020-6451) ✓	\$220,00 ✓	\$26,40 ✓											\$246,40 ✓
152	ABC00355	Crédito Factura (001-020-9526) ✓	\$910,00 ✓	\$109,20 ✓				001-020-1271 ✓	15/2/2023 ✓	\$78,40 ✓					\$940,80 ✓
153	CAS00322	Crédito Factura (001-020-6086) ✓	\$180,00 ✓	\$21,60 ✓	001-001-000001234 ✓	13/12/2019 ✓	\$3,60 ✓				\$6,60 ✓				\$191,40 ✓
154	CAS00322	Crédito Factura (001-020-6335) ✓	\$500,00 ✓	\$60,00 ✓	001-001-000001352 ✓	27/1/2020 ✓	\$10,00 ✓								\$550,00 ✓
155	CAS00322	Crédito Factura (001-020-6336) ✓	\$180,00 ✓	\$21,60 ✓	001-001-000001354 ✓	27/1/2020 ✓	\$3,60 ✓								\$198,00 ✓
156	DWT00356	Crédito Factura (001-020-3132) ✓	\$280,00 ✓	\$33,60 ✓	001-001-000000139 ✓	6/2/2019 ✓	\$2,80 ✓								\$310,80 ✓
157	DWT00356	Crédito Factura (001-020-3425) ✓	\$280,00 ✓	\$33,60 ✓	001-001-000000140 ✓	11/3/2019 ✓	\$2,80 ✓								\$310,80 ✓
158	DWT00356	Crédito Factura (001-020-3654) ✓	\$280,00 ✓	\$33,60 ✓	001-001-000000324 ✓	1/5/2019 ✓	\$2,80 ✓								\$310,80 ✓
159	CCV00232	Crédito Factura (003-020-395) ✓	\$600,00 ✓	\$72,00 ✓											\$672,00 ✓
160	CCV00232	Crédito Factura (003-020-403) ✓	\$200,00 ✓	\$24,00 ✓											\$224,00 ✓
161	CMP00284	Crédito Factura (001-020-2041) ✓	\$180,00 ✓	\$21,60 ✓	001-001-000000464 ✓	11/10/2018 ✓	\$3,60 ✓								\$198,00 ✓
162	CMP00284	Crédito Factura (001-020-2042) ✓	\$360,00 ✓	\$43,20 ✓	001-001-000000465 ✓	11/10/2018 ✓	\$7,20 ✓								\$396,00 ✓
163	CMP00284	Crédito Factura (001-020-3548) ✓	\$204,00 ✓	\$24,48 ✓	001-001-000000523 ✓	20/3/2019 ✓	\$4,08 ✓								\$224,40 ✓
TOTAL			\$187.136,70 Σ	\$22.456,40 Σ			\$8.117,15 Σ			\$306,40 Σ	\$43.005,46 Σ	\$1.356,84 Σ	\$1.006,68 Σ	\$803,74 Σ	\$154.996,84 Σ

Fuente: Auxiliar de cartera
Elaborado por: Alban Ordoñez Karen Betzabeth

Supervisado por:
Mg. Ximena García

Revisado ✓ / Sumado Σ

Anexo 7: Matriz de anticipos pendientes de liquidar

AUDITORES A&B				ELABORADO POR:		KA	
				FECHA:		19/10/2023	
OBJETIVO:				Expresar valores cancelados y no liquidados con la obligación del cliente			
RELEVAMIENTO:							
CODIGO CLIENTE	FECHA	FORMA DE ANTICIPO	VALOR	COMPROBADO	VALOR CRUZADO	ANTICIPO DE CLIENTES PENDIENTE	
DPT00272	5/7/2019	CHEQUE BANCO INTERNACIONAL	\$4.971,72 ✓	VERIFICADO EN ESTADO DE CUENTA	\$10.465,48 ✓	\$6,24 ✓	
	26/7/2019	TRANSFERENCIAS A PRODUBANCO	\$4.000,00 ✓	VERIFICADO EN ESTADO DE CUENTA			
	12/12/2020	TRANSFERENCIAS A PRODUBANCO	\$1.500,00 ✓	VERIFICADO EN ESTADO DE CUENTA			
APV00378	27/3/2019	TRANSFERENCIAS A PRODUBANCO	\$192,50 ✓	VERIFICADO EN ESTADO DE CUENTA	\$0,00 ✓	\$357,50 ✓	
	17/4/2019	TRANSFERENCIAS A PRODUBANCO	\$165,00 ✓	VERIFICADO EN ESTADO DE CUENTA			
AAI00319	6/5/2019	TRANSFERENCIAS A PRODUBANCO	\$165,00 ✓	VERIFICADO EN ESTADO DE CUENTA	\$0,00 ✓	\$440,00 ✓	
	27/5/2019	TRANSFERENCIAS A PRODUBANCO	\$275,00 ✓	VERIFICADO EN ESTADO DE CUENTA			
TOTAL ANTICIPOS SIN DAR DE BAJA						\$803,74	Σ
Elaborado por: Alban Ordoñez Karen Betzabeth				Supervisado por: Mg. Ximena García		Revisado ✓ / Sumado Σ	

Anexo 8: Matriz de diferencias posterior al arqueo de cartera

AUDITORES A&B		ELABORADO POR:		KA
OBJETIVO:				
Realizar una comparación entre los saldos de cartera que mantiene la empresa y los valores auditados para identificar diferencias				
N°	CLIENTE	SALDO EMPRESA	SALDO AUDITADO	DIFERENCIA
1	APV00378	\$7.326,55 ✓	\$6.969,05 ✓	\$357,50 ✗
2	AAI00319	\$2.720,05 ✓	\$2.280,05 ✓	\$440,00 ✗
3	ABC00355	\$940,80 ✓	\$940,80 ✓	\$0,00
4	ARQ00358	\$233,20 ✓	\$233,20 ✓	\$0,00
5	AAC00433	\$22.431,20 ✓	\$22.431,20 ✓	\$0,00
6	ASP00399	\$1.542,98 ✓	\$1.542,98 ✓	\$0,00
7	AUT00262	\$1.613,60 ✓	\$1.613,60 ✓	\$0,00
8	BBJ00283	\$2.043,61 ✓	\$2.043,61 ✓	\$0,00
9	CAS00322	\$939,40 ✓	\$939,40 ✓	\$0,00
10	ADJ00273	\$1.194,08 ✓	\$1.194,08 ✓	\$0,00
11	ACL00319	\$8.172,80 ✓	\$8.172,80 ✓	\$0,00
12	CCV00232	\$896,00 ✓	\$896,00 ✓	\$0,00
13	DWT00356	\$932,40 ✓	\$932,40 ✓	\$0,00
14	CES00314	\$2.991,00 ✓	\$2.991,00 ✓	\$0,00
15	CES00387	\$8.125,00 ✓	\$8.125,00 ✓	\$0,00
16	CFH00386	\$784,00 ✓	\$784,00 ✓	\$0,00
17	CMA00208	\$1.120,00 ✓	\$1.120,00 ✓	\$0,00
18	CMP00284	\$818,40 ✓	\$818,40 ✓	\$0,00
19	CTA00426	\$1.030,40 ✓	\$1.030,40 ✓	\$0,00
20	CCA00318	\$2.158,19 ✓	\$2.158,19 ✓	\$0,00
21	DCG00289	\$8.091,57 ✓	\$8.091,57 ✓	\$0,00
22	DPT00272	\$13.839,94 ✓	\$13.833,70 ✓	\$6,24 ✗
23	EPM00248	\$4.435,20 ✓	\$4.435,20 ✓	\$0,00
24	ESC00248	\$1.159,78 ✓	\$1.159,78 ✓	\$0,00
25	FVA00302	\$4.500,95 ✓	\$4.500,95 ✓	\$0,00
26	GEI00415	\$6.236,44 ✓	\$6.236,44 ✓	\$0,00
27	ICC00433	\$1.374,59 ✓	\$1.374,59 ✓	\$0,00
28	LLC00427	\$1.209,76 ✓	\$1.209,76 ✓	\$0,00
29	LNB00389	\$11.396,00 ✓	\$11.396,00 ✓	\$0,00
30	MEE00286	\$6.385,50 ✓	\$6.385,50 ✓	\$0,00
31	MRE00367	\$3.211,40 ✓	\$3.211,40 ✓	\$0,00
32	MGW00412	\$985,60 ✓	\$985,60 ✓	\$0,00
33	MGD00461	\$3.000,00 ✓	\$3.000,00 ✓	\$0,00
34	PRG00360	\$2.578,80 ✓	\$2.578,80 ✓	\$0,00
35	PEP00203	\$4.786,74 ✓	\$4.786,74 ✓	\$0,00
36	PEN00296	\$1.042,78 ✓	\$1.042,78 ✓	\$0,00
37	RHE00474	\$1.668,29 ✓	\$1.668,29 ✓	\$0,00
38	RPE00442	\$5.146,43 ✓	\$5.146,43 ✓	\$0,00
39	SSM00382	\$1.734,62 ✓	\$1.734,62 ✓	\$0,00
40	TYA00202	\$5.002,16 ✓	\$5.002,16 ✓	\$0,00
SUMAN		\$155.800,21 Σ	\$154.996,48 Σ	\$803,74 Σ
Elaborado por: Alban Ordoñez Karen Betzabeth		Supervisado por: Mg. Ximena García		
		Marcas: Suma Σ / Revisado ✓ / Diferencia ✗		

Anexo 9: Indicadores Financieros

INDICADORES	APLICACIÓN	RESULTADO
INDICADORES DE LIQUIDEZ		
RAZÓN CORRIENTE <u>Activos corriente:</u> <u>Pasivos corriente</u>	$\frac{1222465,52}{448431,13}$	\$ 2,73
CAPITAL NETO DE TRABAJO <i>Activo corriente - Pasivo corriente</i>	$1222465,52 - 448431,13$	\$ 774.034,39
INDICADORES DE ACTIVIDAD		
ROTACIÓN DE CARTERA <u>Ventas a crédito (o totales)</u> <u>Cuentas por cobrar</u>	$\frac{1\ 238\ 188,02}{300\ 054,69}$	4
PERIODO PROMEDIO DE COBRO <u>Cuentas por cobrar * 365</u> <u>Ventas</u>	$\frac{300\ 054,69 * 365}{1\ 238\ 188,02}$	88
INDICADORES DE RENTABILIDAD		
MARGEN BRUTO DE UTILIDAD <u>Utilidad Bruta</u> <u>Ventas Netas</u>	$\frac{882\ 022,75}{1.238.188,02}$	71,00%
MARGEN OPERACIONAL DE UTILIDAD <u>Utilidad Operacional</u> <u>Ventas Netas</u>	$\frac{231.103,57}{1.238.188,02}$	19%
MARGEN NETO DE UTILIDAD <u>Utilidad Neta</u> <u>Ventas Netas o ingresos</u>	$\frac{147.328,53}{1.238.188,02}$	12%
RENDIMIENTO DEL PATRIMONIO NETO (ROE) <u>Utilidad Neta</u> <u>Patrimonio</u>	$\frac{147.328,53}{749.346,90}$	19,66%
RENDIMIENTO DEL ACTIVO TOTAL (ROA) <u>Utilidad Neta</u> <u>Activo total bruto</u>	$\frac{147.328,53}{1.932.072,69}$	7,63%

Anexo 10: Políticas Propuestas Para El Departamento De Cobranza



POLÍTICAS DE CONCESIÓN Y RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

1. Previo a la facturación; el vendedor deberá enviar la ficha de conocimiento al cliente, requisito principal para la emisión de la factura
2. Cuando la prestación del servicio sea para un evento y para un cliente nuevo, la comisión de los vendedores será parcial en caso de que la factura no sea cancelada previo a la prestación del servicio. Si este es el caso, los vendedores comisionarán en el mes de la venta el 50% del porcentaje total cuando el pago del cliente no sea del valor total de la factura y; el otro 50% del porcentaje será pagado cuando el cliente cancele el monto pendiente.
3. Cuando la prestación del servicio sea destinado para obras; el cliente deberá cancelar la factura del primer periodo más un anticipo por el mismo valor, ya que, si el cliente posteriormente se retrasa con un mes; la entidad podrá suspender el servicio sin ninguna pérdida; caso contrario; el anticipo será cruzado con la última factura o reembolsado
4. Los vendedores realizarán un reporte de cobro por cliente; en el cual, se detalle las facturas y pagos recibidos por parte de los mismos. Este reporte se entregará al departamento de cobranza cada viernes y deberá ser emitido con la firma de responsabilidad del vendedor
5. Para garantizar que los clientes cuiden los bienes alquilados por la empresa se le solicitará al cliente firmar una carta de responsabilidad para el cuidado de dichos bienes a través del cual el cliente se obliga a cubrir el valor del mismo en caso de pérdida o daños. Estas cartas serán enviadas por los operadores quienes tienen la función de solicitar la firma previo a la instalación de los bienes a alquilar, caso contrario se impondrá una multa.
6. Anualmente, para el cierre del periodo fiscal el departamento de cartera deberá dar de baja las cuentas por cobrar que sean equivalentes hasta un monto máximo de un dólar por factura.

Anexo 11: Ficha de Conocimiento al cliente



SANI GROUP S.C.
Soluciones Sanitarias

FICHA DE CONOCIMIENTO DE CLIENTE

Datos:

Razón Social: _____ RUC: _____

Nombre Comercial: _____

Teléfono: _____ Celular: _____

Dirección: _____

Sector: _____

Provincia: _____ Ciudad: _____

Parroquia: _____ Correo electrónico: _____

Información Departamento de Compras:

Encargado: _____ Celular: _____

Correo electrónico de departamento: _____

Referencias Comerciales:

Nombre: _____ Telf: _____

Dirección: _____

Nombre: _____ Telf: _____

Dirección: _____

Nombre: _____ Telf: _____

Dirección: _____

 Firma Cliente

 Firma Vendedor

Anexo 12: Carta de Garantía del cuidado y responsabilidad del bien

(dd, mm, aa)

CARTA DE GARANTÍA

Ciudad,

(Nombre de la entidad contratante)

Asunto: Carta de Garantía**Referencia:** Orden se Servicio N° XXX

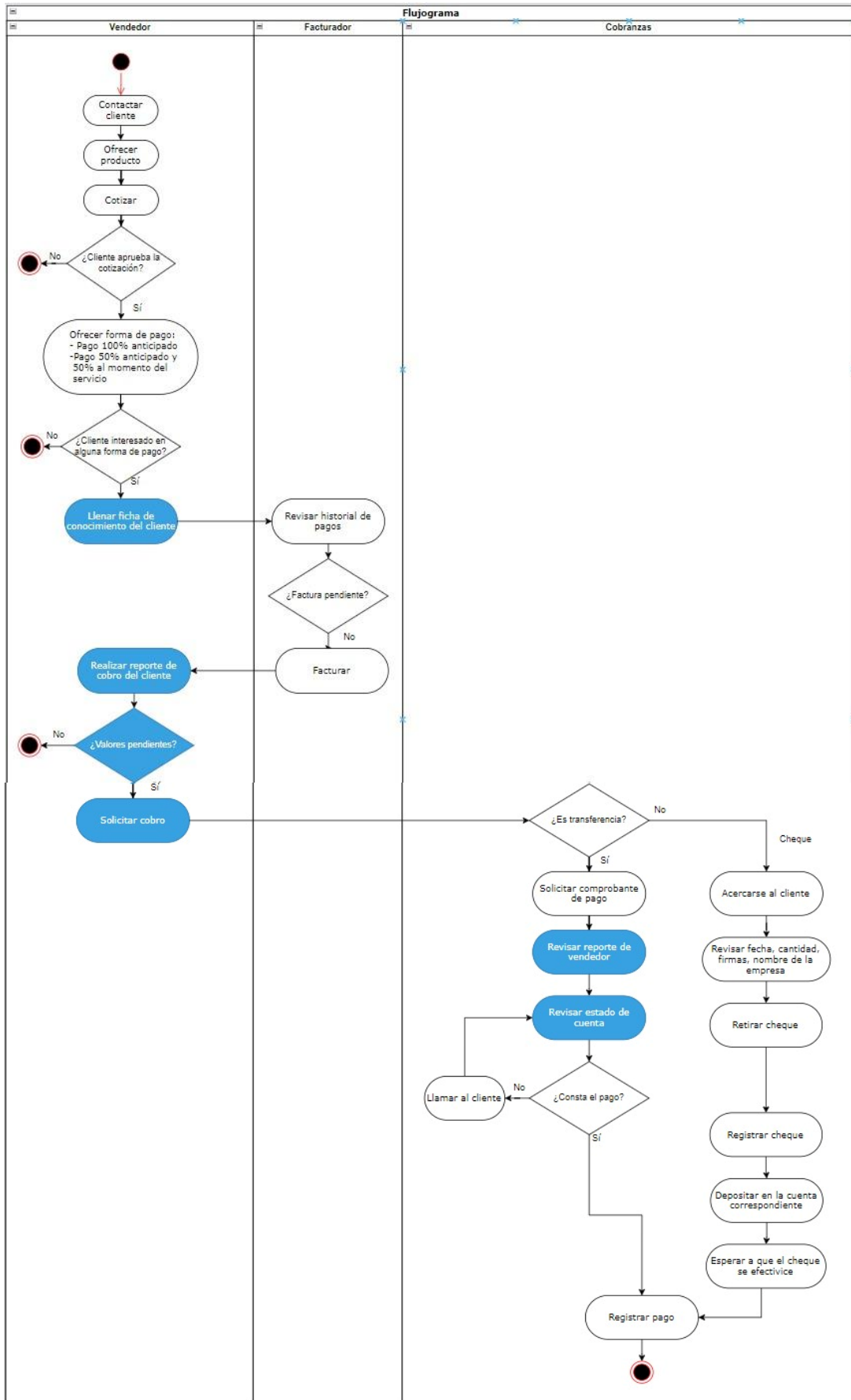
Por medio del presente documento certifico que los bienes entregados por parte de SANI GROUP C.S. con RUC se encuentran en buen estado, por lo tanto, como entidad contratante me comprometo que al ser estos devueltos estarán en las mismas condiciones, caso contrario asumiré los valores de daño que la entidad considere oportuno, de acuerdo al trato que el bien ha recibido durante el periodo de duración del contrato.

.....
Nombre de la entidad contratante

RUC

Firma y sello

Anexo 14: Flujograma del proceso de cobranza reestructurado



Anexo 15: Carta de Impacto



Santo Domingo, 04 de diciembre del 2023

PhD. Yullio Cano de la Cruz
Director de Investigación y Postgrados
Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Santo Domingo
Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo y deseos de éxitos en sus delicadas funciones.

Por medio del presente, pongo en su conocimiento que el proyecto de disertación de grado titulado **GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA SANI GROUP S.C., EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO AL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2023**; elaborado por las Srtas. **ALBÁN ORDÓÑEZ KAREN BETZABETH** y **BALSECA BENAVIDES NICOLE ELIZABETH**, ha favorecido a la institución ya que, ha contribuido a la detección de deficiencias en el proceso de crédito y cobranza, así como también al mejoramiento del mismo a través de la propuesta de nuevas actividades de control y supervisión.

Por la atención dada a la presente, me suscribo de usted.

Atentamente,



Sra. Sofia Proaño
Representante de la Empresa Sani Group S.C.

