



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

Control Interno administrativo y financiero aplicado a las Cuentas por Cobrar,
para mejorar la gestión de la Empresa EYVTOURS, de la ciudad de Manta,
provincia de Manabí.

AUTORA: Evelyn Katherine Pico Meza.

TUTOR: Prof. MsC. Argelio Antonio Hidalgo Avila.

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

Manta – Manabí – Ecuador

Agosto, 2018

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

Control Interno administrativo y financiero aplicado a las Cuentas por Cobrar, para mejorar la gestión de la Empresa EYVTOURS, de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

Certifico: Que el presente trabajo de grado, elaborado por la Srta. **PICO MEZA EVELYN KATHERINE**, egresada de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí; ha sido efectuado en base a los lineamientos del tema propuesto y con la orientación de quien suscribe.

Por lo tanto, en calidad de tutor, doy por aprobado y culminado el desarrollo del Proyecto de Investigación. Se encuentra apto para la evaluación y aprobación del Tribunal que bien merezca.

Atentamente,

Prof. MsC. Argelio Hidalgo Avila

DIRECTOR DE TESIS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los miembros de Tribunal Examinador aprueban el proyecto de investigación sobre el tema “**Control Interno administrativo y financiero aplicado a las Cuentas por Cobrar, para mejorar la gestión de la Empresa EYVTOURS, de la ciudad de Manta, provincia de Manabí**”.

Sometido a consideración de autoridades de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, y de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, como requisito para la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

APROBADO

Prof. MsC. Argelio Hidalgo
Tutor del proyecto

Ing. Dallas San Andrés
Presidenta del tribunal

Ing. Nancy Pinargote
Miembro del tribunal

Ing. Gabriel Murillo
Miembro del tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, **EVELYN KATHERINE PICO MEZA** con cédula de identidad N° **1313591602**, declaro que el proyecto de investigación denominado **CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR, PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE LA EMPRESA EYVTOURS, DE LA CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ** constituye una elaboración personal, por lo que manifiesto la originalidad del trabajo.

En tal sentido, expreso que se ha elaborado de manera íntegra respetando aquellos aportes intelectuales de otros autores mediante las citas y referencias, cuyos datos se detallan de manera más completa en la bibliografía.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, autenticidad y alcance del presente proyecto.

Manta, agosto de 2018

Evelyn Katherine Pico Meza.

C.I. 1313591602

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado en primer lugar a Dios, quien me ha dado la fortaleza e inspiración para continuar a pesar de cualquier obstáculo.

A mi madre por ser un pilar fundamental en mi vida y mi principal ejemplo de superación y dedicación, por su apoyo, cariño y amor incondicional; a mi padre que es mi ángel y guía desde el cielo.

A mis hermanas y sobrinos por siempre confiar en mí y saber sacarme una sonrisa.

A mis amigas y amigos por permitirme compartir muchas aventuras y aprender más de la vida junto a ellos.

Esto es posible gracias a todos ustedes.

Evelyn.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación fue posible, en primer lugar a la Ing. Estefanía Yáñez gerente propietaria de la agencia de viajes EYVTOURS quien me permitió desarrollar en su compañía el presente estudio; además, a todos quienes laboran en este lugar por la apertura y accesibilidad.

Por su puesto, se reconoce y agradece la colaboración del MsC. Argelio Hidalgo, quien como tutor del presente proyecto aportó con sus conocimientos y recomendaciones para el correcto desarrollo del mismo.

Como es de entender, se agradece a la Comisión Académica de la facultad quien dirige todo el proceso de titulación.

Cabe también reconocer a todos mis catedráticos, quienes compartieron sus conocimientos y enseñanzas durante mi formación como profesional dentro de la facultad de Contabilidad y Auditoría.

Se agradece a todas aquellas personas que de forma directa o indirecta contribuyeron para que este proyecto pudiera llevarse a cabo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA.....	v
RECONOCIMIENTO.....	vi
RESUMEN.....	vii
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	10
1. MARCO TEÓRICO.....	10
1.1. Fundamentación teórica.....	10
1.1.1. Control Interno.....	10
1.1.2. Cuentas por cobrar.....	22
1.1.3. Crédito.....	23
1.1.4. Gestión.....	26
1.1.5. Métodos y tipos de investigación aplicada.....	28
1.1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
1.1.7. Población.....	30
1.1.8. Muestra.....	30
1.1.9. Indicadores financieros.....	30
1.2. Antecedentes investigativos.....	32
CAPÍTULO II.....	38
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	38
2.1. Métodos y tipos de investigación aplicada.....	38
2.1.1. Método.....	38
2.1.2. Tipos.....	38
2.2. Población.....	39
2.3. Muestra.....	39
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
2.4.1. Aplicación de instrumentos de investigación.....	40
2.4.2. Tabulación de resultados.....	41
2.4.3. Análisis de resultados.....	58

CAPÍTULO III	60
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA	60
3.1. Título de la propuesta.....	60
3.2. Objetivos.....	60
3.2.1. Objetivo General.	60
3.2.2. Objetivos Específicos.....	60
3.3. Fundamentación de la propuesta.....	60
3.4. Factibilidad de la propuesta.....	64
3.4. Resultados científicos.....	65
3.6. Beneficiarios	92
3.7. Plan de Acción.....	92
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	95
BIBLIOGRAFÍA.....	96
ANEXOS	100
Anexo 1.	100
Anexo 2.	103
Anexo 3.	111
Anexo 4	134

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Componentes del Control interno.	17
Ilustración 2. Ciclo del Crédito.	24
Ilustración 3. Políticas de crédito y cobranzas.	41
Ilustración 4. Comunicación de políticas de crédito y cobranzas.....	42
Ilustración 5. Ejecución de políticas de crédito y cobranzas.	43
Ilustración 6. Autorización para otorgamiento de créditos.	44
Ilustración 7. Montos para créditos.....	44
Ilustración 8. Procedimientos de crédito y cobranza.	45
Ilustración 9. Limitación del plazo de crédito.....	46
Ilustración 10. Encargado del proceso de cobranza.	46
Ilustración 11. Comunicación al cliente de los valores adeudados.....	47

Ilustración 12. Documentos sustentos por crédito otorgado.	48
Ilustración 13. Número de clientes según forma de pago.	53
Ilustración 14. Crédito según tipo de clientes.	53
Ilustración 15. Tipos de ventas.	54
Ilustración 16. Análisis de vencimiento.	57
Ilustración 17. Matriz FODA empresa EYVTOURS S.A.	62
Ilustración 18. Organigrama institucional empresa EYVTOURS S.A.	70

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Diferencias entre el control administrativo y el contable.	19
Tabla 2. Población empresa EYVTOURS S.A.	39
Tabla 3. Muestra empresa EYVTOURS S.A.	40
Tabla 4. Políticas de crédito y cobranzas.	41
Tabla 5. Comunicación de políticas de crédito y cobranzas.	42
Tabla 6. Ejecución de políticas de crédito y cobranzas.	43
Tabla 7. Autorización para otorgamiento de créditos.	43
Tabla 8. Montos para créditos.	44
Tabla 9. Procedimientos de crédito y cobranza.	45
Tabla 10. Limitación del plazo de crédito.	45
Tabla 11. Encargado del proceso de cobranza.	46
Tabla 12. Comunicación al cliente de los valores adeudados.	47
Tabla 13. Documentos sustentos por crédito otorgado.	48
Tabla 14. Validación de encuesta aplicada.	49
Tabla 15. Análisis de vencimientos de la empresa EYVTOURS S.A.	57
Tabla 16. Autorizaciones según montos de crédito de la empresa EYVTOURS S.A.	77

ÍNDICE DE ECUACIONES

Ecuación 1. Rotación de cuentas por cobrar.	31
Ecuación 2. Ciclo de conversión de cuentas por cobrar.	31
Ecuación 3. Ciclo de conversión de cuentas por pagar.	31
Ecuación 4. Alfa de Cronbach.	48

RESUMEN

La presente investigación pretende desarrollar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas de la empresa EYVTOURS S.A., teniendo como principal objetivo mejorar la gestión administrativa - financiera a través de la implementación del manual que servirá como guía en las operaciones.

La empresa EYVTOURS S.A. es una agencia de viajes y operadora turística, la cual al no poseer un sistema de control interno del manejo de las cuentas por cobrar se está viendo afectada financieramente por los valores no recuperados de las deudas de los clientes, producido por la falta de procedimientos documentados y guiados, causando procesos ineficientes.

El método empleado en la investigación es el analítico, con el cual se identificaron los factores que afectan el manejo de las cuentas por cobrar y se analizaron cada una de las áreas involucradas. Por su parte, las técnicas que permitieron conocer los procesos, actividades y opiniones de quienes laboran en la compañía, son la observación, entrevistas y encuestas.

Lo planteado, permitirá a la organización llevar a cabo controles en el cumplimiento de los procesos y políticas de las cuentas por cobrar, permitiendo obtener como resultados la recuperación de cartera en las fechas establecidas y tomar decisiones a tiempo para la solución de los problemas presentados en este componente financiero tan importante.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el nivel de competitividad del mercado incide en que muchas organizaciones incurran en otorgar ventas a crédito, lo cual trae consigo riesgos de financiamiento y liquidez; puesto que, la gestión de recuperación de cartera no siempre es eficiente y más aún, si no se cuenta con políticas y procedimientos que dirijan dicha gestión.

Por lo cual, implementar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas, es importante, debido a que permite ejecutar el correcto proceso de cobro; además, de ser una herramienta para la administración, con la cual podrá realizar un control interno de la gestión realizada y asegurar el mejor desempeño organizacional.

EYVTOURS S.A. es una empresa constituida en la ciudad de Manta en el año 2012, su actividad comercial está dirigida a la de una agencia de viaje y operador turístico, posee deficiencia en los procedimientos administrativos y financieros aplicados al componente Cuentas por Cobrar; por este motivo el objetivo principal de la investigación es desarrollar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar que permita mejorar la gestión crediticia.

El campo del proyecto de investigación es el área administrativa y financiera.

El objetivo general de la investigación es desarrollar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas.

Los objetivos específicos son realizar un marco teórico que respalde la investigación; determinar el manejo administrativo y financiero que se aplican a las cuentas por cobrar; identificar los factores que producen la deficiencia de los procedimientos administrativos y financieros del componente cuentas por cobrar y elaborar la propuesta.

El método utilizado en la investigación es el analítico y las técnicas la observación, entrevistas y encuestas.

Los tipos de investigación son documental para la verificación de información existente de otros autores y financiera proporcionada por la empresa; de campo por el contacto directo con las personas involucradas en la organización y descriptiva para conocer de cerca las situaciones que se presentan en el manejo de las cuentas por cobrar.

Por aquello, una vez aplicadas las técnicas de recolección de datos, se procesarán para obtener los resultados, que posteriormente se analizarán para determinar la situación a través de los métodos anteriormente citados.

La población es de 10 personas que conforman el total de colaboradores de la compañía y la muestra es de 6 personas que están inmersas en las áreas de estudio.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación teórica

1.1.1. Control Interno.

1.1.1.1. Definición.

El control interno es definido desde diferentes puntos de vista, una de las definiciones que engloba el objetivo principal es la planteada por Chalén (2015) que afirma. “El control interno comprende un conjunto de procedimientos diseñados para la empresa con el objetivo de cumplir con responsabilidad, eficiencia y eficacia las actividades, tanto en gestión contable como en la administración de la empresa” (pág. 12).

Sin embargo, se debe tomar en cuenta que el proceso del control interno está fundamentado en lineamientos establecidos como normas, políticas y procedimientos que permiten verificar su cumplimiento para el logro de los objetivos.

Estupiñán y Niebel (2015) afirman que:

El control interno comprende el plan de la organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (pág. 24)

Por otra parte, la definición anterior denota que el control interno es implementado por la administración de la organización, mediante lineamientos que para el conocimiento de quienes están involucrados en el mismo deben estar definidos documentalmente mediante políticas y manuales de procesos.

1.1.1.2. Objetivos del control interno.

El control interno al ser aplicado en una institución está dirigido a cumplir con los objetivos organizacionales de la misma; sin embargo, para alcanzarlo se debe tener el compromiso de todos quienes la conforman. Estupiñán y Niebel (2015) mencionan que los objetivos del control interno son:

- “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (pág. 24).

Los objetivos propuestos por el autor pretenden abarcar la mayor parte de las áreas de la compañía, para que los lineamientos previamente establecidos sean cumplidos por todos los colaboradores indistintamente del cargo que posean.

1.1.1.3. Elementos del control interno.

Los elementos que conforman el control interno son los necesarios para cumplir los objetivos planteados. Estupiñán y Niebel (2015) afirman que los elementos del control interno son “(...) organización, sistemas y procedimientos, personal y supervisión” (pág. 25). Estos elementos concentran las diferentes áreas de la organización, lo que los vuelve necesarios para poseer un control interno completo y eficaz.

Elemento de organización

El establecimiento de las funciones de cada miembro de la organización mediante una planificación clara de estrategias y objetivos organizacionales que definan mediante lineamientos específicos y socializados el aporte de cada miembro, los cuales se supervisarán con el cumplimiento de las funciones estipuladas.

Elementos de sistemas y procedimientos

El sistema correcto que mediante procedimientos y elementos de revisión establezcan los responsables de autorizar los movimientos transaccionales y el debido registro de los documentos financieros.

Elementos de personal

El personal es parte esencial del control interno las prácticas sanas y seguras para llevar a cabo sus responsabilidades y obligaciones, dentro de la organización (Estupiñán & Niebel, 2015). Por lo cual, las características que posea el personal es esencial para el correcto funcionamiento de los lineamientos establecidos por la administración, en cada uno de los niveles organizacionales.

La implementación de normas de calidad dentro de la organización que sean entendibles y manejables para todos los miembros de la institución.

Elementos de supervisión

Estupiñán y Niebel (2015) refiere que las organizaciones de gran tamaño que aseguran la correcta aplicación de las políticas y procedimientos establecidos, poseen departamentos de auditoría para el control interno; sin embargo en todo tipo de organización es importante examinar el desarrollo de las operaciones.

1.1.1.4. Componentes del control interno.

Los autores Calderón y Jauregui (2015, págs. 29-34) mencionan en su investigación que según el Modelo COSO III (2013), el sistema de control interno posee cinco componentes que se clasifica en:

a. Ambiente de Control.

El ambiente de control es aquel en que se llevan a cabo las actividades de la organización, basadas en la gestión administrativa. Calderón y Jauregui (2015) mencionan que este medio es repercutido por factores tanto externos

como internos, tales como lo son los objetivos, competidores, mercado, valores y normas implantadas en la entidad. Este componente basa su importancia en el énfasis disciplinario que aplica como apoyo en la valoración del riesgo, incrementando las posibilidades de alcanzar las metas planteadas, obtener un mejor resultado en las actividades de control, correcto manejo de la información y los canales de comunicación en las actividades de seguimiento.

La implementación de un ambiente adecuado y que permita gestionar operaciones de forma eficaz, debe tomar en consideración aspectos básicos de la organización como su estructura, los roles que desempeña cada integrante y el liderazgo y compromiso por parte de la gerencia.

Las consecuencias de poseer un ambiente de control ineficaz pueden ser graves; ya que, mediante el ambiente adecuado se basa la estructura y direccionamiento de los demás componentes. Calderón y Jauregui (2015) afirman como consecuencias la pérdida financiera, pérdida de imagen o un fracaso empresarial.

El establecimiento de un entorno adecuado en la organización, permite hacer frente a los riesgos que puedan evidenciarse y alcanzar sus metas.

Esto se puede obtener si se posee:

- Alto nivel competitivo
- Responsabilidad compartida con los miembros de la organización para cumplir objetivos.
- Valores éticos definidos en la organización.
- Evaluación de comportamiento y conducta del personal.
- Asignación de los roles que desempeña cada integrante de la organización.

Por este motivo, el ambiente de control de la organización establece aspectos básicos como parte de su estructura como lo son los valores, el talento humano, la asignación de responsabilidades, integridad, estrategias,

planes organizacionales, manuales, normativas, lineamientos y demás herramientas que aporten a un adecuado ambiente de control.

Los principios del Ambiente de Control están divididos en cinco los cuales según establecen los autores Calderón y Jauregui (2015) basados en el Modelo COSO III (2013) son los siguientes:

Principio 1: Demostración de compromiso con la integridad y los valores éticos

Los directivos deben tener en consideración que el compromiso presentado establece la importancia del control interno y la conducta correcta dentro de la compañía. Calderón y Jauregui (2015) afirman que la integridad y los valores éticos deben ser la base para el funcionamiento del control interno.

Principio 2: Ejercer responsabilidad de supervisión

La administración es el apoyo inmediato de los directivos y accionista de la organización; sin embargo, el alto nivel debe mostrar independencia al momento de evaluar el desempeño del control interno.

Es importante además que el compromiso con la organización se vea reflejado en el conocimiento que estos tengan de la misma y de los procesos que conlleva, así como del riesgo que se presenta.

Principio 3: Establecer estructura, autoridad, y responsabilidad

Los objetivos serán llevados a cabo siempre y cuando la administración conjuntamente con la alta dirección, establezca la estructura y designen las responsabilidades de cada miembro de la organización para alcanzar los objetivos.

La estructura de cada entidad dependerá de los objetivos planteados, pero en gran parte estos son: estructura administrativa, estructura legal, planes operativos y proveedores. Calderón y Jauregui (2015) estas dimensiones proporciona una evaluación diferente del sistema de control interno, a través de la responsabilidad de cada nivel, permite que se realice la revisión y análisis

para identificar cualquier tipo riesgo y obtener un conocimiento adecuado y confiable del sistema de control interno.

Principio 4: Demostrar compromiso para la competencia

El compromiso demostrado por parte de la organización para desarrollar el crecimiento profesional de su talento humano es vital para alcanzar los objetivos institucionales. Calderón y Jauregui (2015) mencionan que las políticas y procesos de la institución representan los lineamientos del comportamiento y requerimientos de los directivos y accionistas. Estas permiten establecer la competencia requerida en la organización, y proporcionan las bases para evaluar el desempeño y tomar acciones correctivas, si es necesario.

Principio 5: Hacer cumplir las responsabilidades

La colaboración de todos quienes componen la organización es importante para el desarrollo del control interno y el logro de los objetivos. El establecimiento de las estructuras básicas, planeación, determinación de responsabilidades son parte de las funciones de los directores ejecutivos y la alta gerencia quienes son responsables del diseño, implementación, aplicación y evaluación continua.

b. Evaluación de Riesgos

Este componente permite detectar los riesgos que pueden interferir en el logro de los objetivos. Calderón y Jauregui (2015) mencionan que los riesgos basados en el Modelo COSO III (2013) pueden identificarse como internos y externos y ambos deben ser evaluados. El reconocer los riesgos para la organización representa la manera de disminuirlos mediante la previa detección, identificación y análisis, mediante este proceso la organización y sus directivos serán capaces de gestionar dichos riesgos.

- Riesgos externos: entre los riesgos externos presentes puede encontrarse los avances tecnológicos, el ambiente político, impuestos, condiciones económicas, altas tasas de intereses entre otros aspectos

que no dependen expresamente de la organización y la afecten negativamente.

- Riesgos internos: estos riesgos depende de la organización y pueden ser referentes a la información financiera, al compromiso del personal, incumplimiento de políticas y normativas establecidas y los demás factores que pertenezcan a la organización y estén amenazando a su sistema de control interno.

c. Actividades de Control

Las actividades de control establecidas por la organización son las políticas, normas y procedimientos que sirven como guía para la ejecución razonable de las actividades de forma más eficaz y reduciendo el riesgo que se pueda presentar.

Estas actividades deben se realizarse sin distinción a cada uno de los departamentos y niveles de la organización en cada etapa del proceso. Calderón y Jauregui (2015) refieren que según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección. Estas actividades de control componen una parte fundamental de los componentes del control interno y están dirigidas a minimizar los riesgos que detienen el alcance de los objetivos.

d. Sistema de Información y Comunicación

“El personal debe entender la información e intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones. Por lo tanto, este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican e intercambian información” Calderón y Jauregui (2015).

La información y los canales de comunicación que posea la organización permitirán transmitir las responsabilidades que tiene cada uno en el desarrollo de las operaciones y como estas influyen en la evaluación del sistema de control interno. La información financiera si bien es vista como registros que componen los estados financieros, servirá en la toma de decisiones.

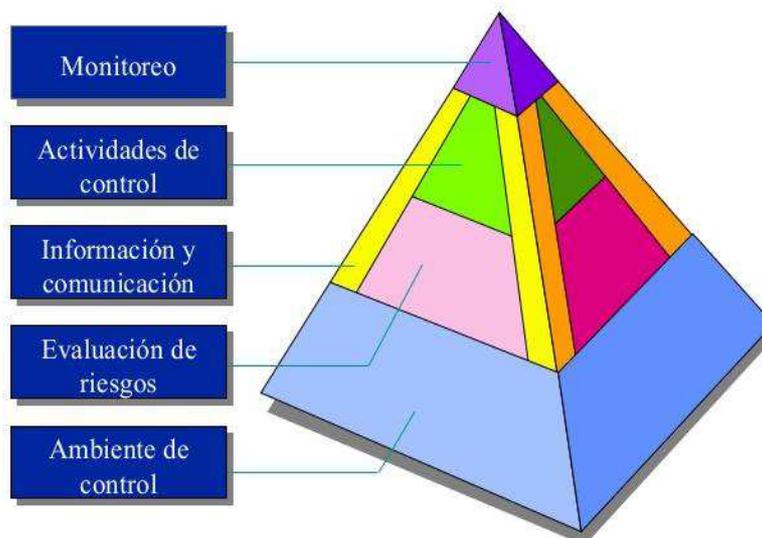
Es de suma importancia que dentro de la organización se cuente con datos confiables, por lo que la dirección de la organización tomará estos datos para realizar actividades de planificación, presupuestos y toma de decisiones; por lo cual, la relevancia, custodia y confiabilidad debe estar garantizada.

e. Supervisión del Sistema de Control

La supervisión del sistema de control interno es la que nos permite conocer en que ámbito se están produciendo procesos deficientes que incrementa el riesgo en la organización. Para realizar la evaluación o supervisión del control interno es necesario que los componentes estén funcionando en la entidad Calderón y Jauregui (2015). La verdadera y única finalidad de establecer la supervisión más allá de juzgar y resaltar los incumplimientos es asimilar y adaptar en la institución el mejoramiento continuo del sistema de control.

El establecimiento de procesos que integren la supervisión del sistema de control interno, permite adoptar mecanismos que aseguren detectar los riesgos de forma oportuna para la toma de decisiones.

Ilustración 1. Componentes del Control interno.



Fuente: Escoto (2014).

Elaborado por: Autora de la Tesis.

1.1.1.5. Clases de Control Interno.

Las clases de control interno que generalmente se conocen son dos, el control administrativo y el financiero o contable. Sánchez y Taboada (2015, págs. 23-24), describen las dos clases de control interno de la siguiente manera:

El control interno administrativo

El control interno administrativo establece sus bases para permitir el desarrollo de la evaluación de los procesos de decisión en cuanto a su eficiencia y eficacia.

El área administrativa es la encargada conjuntamente con la gerencia de establecer y ejecutar los procesos y normas a seguir, además de ser los encargados de autorizar los movimientos operacionales y administrativos en la institución, de tal manera que su funcionamiento fomenta la eficacia de los procedimientos y operaciones en la organización.

Es por esto que tiene relación con el plan organizacional, estrategias, políticas y objetivos establecidos.

El control interno financiero o contable

Comprende los procedimientos y registros relacionados a la custodia de los recursos financieros, así como la verificación de confiabilidad de los registros y reportes financieros. Este control debe estar proyectado a dar una seguridad razonable de que:

- Las transacciones y operaciones contables se realicen con la autorización establecida.
- El registro de las transacciones permita la preparación de estados financieros de acuerdo a las normas contables.
- Los asientos contables deben ser registrados oportunamente con su documento respaldo.

El lograr diferenciar los tipos de control interno, permiten que la evaluación esté dirigida al cumplimiento de los procedimientos establecidos, por parte de cada una de las áreas que compone la organización.

Tabla 1. Diferencias entre el control administrativo y el contable.

Control Administrativo	Control Contable
Plan de organización adoptado por la administración.	Instrumento del plan de la organización.
Controles generales sobre la organización.	Controles específicos sobre las áreas que afectan los estados financieros.
Mantener informada a la empresa de la situación general.	Mantener informada a la administración con información financiera oportuna.
Coordinar funciones de la organización.	Coordinar funciones del departamento.
Asegurarse que se logren los objetivos.	Asegurarse que los objetivos específicos se cumplan.
Sus controles son sobre cada actividad rutinaria de la empresa.	Sus controles son sobre las actividades realizadas por la administración.

Fuente: Navarro y Ramo (2016).
Elaborado por: Autora de la Tesis.

1.1.1.6. Tipos de Control.

Los tipos de control interno se pueden clasificar según el momento de su aplicación, (Galván, 2015) establece los siguientes:

- **Control Preventivo**

Este tipo de controles son utilizados para evaluar o analizar los procesos que se han planificado realizar, antes de su ejecución con la finalidad de que se realicen las operaciones según lo establecido. (Galván, 2015) Afirma que “(...) el control preventivo es de responsabilidad de la organización como parte de sus sistemas de control interno. Por esto, los administradores de la compañía son responsables de asegurar que esté incorporado dentro de la planificación de supervisión y control.”

Los controles preventivos se pueden distinguir en EYVTOURS S.A. como los requisitos que se exigen a los clientes para acceder a un crédito con la organización, posteriormente se realiza el análisis y se toma la decisión de otorgar el crédito o no al cliente.

- **Control Concurrente**

Según lo menciona (Galván, 2015) los controles concurrentes son:

Los que se realizan mientras se desarrolla una actividad. Por lo general se desarrolla con la supervisión directa. Así, un supervisor observa el desarrollo de las actividades de los integrantes de la compañía, y puede tomar medidas de corrección ante los problemas que aparezcan en el transcurso de las operaciones.

En la actualidad, los sistemas computarizados pueden ser programados para brindar al operador una respuesta inmediata si comete un error, o si se ha procesado una información equivocada, los controles concurrentes del sistema rechazarán la orden y le dirán donde se encuentra el error.

La persona encargada del área contable es quien realiza este tipo de control dentro de la agencia de viajes EYVTOURS S.A., supervisa y realiza la labor; cuando existen inconvenientes con los pagos interviene la gerencia.

- **Control Posterior**

“Los controles posteriores, se realizan después de la actividad. De esta forma, se establecen las causas de cambios del plan original, y los resultados se utilizan para la mejora continua. Por ejemplo, en las Auditorías Contables, estadística, contabilidad, etc.” (Galván, 2015).

El control posterior del área de crédito y cobranza de EYVTOURS S.A. los lleva a cabo la gerencia, quien realiza una medición anual de las cuentas por cobrar que mantiene la empresa.

1.1.1.7. Métodos de evaluación.

La evaluación de control interno debe arrojar resultados que permitan evidenciar el cumplimiento de las políticas y procedimientos, según Estupiñán y Niebel (2015) para poder efectuar este tipo de evaluación existen los siguientes métodos:

Método de cuestionarios

Este método se basa en preguntas que se dirigen por lo general al personal responsable de las áreas de la compañía que se encuentran bajo evaluación. Estupiñán y Niebel (2015) mencionan que las preguntas deben ser formuladas de tal manera que la respuesta afirmativa indique que el sistema de control interno está funcionando adecuadamente y por contrario una respuesta negativa indique falencias dentro del sistema.

La aplicación del cuestionario es una guía para el conocer la situación real de la compañía e identificar las áreas críticas del sistema, implementando correcciones inmediatas.

Método narrativo o descriptivo

Este método implica la descripción detallada de los procedimientos más relevantes y las características del control interno para las distintas áreas.

“La aplicación de este método se realiza mediante auditorías incluso a pequeñas empresas, donde el auditor establecerá el funcionamiento del sistema de control interno, mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso” Estupiñán y Niebel (2015). La documentación y entrevistas aplicadas determinan la eficiencia con que se maneja el sistema de control interno.

Método gráfico o diagramas de flujo

“Este método describe la estructura de las áreas en la organización con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. En la descripción de los procedimientos, el

auditor establece símbolos convencionales y explicaciones que den una idea completa de los procedimientos de la empresa.” Estupiñán y Niebel (2015).

Es criterio personal del auditor el método a aplicar, en muchos casos se decide emplear varios métodos para un control interno; debido a que se busca lograr obtener conocimiento más a fondo de la situación de la compañía a ser examinada.

1.1.2. Cuentas por cobrar.

1.1.2.1. Definición.

Las cuentas por cobrar son parte del activo corriente de la empresa, así lo reflejan los estados financieros. “Las cuentas por cobrar conforman el crédito que la empresa concede a sus clientes por productos o servicios entregados, como resultado de la apertura de una cuenta que será saldada a través del tiempo determinado por la compañía” (González J. , 2018). Con el objetivo de conservar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, la mayoría de las empresas recurren al ofrecimiento de crédito. Las condiciones de crédito pueden cambiar según la empresa, cada una ofrece lo que sus condiciones le permiten.

1.1.2.2. Clasificación de las cuentas por cobrar.

Las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas según muchos criterios, pero contablemente se clasifican en dos:

- Cuentas por cobrar a corto plazo.
- Cuentas por cobrar a largo plazo.

El tiempo de recuperación de cada una distingue a la otra, el tiempo de crédito establece que tipo es la deuda que ha sido adquirida por el cliente, las cuentas por cobrar a corto plazo son aquellas recuperables en el período económico menor a un año, mientras la segunda es aquella establecida para un cobro superior a un período económico.

1.1.2.3. Definición de cuentas incobrables.

Las cuentas incobrables son establecidas por la dificultad de cobro, por lo general cuando no existe movimiento en un período superior a un año se considera incobrable. “Las cuentas incobrables son deudas de difícil cobro, aquellas que se consideran que no será posible recuperarlas, por tanto constituyen un gasto para la empresa, que entrará a disminuir la utilidad de la misma.” (Paredes, Contreras, & Valarezo, 2018). Las organizaciones han optado por provisionar un porcentaje que legalmente permite la administración tributaria como cuentas incobrables para utilizar en sus declaraciones de impuesto a la renta anuales.

1.1.3. Crédito.

1.1.3.1. Definición.

El crédito es necesario en la actualidad, por la competitividad que se evidencia; por esto las organizaciones deciden implementar la otorgación de créditos para parte de pago con el fin de facilitar la compra al cliente y mantener sus niveles de ventas.

(Chiguano, 2016), define el crédito como:

“Una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.” (pág. 40)

En el caso específico de la investigación, el crédito es otorgado en base al cumplimiento de requerimientos y el límite de tiempo que maneja EYVTOURS S.A. es de 30 días.

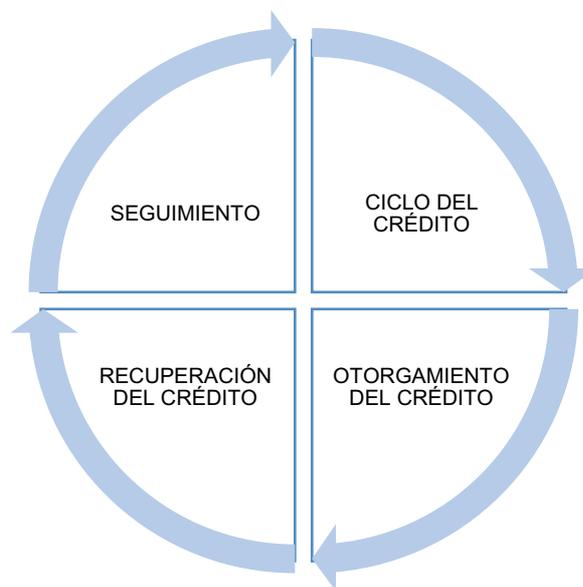
1.1.3.2. Ciclo del crédito.

Dentro del ciclo de crédito según la autora (Chiguano, 2016) contamos con tres procesos como son:

1. Otorgamiento de crédito.

- a) Informar al cliente.
 - b) Examinar al cliente.
 - c) Aprobar o negar.
2. Recuperación del crédito.
- a) Cobrar.
 - b) Recuperar cuentas incobrables.
3. Seguimiento. (Chiguano, 2016, pág. 41)

Ilustración 2. Ciclo del Crédito.



Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autora de la Tesis.

1.1.3.3. Las cinco C del crédito.

El éxito de la administración crediticia depende de que se garantice que el crédito otorgado va a ser recuperado y para esto se debe hacer un profundo análisis; según (Corrales, 2017) este análisis se puede efectuar a través de las cinco C del crédito, que son:

Capacidad de pago. Se refiere a que quien adquiere la deuda demuestra suficientes ingresos para asumir las cuotas de amortización e intereses sin problema.

Para verificar este requisito en las empresas por lo general se solicitan los estados financieros de por lo menos los tres últimos años a sus clientes jurídicos y en caso de personas naturales un detalle de sus ingresos mensuales.

Condiciones económicas. Son condiciones externas del entorno que hacen que las amenazas o riesgos del deudor se vean incrementados. Entre ellas los cambios económicos y políticos del país, que involucran alza de precios, tasas de intereses elevadas, disminución del empleo y otras.

Estos factores muchas veces no dependen del cliente o la empresa, pero las organizaciones fijan las condiciones de pago directamente con el cliente; sin embargo, si se dan factores no previstos y como solución se da la apertura para un convenio de pago.

Capital. Se refiere a los recursos que han sido invertidos en el negocio o los bienes y propiedades de los que dispone la persona y son usados en caso de dificultades de pago por una reducción en la generación de ingresos.

Las empresas por lo general proceden con este paso, si es que los valores comprometidos son verdaderamente significantes, pero se podrán verificar mediante los estados financieros en caso de las compañías y bajo títulos de propiedad en la situación de las personas naturales.

Colateral. Es lo que se conoce como la garantía del crédito. En caso que haya incumplimiento de pago se reconoce qué activos o recursos dispone el banco para que sean liquidados y, con ello, recuperar las deudas.

Regularmente las empresas solicitan garantías antes de aprobar cualquier crédito, con ese medio aseguran que recuperarán los valores acreditados.

Carácter. Se refiere al historial crediticio que tenga el cliente, como muestra en deudas anteriores su solvencia de pago y la ética que asume para afrontar el crédito.

Los clientes deben entregar por lo general conjuntamente con un formulario y los documentos correspondientes el buró de crédito, que detalla si este ha tenido en algún momento un seguimiento de alguna institución por falta de pago.

La aplicación de estos criterios busca dar seguridad crediticia y mayor confianza para poder otorgar esta capacidad a la cartera de clientes, disminuyendo el riesgo que este conlleva.

1.1.4. Gestión.

1.1.4.1. Definición.

(González C. , 2014), define la gestión como:

“Actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas y a elaborar la estrategia del desarrollo” (pág. 20).

La gestión se entiende como el conjunto de procesos que se llevan a cabo para el cumplimiento de estrategias empresariales, determinado por las funciones básicas de planificación, organización, dirección y control.

1.1.4.2. Gestión crediticia.

La gestión de créditos tiene es la implementación de un sistema de créditos considerando y evaluando con el fin de asegurar la recuperación de las inversiones de acuerdo a una aplicación racional de las técnicas que se encuentran para ello. (Créditos y Cobranzas, 2014).

La gestión crediticia es medida por lo general con la eficacia del personal encargado de otorgar créditos, previo un análisis del cliente que le permite determinar su solvencia de pago y disminuya el riesgo para la organización.

1.1.4.3. Principios de la gestión crediticia.

Una de las razones para que esa gestión pueda ser cumplida con éxito es que la misma tienen que contar con principios, que según el sitio web (Créditos y Cobranzas, 2014) son los siguientes:

- **Rentabilidad**

El correcto manejo de los recursos de la organización y finalidad de que el crédito otorgado brinde rentabilidad.

- **Objetividad**

El personal encargado de evaluar las solicitudes de crédito deberá realizarlo de manera imparcial, teniendo en cuenta que el otorgamiento de crédito a un cliente no calificado representa pérdidas para la institución.

- **Garantía**

Los créditos deben estar respaldados por garantías, que salvaguarden el patrimonio de la empresa,

- **Función**

Un sistema de crédito debe ser compatible con la función específica de la gestión financiera y la estrategia de ventas de la empresa, garantizando la relación de estos factores con el éxito de la gestión crediticia.

- **Innovación**

Los sistemas de crédito deben ser renovados, por lo tanto, los procesos deben estar en actualización permanente, buscando la mejora continua.

- **Competitividad**

El objetivo de la organización debe estar enfocada en el liderazgo del mercado y la implementación de procedimientos y políticas son medios para alcanzarlos a través de un sistema de créditos adecuado.

- **Control**

El sistema de créditos debe ser controlado mediante auditorías periódicas de la gestión de créditos, analizando e identificando las falencias y amenazas que pueden presentarse; tomando decisiones para la corrección inmediata.

Estos principios fundamentan el éxito de la gestión crediticia, garantizando un adecuado procedimiento de cobranzas y disminuyendo el riesgo de crédito que pueda presentarse.

1.1.5. Métodos y tipos de investigación aplicada.

1.1.5.1. Método.

1.1.5.1.1. Método Analítico

En este método de investigación se separa el contenido del objeto o elementos en sus partes para observar su naturaleza, causas y efectos. Para esto es indispensable tener conocimientos preliminares del hecho a investigar. Por medio de este método puede conocerse el hecho en su integridad, explicarlo, describirlo y formular nuevas teorías. (Ibáñez Peinado, 2015, pág. 102).

1.1.5.2. Tipos.

1.1.5.2.1. Investigación Documental

(Baena Paz, 2014) “La investigación documental es la indagación de una respuesta que se obtiene a partir de la revisión en documentos” (pág. 12).

La investigación documental permite recopilar información basada en documentos, para obtener solución a las interrogantes y problemática.

1.1.5.2.2. Investigación de Campo

La investigación de campo según (Baena Paz, 2014) posee técnicas específicas que tienen como objetivo recoger y registrar ordenadamente los

datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Estos datos obtenidos en el lugar propio al desarrollo de la investigación.

1.1.5.2.2. Investigación Descriptiva

“La investigación descriptiva persigue el objetivo de describir que ocurre en un determinado campo, para esto se recopila información con técnicas tales como: encuesta, entrevistas y observación” Talaya y Collado (2014, pág. 89).

La recopilación de datos permite mediante la investigación descriptiva conocer a través de otras perspectivas cercanas o inmersas en el objeto de estudio, para conocer la situación real.

1.1.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

1.1.6.1. Observación.

Es una técnica de recolección de datos que permite obtener y analizar información sobre un hecho que tiene relación con la problemática de la investigación. En esta técnica, el investigador registra lo observado, no hace ningún tipo de preguntas a los individuos, que le permitan obtener los datos necesarios para el estudio del problema. (Monasterio, 2014)

Mediante lo observado se inducirá a plantear la situación del objeto de estudio, describiendo lo apreciado durante el proceso de observación y generando comentarios de la problemática.

1.1.6.2. Encuestas.

Es la técnica cuantitativa que consiste en realizar sobre una muestra interrogaciones con el fin de conseguir mediciones sobre una gran cantidad de características. (Caceres, 2014)

La encuesta es un instrumento de recolección de datos que permite conocer de los involucrados en la investigación su percepción, esta técnica puede estar desarrollado con preguntas abiertas o cerradas.

1.1.6.3. Entrevista.

(Caceres, 2014), define la entrevista como:

“Una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con el objetivo implícito dado por la investigación, de obtener de los actores principales percepciones del problema”

1.1.7. Población.

“Es el conjunto de unidades que muestran una característica usual, sé puede determinar como un todo o universo de la investigación” (Martínez, 2016, pág. 76)

1.1.8. Muestra.

Una muestra según (Martínez, 2016, pág. 12) “Es un conjunto que representan una parte de la población, se puede considerar una pequeña parte del todo o universo de la investigación”

1.1.9. Indicadores financieros.

1.1.9.1. Definición.

“Los indicadores financieros evidencian el valor monetario de los movimientos efectuados en la compañía” (Mora, 2016, pág. 16).

Los indicadores financieros en la gestión crediticia se basarán en los estados financieros y el rubro reflejado de las cuentas por cobrar; además de los registros contables de las cuentas por cobrar y ventas a crédito realizadas para determinar indicadores de rotación y conversión de las cuentas pendientes de cobro.

1.1.9.2. Rotación de cuentas por cobrar.

La rotación de cuentas por cobrar permite medir que cantidad de veces se cobran las cuentas durante el periodo. Se calculan dividiendo el total de ventas a crédito entre el total de cuentas por cobrar. (Higuerey, 2017)

La fórmula sería la siguiente:

Ecuación 1. Rotación de cuentas por cobrar.

$$\text{Rotación cxc} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

Fuente: Higuerey (2017).

1.1.9.3. Ciclo de conversión de cuentas por cobrar.

Este ciclo se refiere al período de pago en que las cuentas por cobrar, se logran recaudar y se hacen efectivas. (Higuerey, 2017)

El cálculo se podrá obtener por medio de esta fórmula:

Ecuación 2. Ciclo de conversión de cuentas por cobrar.

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a crédito}} * 360 \text{ días}$$

Fuente: Higuerey (2017).

1.1.9.4. Ciclo de conversión de cuentas por pagar.

El ciclo de conversión de cuentas por pagar, indica el tiempo en que se logran cancelar las deudas pendientes de pago a los proveedores. (Higuerey, 2017).

El cálculo se podrá obtener por medio de esta fórmula:

Ecuación 3. Ciclo de conversión de cuentas por pagar.

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras a crédito}} * 360 \text{ días}$$

Fuente: Higuerey (2017).

1.1.9.5. Análisis de vencimiento.

Es una herramienta de análisis que enumera todos los créditos pendientes de pago de los clientes, los cuales están clasificados por antigüedad, y permite analizar cada uno de estos. La probabilidad de recuperar los valores otorgados a créditos mediante la capacidad que tenga la empresa para lograrlo, permite tomar decisiones. La herramienta más común para otorgar créditos es determinando el tiempo y el monto a acreditar, así como vigilar que la empresa esté trabajando de los lineamientos fijados. (Sánchez M., 2015)

1.2. Antecedentes investigativos

Las investigaciones previas realizadas por varios autores relacionados al presente tema de estudio, reflejan diversos criterios acerca del control interno en el componente cuentas por cobrar.

Título: Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017.

Año: 2017.

Autor: Ledy Agustina Jaramillo Castillo.

Universidad: Universidad Privada Norbert Wiener.

Resumen: La investigación del “Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC, 2017”, proponía desarrollar un plan de capacitación respecto a la ejecución del control interno. La autora utilizó los métodos descriptivo, analítico y proyectivo. Con la aplicación de los métodos descritos la autora determinó que no hay un proceso o políticas de control interno sólidas, que si bien la dirección brinda las facilidades para una comunicación directa con el personal al no haber establecidos formas de realizarlo complica la comunicación efectiva. Concluyó que la implementación de un

sistema de control interno es de vital importancia para las organizaciones si estas desean contar con una seguridad razonable para sus recursos y para la información que se presenta en los estados financieros, la misma que funciona como equilibrio para los convenios o contratos con el resto de las organizaciones, además de que al influir en la información financiera este a través de la información repercute en la toma de decisiones por parte de la dirección y de todos los usuarios de dicha información.

Título: Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS.

Año: 2017.

Autores: Wendy Muñiz y Wendy Mora.

Universidad: Universidad de Guayaquil.

Resumen: La investigación de la “Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS”, sugería la creación de un manual de crédito y cobranza que permita el ampliar la solvencia y rentabilidad. El objetivo general según las autoras implica diseñar un sistema de control interno en las cuentas por cobrar designando funciones a las personas que integran el área, con políticas de créditos que al aplicarla permita el disminuir la cartera vencida, además de los procedimientos de cobros. La metodología que aplicaron abarca un estudio cuantitativo y cualitativo en las actividades realizadas, con un método descriptivo que aplica instrumento de observación y entrevista en la misma organización. Determinaron que una organización al no contar con un control interno de cobranzas ya sean a clientes o empleados, ocasiona un retraso del flujo de efectivo, afectando la parte financiera de la empresa y retrasando

los pagos a proveedores, especialmente del exterior. La aplicación del manual del área de crédito y cobranza como estrategia básica en la aplicación del cobro o para disminuir las cuentas incobrables e informar quienes tienen opción inmediata de otorgación del crédito, disminuye por el estudio al cliente los riesgos de problemas e inconvenientes en el pago según las políticas de crédito y cobranzas implementadas.

Título: Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo en el año 2015.

Año: 2016.

Autor: Janeth Cecilia Muñoz Ponce.

Universidad: Universidad Regional Autónoma de Los Andes “UNIANDES”.

Resumen: La investigación de la “Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercial Rocío de la ciudad de Babahoyo en el año 2015.”, proponía manual de control interno de las cuentas por cobrar, donde se define los objetivos, misión, visión, metas, alcance, normas y políticas que sustentan la propuesta. Para el desarrollo de la investigación la autora empleó una metodología sustentada en un estudio descriptivo, de campo y documental, con una muestra de cinco personas que laboran en la empresa y una entrevista dirigida a la gerente; lo cual permitió detectar las debilidades presentes por la falta de un manual de control interno de cuentas por cobrar. Concluyó que el establecimiento de mecanismos de control a nivel organizacional, regulan y garantizan una evaluación constante en sus procesos y operaciones con el objeto de verificar el adecuado desempeño y apego a las políticas y normativas establecidas; a fin de comprobar que todo se está desarrollando de acuerdo a lo planeado. Las organizaciones están implementando el control

interno en sus empresas con la finalidad de resguardar los activos y obtener fiabilidad en cuanto a la información reflejada en los Estados Financieros. En los últimos años han adquirido mayor relevancia a causa de numerosos problemas producidos por la ineficiencia a la hora de aplicarlos. Esto ha incidido a nivel directivo para que tomen conciencia de la importancia de los manuales de control interno.

Título: El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CÍA., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez.

Año: 2015.

Autor: Juan Carlos Durán Maza.

Universidad: Universidad Técnica de Machala.

Resumen: La investigación de la “El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CÍA., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez.”, el autor proponía la implementación de un Sistema de Control Interno de Cuentas por Cobrar. El problema que el autor describe es que la organización en estudio no ha logrado desarrollar o implementar un sistema contable confiable al momento de requerir la información correspondiente a las cuentas por cobrar que se presentan diariamente. El proceso investigativo se fundamentó en lo filosófico, con el paradigma Crítico-Propositivo, con enfoque social-crítico, basado en el pensamiento complejo. El procedimiento metodológico instrumentado se utilizó en el desarrollo investigativo cumpliendo con el objeto de estudio; a través de las actividades programadas en los objetivos específicos el marco teórico, el trabajo de campo, la tabulación, organización y análisis e interpretación de la información contable.

El autor Concluyó que la mala administración de las cuentas por cobrar en una empresa puede provocar una falta de liquidez y, por consiguiente, que se tenga que acudir a financiamiento externo, asumiendo los costos que esto implica, con la implementación del control interno a las cuentas por cobrar se logró cubrir todos los vacíos que existen en esta área de la contabilidad y parte de proyección del presupuesto del fondo de efectivo, logrando mejorar positivamente la eficiencia y control en el cobro de cuentas y documentos de los clientes activos de esta empresa a través, siendo motivo de seguir incrementando las ventas a mejores volúmenes, siendo propósito además de captarlas falencias contables que se presentan constantemente, creando una cultura de unión y positivismo con una motivación de emprendimiento con el único fin de satisfacción al cliente y ser una empresa de calidad.

Título: Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012.

Año: 2014.

Autores: Milagro Carrasco y Carla Farro.

Universidad: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Resumen: La investigación de la “Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012.”, las autores realizaron una investigación de campo acompañada de otra documental de carácter descriptivo acerca de las cuentas por cobrar de la empresa en cuestión, las cuales permitieron determinar una ausencia de patrones y procedimientos eficientes y eficaces que pudieran permitir una

gestión satisfactoria de este derecho. Como propuesta, los autores describen la mejora del control interno a las cuentas por cobrar para lograr una mejor eficiencia y gestión del área de créditos y cobranzas. Determinaron que implementar controles garantiza la supervisión y recuperación de los saldos que generen los créditos concedidos, así mismo desarrollar manuales de procedimientos que evalúen mejor a los futuros clientes al momento de otorgarles el crédito. Además, el manejo de procedimientos de control interno para el departamento de cuentas por cobrar, evita la aplicación de procedimientos empíricos y controles ineficientes, utilizando como guía los puntos propuestos, los cuales permiten garantizar el funcionamiento adecuado de toda gestión que realice este departamento, simultáneamente cumpla con sus atribuciones correspondientes, en beneficio de los intereses de la empresa.

Las diferentes investigaciones realizadas anteriormente relacionadas al tema, establecen un factor en común que impulsan el propósito de esta investigación; y se verifica que el control interno aplicado a las cuentas por cobrar mejora y garantiza los procedimientos de cobranzas e incrementa la eficiencia y eficacia en la gestión del área financiera de la organización.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Métodos y tipos de investigación aplicada

2.1.1. Método.

El método de investigación aplicado permitirá obtener la información necesaria para el desarrollo efectivo de este estudio realizado en la empresa EYVTOURS S.A., este será el detallado a continuación.

2.1.1.1. Método Analítico.

Mediante la aplicación del método analítico se podrá identificar con mayor efectividad los factores que afectan el manejo de las cuentas por cobrar en la compañía; además de ello se analizarán cada una de las áreas y como proceden quienes las conforman, logrando realizar las correcciones necesarias de una forma más específica y directa mediante el manual de políticas y procedimientos.

2.1.2. Tipos.

Los tipos de investigación empleados están basados en los requerimientos del presente estudio, los cuales se describen posteriormente.

2.1.2.1. Investigación Documental.

Este tipo de investigación se acopla a este estudio; debido a que será mediante información existente tanto de otros autores, como información financiera proporcionada por la empresa, en que se basará la investigación para identificar los problemas y diseñar soluciones.

2.1.2.2. Investigación de Campo.

La presente investigación es de campo, por lo que se está en contacto directo con las personas involucradas en la organización y los hechos que ocurren en el manejo de las cuentas por cobrar.

2.1.2.3. Investigación Descriptiva.

Al tener el acercamiento directo con la compañía y sus colaboradores para realizar el proceso investigativo se aplicará, además, la investigación descriptiva puesto que se conocerán las situaciones que se presentan en el manejo de las cuentas por cobrar.

2.2. Población

La población de la investigación está conformada por toda la estructura organizacional de EYVTOURS S.A., la misma que se detalla en la siguiente *Tabla 2*.

Tabla 2. Población empresa EYVTOURS S.A.

Áreas	Personas que la conforman
Propietario	1
Gerente	1
Administración	2
Contabilidad	3
Ventas y atención al cliente	3
Total	10

Fuente: Empresa EYVTOURS S.A.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

2.3. Muestra

La muestra para esta investigación será determinada de forma no probabilística; es decir, de forma conveniente según sea lo ideal para el estudio.

En este caso se determinó que lo conveniente para la investigación es trabajar con las personas involucradas en las áreas de estudio, como se presenta en la *Tabla 3*.

Tabla 3. Muestra empresa EYVTOURS S.A.

Áreas	Personas que la conforman
Gerente	1
Administración	2
Contabilidad	3
Total	6

Fuente: Empresa EYVTOURS S.A.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1. Aplicación de instrumentos de investigación.

2.4.1.1. Observación

La observación permitirá identificar los factores por los que se produce la deficiencia de los procedimientos administrativos y financieros del componente cuentas por cobrar en la empresa EYVTOURS S.A., permitiendo proponer los correctivos necesarios para mitigar el riesgo.

2.4.1.2. Encuestas

Mediante esta técnica se podrá conocer la realidad del manejo administrativo y financiero de las cuentas por cobrar en la empresa EYVTOURS S.A.; al ser aplicada a los colaboradores de la compañía permite determinar las falencias que se pueden presentar en estos procedimientos. (Anexo 1)

2.4.1.3. Entrevista

Este instrumento facilita la recolección de datos y conocer de cerca las observaciones de quienes dirigen y trabajan en la organización, para poder conocer en detalle el manejo del componente en estudio y así proponer soluciones en el tema de las cobranzas de la empresa EYVTOURS S.A. (Anexo 2)

2.4.1.4. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros estarán basados en los estados financieros y registros contables de las cuentas por cobrar y ventas a crédito realizadas por la compañía, para determinar resultados necesarios para el análisis posterior de tipos de clientes, vencimiento, rotación y conversión de las cuentas pendientes de cobro.

2.4.2. Tabulación de resultados.

La aplicación de las técnicas de recolección de datos permite evidenciar resultados que originan criterios de la situación actual de la organización en el tema crediticio.

2.4.2.1. Encuesta

Los resultados obtenidos de la encuesta (*Ver anexo 1*) aplicada a la muestra seleccionada de la empresa EYVTOURS, se detallan a continuación:

Pregunta 1: ¿Existen en la compañía políticas de crédito y cobranzas?

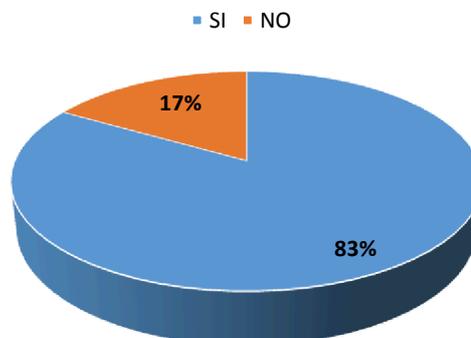
Tabla 4. Políticas de crédito y cobranzas.

RESPUESTAS	
SI	NO
5	1

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 3. Políticas de crédito y cobranzas.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

El 83% del personal coincide en que sí existen las políticas de créditos y cobranza dentro de la compañía y el 17% menciona que no existen las mismas como se observa en la *Ilustración 3*, el personal establece en las observaciones que las políticas solo son difundidas verbalmente pero no están establecidas en documentos.

Pregunta 2: ¿Las políticas de créditos y cobranzas son comunicadas al personal?

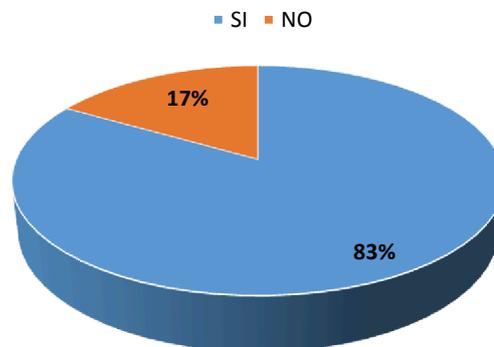
Tabla 5. Comunicación de políticas de crédito y cobranzas.

RESPUESTAS	
SI	NO
5	1

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 4. Comunicación de políticas de crédito y cobranzas.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

De acuerdo a las respuestas obtenidas, el 17% del personal menciona que estas políticas no son comunicadas, mientras el 83% menciona que sí lo son; en las observaciones se evidenció la forma en que las comunican es verbalmente.

Pregunta 3: ¿Se ejecutan las políticas de créditos y cobranzas establecidas?

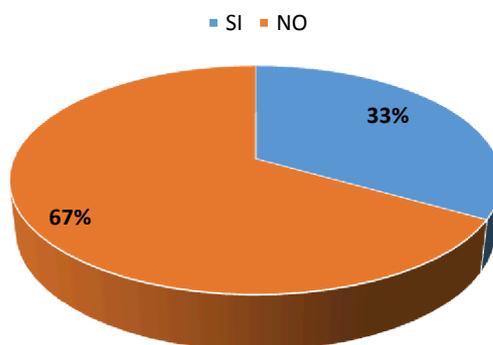
Tabla 6. Ejecución de políticas de crédito y cobranzas.

RESPUESTAS	
SI	NO
2	4

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 5. Ejecución de políticas de crédito y cobranzas.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

El 67% del personal coincidió en que no se ejecutan las políticas de crédito y cobranza establecidas dentro de la organización, el 33% señala que si se da la aplicación pero hacen la observación que no es de forma total.

Pregunta 4: ¿Está definida la persona autorizada para otorgar créditos?

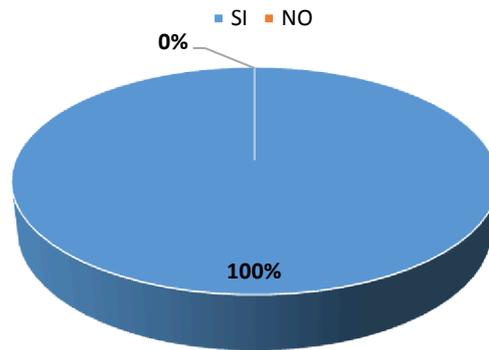
Tabla 7. Autorización para otorgamiento de créditos.

RESPUESTAS	
SI	NO
6	0

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 6. Autorización para otorgamiento de créditos.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

La respuesta obtenida denota que el 100% de personal está de acuerdo en que sí existe una persona encargada de autorizar los créditos y detallan en las observaciones que lo hace la Gerente General.

Pregunta 5: ¿Existen definidos los montos que se pueden conceder como crédito a cada cliente?

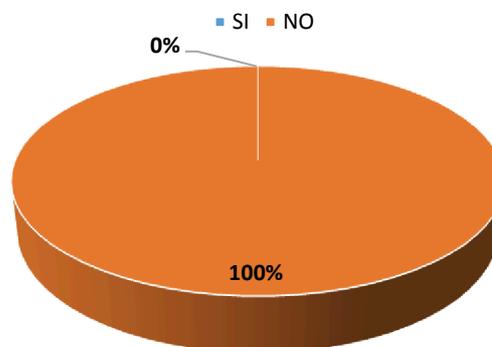
Tabla 8. Montos para créditos.

RESPUESTAS	
SI	NO
0	6

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 7. Montos para créditos.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

En esta interrogante el 100% del personal encuestado, indica que no existen montos establecidos al otorgar créditos a los clientes.

Pregunta 6: ¿La empresa cuenta con procedimientos definidos para los procesos de crédito y cobranza?

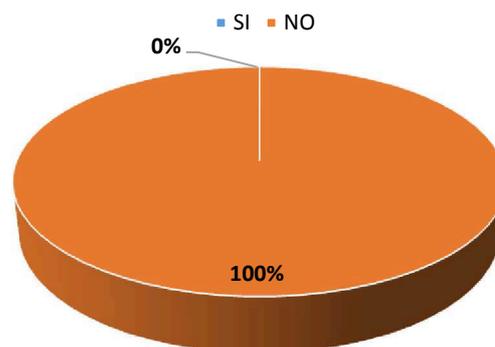
Tabla 9. Procedimientos de crédito y cobranza.

RESPUESTAS	
SI	NO
0	6

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 8. Procedimientos de crédito y cobranza.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

El 100% del personal de indica según se observa en la *Ilustración 8*, que no existen procedimientos definidos para este proceso.

Pregunta 7: ¿Está delimitado el plazo de crédito otorgado a cada cliente?

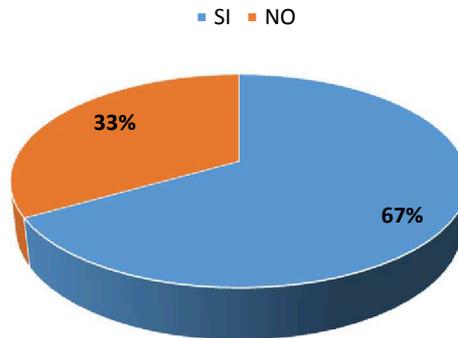
Tabla 10. Limitación del plazo de crédito.

RESPUESTAS	
SI	NO
4	2

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 9. Limitación del plazo de crédito.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

De acuerdo a la *Ilustración 9*, el 67% que equivale a 4 personas señalan que sí existe un plazo de crédito delimitado y establecen en las observaciones que es de 30 días; sin embargo el 33% indica que no hay un plazo delimitado.

Pregunta 8: ¿Se encuentra fijada la persona encargada del proceso de cobranza?

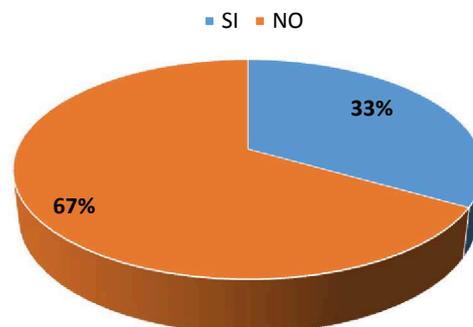
Tabla 11. Encargado del proceso de cobranza.

RESPUESTAS	
SI	NO
2	4

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 10. Encargado del proceso de cobranza.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

La interrogante es contestada negativamente por el 67% del personal de la organización, mientras el 33% señala que sí hay una persona fijada para llevar a cabo este proceso, como se aprecia en la *Ilustración 10*.

Pregunta 9: ¿Se realiza la comunicación de los valores adeudados a los clientes?

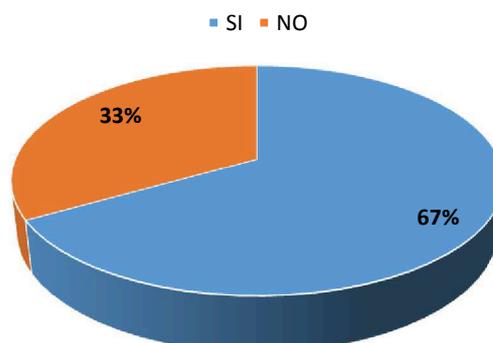
Tabla 12. Comunicación al cliente de los valores adeudados.

RESPUESTAS	
SI	NO
4	2

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 11. Comunicación al cliente de los valores adeudados.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

El 67% del personal indica que si se da el proceso de comunicación de la deuda a los clientes; por otra parte, el 33% establece que no se da este procedimiento, como se observa en la *Ilustración 11*.

Pregunta 10: ¿El cliente firma algún documento sustento por la deuda adquirida con la organización?

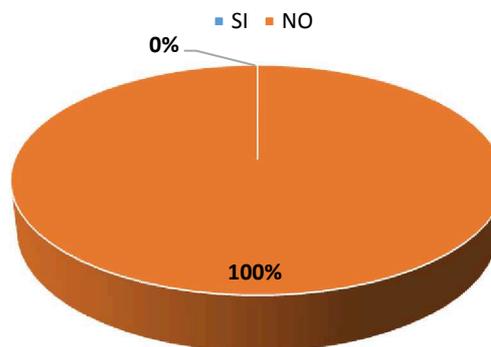
Tabla 13. Documentos sustentos por crédito otorgado.

RESPUESTAS	
SI	NO
0	6

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 12. Documentos sustentos por crédito otorgado.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

El personal encuestado en el 100%, indica que el cliente no firma ningún documento que sirva como respaldo del crédito otorgado.

2.4.2.1.1. Validación de la encuesta

La encuesta fue validada para garantizar su fiabilidad basada en el alfa de Cronbach, que mediante los indicadores muestra numéricamente la consistencia de los instrumentos de cuestionario; cuanto más cerca esté el indicador del 1 mayor será la consistencia del contenido, por lo general se considera muy bueno cuando es mayor a 0.8.

El cálculo se realiza mediante la siguiente fórmula:

Ecuación 4. Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Fuente: Higuerey (2017).

Tabla 14. Validación de encuesta aplicada.

BASE DE DATOS											
ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL
1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	7
2	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4
3	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	3
4	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	7
5	1	1	0	1	0	0	1	0	0	0	4
6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
ESTADISTICOS											
VARIANZA	0,17	0,17	0,27	0,00	0,00	0,00	0,27	0,27	0,27	0,00	

SI = 1 NO = 0

K	10
$\sum V_i$	1,400
Vt	5,467

α	0,827
----------------------------	-------

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Los resultados muestran que el indicador es 0.827, valor considerado muy bueno; por lo cual, la encuesta aplicada al personal de la empresa EYVTOURS S.A. es válida y fiable.

2.4.2.2. Entrevista

La entrevista fue aplicada a la Gerente General, la Contadora y la Administradora de la empresa EYVTOURS (Ver anexo 2), se detallan a continuación las preguntas y el análisis de los resultados de las mismas.

1) ¿Cuál cree usted que sean las causas para que se retrasen las cobranzas?

Análisis

Los entrevistados coinciden en que las causas para que las cobranzas se retrasen son la emisión de facturas con pequeños saldos que ya son pagados por el cliente y la falta del proceso de comunicación al cliente sobre la deuda pendiente, se estima necesario que la empresa cuente con una persona asignada para realizar la comunicación al cliente unos días previos al vencimiento de la deuda y para esto se debe contar con una base de datos de los clientes donde se incluyan los nombres, teléfonos, celulares y correos electrónicos.

2) ¿Considera que la persona encargada de otorgar el crédito es la idónea?

Análisis

Los entrevistados consideran que sí es idóneo que la Gerente General otorgue los créditos; sin embargo, mencionan que debería haber otra persona encargada de realizarlo cuando la Gerente esté ausente; además es necesaria la asignación de una persona encargada de aprobar el crédito y que antes de una aprobación haya una revisión previa del cliente con la documentación adecuada, para estimar si su situación financiera es rentable para otorgar el crédito.

3) ¿Cree usted que los procedimientos para otorgar créditos sean los correctos?

Análisis

Los entrevistados coinciden en que los procedimientos deben mejorar y que para esto se debe implementar un análisis previo de la situación financiera actual de los clientes que solicitan crédito; observó que se debe implementar un procedimiento que incluya por parte del cliente entregar un solicitud y documentos que permitan a la empresa analizar su perfil crediticio asegurando que exista seguridad al otorgar el crédito.

4) ¿Considera usted que los procesos de cobranza son los necesarios para asegurar pagos en las fechas indicadas?

Análisis

Los entrevistados concuerdan en que los procesos de cobranzas no son los necesarios para asegurar el pago de los clientes en las fechas indicadas; debido a que mencionan que no se realiza este proceso de forma concurrente por falta de tiempo de las personas que integran el área contable. Debe realizarse la asignación formal de la persona encargada de realizar el seguimiento de cobranzas, además dedicarle el debido tiempo en las fechas necesarias para ver resultados de los mismos.

5) ¿Cree usted que las cuentas por cobrar que no son canceladas a tiempo, están afectando a la liquidez de la empresa?

Análisis

Concuerdan los entrevistados en que afecta la liquidez de la empresa el no recibir la cancelación de deudas por parte de los clientes, afectando al cumplimiento de sus obligaciones con proveedores; por lo cual es necesario realizar el proceso de cobranza en fechas claves generando así entrada de efectivo a la compañía para que pueda solventar sus gastos.

6) ¿Piensa que la comunicación entre los colaboradores influye en los procesos de crédito y cobranza?

Análisis

Los entrevistados mencionan que la comunicación sí influye en el proceso de crédito y cobranzas y señalan que ésta no es la adecuada dentro de la organización, generando que existan retrasos en el proceso; establecer canales formales de comunicación tales como correos electrónicos, ayudarán a que el proceso de créditos y cobranzas obtenga mejores resultados.

7) ¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

Análisis

Los entrevistados reiteran que si se generan informes pero no de manera mensual, más bien estos son emitidos cuando son requeridos son administración y gerencias dándose por lo general cada seis meses; se deberían generar informes de forma mensual para conocer la cantidad de dinero que se tiene por cobrar y fijarse metas para el siguiente mes, impulsando que se siga con la gestión de cobro.

8) ¿Considera necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en el área de crédito y cobranzas?

Análisis

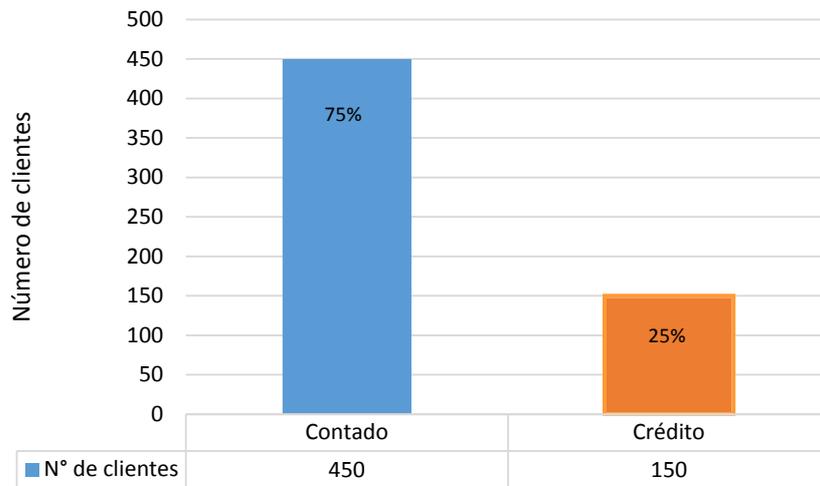
Los entrevistados coinciden en que sí es necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en el área de crédito y cobranzas, porque este serviría como una guía para el personal involucrado en esta área; determino necesario el diseño de un manual para el área que establezca procedimientos para los procesos y control para el cumplimiento de los mismos.

2.4.2.3. Indicadores Financieros

2.4.2.3.1. Análisis de clientes

Los clientes que maneja la empresa EYVTOURS S.A. según sus registros (*Ver anexo 4*), son en totalidad 600 clientes de los cuales 150 poseen créditos activos.

Ilustración 13. Número de clientes según forma de pago.

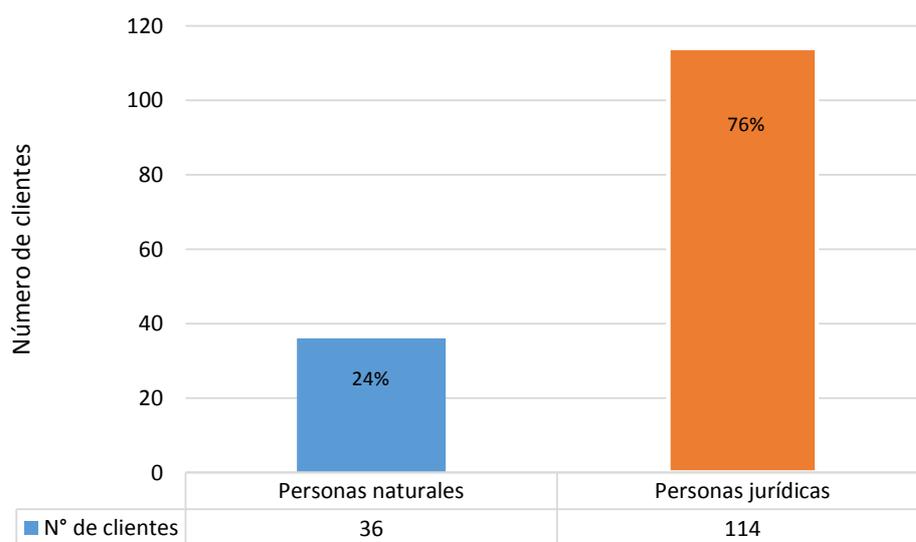


Fuente: Empresa EYVTOURS S.A.
Elaborador por: Autora de la Tesis.

Los clientes que realizan sus pagos a crédito según la *Ilustración 13*, representa el 25% del total de los clientes de la compañía.

El grupo de clientes que poseen créditos está conformado por personas naturales y jurídicas, por lo general es a las entidades y organizaciones quienes por cuestiones de procesos de se les otorga crédito.

Ilustración 14. Crédito según tipo de clientes.



Fuente: Empresa EYVTOURS S.A.
Elaborador por: Autora de la Tesis.

Como se evidencia en la *Ilustración 14*, el 75% de los créditos son otorgados a personas jurídicas es decir instituciones y solo un 25% a personas naturales.

2.4.2.3.2. Rotación de cuentas por cobrar.

La empresa EYVTOURS maneja un total de 600 clientes (*Ver anexo 4*) de los cuales 150 poseen créditos activos con la organización teniendo una amplia cartera crediticia; por lo cual, es necesario determinar la rotación que sus cuentas por cobrar poseen.

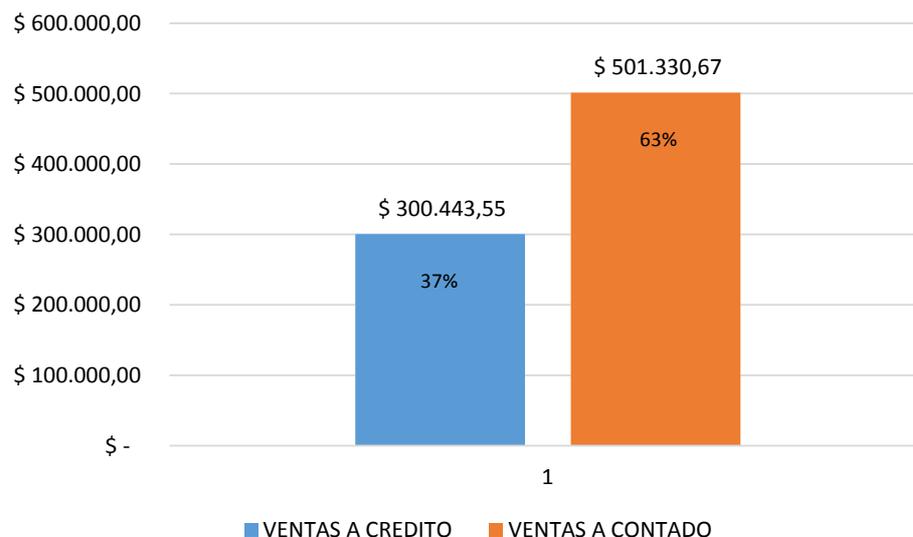
Los estados financieros y registros contables de la compañía (*Ver anexo 3*) evidencian los siguientes valores, necesarios para el cálculo de la rotación de cuentas por cobrar.

Ventas anuales: 801.774,22 USD

Ventas anuales a crédito: 300.443,55 USD

Total de cuentas por cobrar: 46.322,05 USD

Ilustración 15. Tipos de ventas.



Fuente: Empresa EYVTOURS S.A.
Elaborado por: Autora de la Tesis.

Las ventas a crédito según se observa en la *Ilustración 15*, representan el 37% en relación al total de las ventas anuales siendo un monto considerable para la organización.

- Cálculo de la rotación de cuentas por cobrar de la empresa EYVTOURS

$$\text{Rotación cxc} = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Rotación cxc} = \frac{300.443,55 \text{ USD}}{46.322,05 \text{ USD}}$$

$$\text{Rotación cxc} = 6 \text{ veces en el año}$$

La empresa rota sus cuentas por cobrar 6 veces al año, según la fórmula aplicada.

2.4.2.3.3. Ciclo de conversión de cuentas por cobrar.

- *Cálculo del ciclo de conversión de cuentas por cobrar de la empresa EYVTOURS.*

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ventas a crédito}} * 360 \text{ días}$$

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = \frac{46.322,05 \text{ USD}}{300.443,55 \text{ USD}} * 360 \text{ días}$$

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = 56 \text{ días}$$

La organización logra hacer efectivas sus cuentas por cobrar cada 56 días, según muestra la fórmula aplicada.

2.4.2.3.4. Ciclo de conversión de cuentas por pagar.

El ciclo de conversión es el periodo de cobro que nos indicará el número de días (en promedio) que tardamos en pagar nuestros proveedores, o dicho

de otra forma, los días que estamos financiando a nuestros clientes. (Higuerey, 2017).

El cálculo se podrá obtener por medio de esta fórmula:

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras a crédito}} * 360 \text{ días}$$

La compañía cuenta con 136 proveedores de los cuales 76 le otorgan crédito, los estados financieros y registros contables de la compañía (Ver anexo 3) evidencian los siguientes valores, utilizados para la aplicación de la fórmula anterior.

Compras anuales: 673.187,29 USD

Compras anuales a crédito: 247.495,33 USD

Total de cuentas por pagar: 25.357,84 USD

- *Cálculo del ciclo de conversión de cuentas por pagar de la empresa EYVTOURS*

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = \frac{\text{Cuentas por pagar}}{\text{Compras a crédito}} * 360 \text{ días}$$

$$\text{Ciclo de conversión cxc} = \frac{25.357,84 \text{ USD}}{247.495,33 \text{ USD}} * 360 \text{ días}$$

Ciclo de conversión cxc = 37 días

La empresa tarda alrededor de 37 días en lograr pagar las cuentas a sus proveedores, según el resultado obtenido de la aplicación de la fórmula anterior.

2.4.2.3.5. Análisis de Vencimiento

Este análisis enumera todos los créditos pendientes de los clientes, clasificados por antigüedad, y brinda un análisis de cada crédito adeudado por

el cliente. La toma de decisiones, depende de la probabilidad de utilidades o pérdidas en cuanto al otorgamiento de crédito y la capacidad que tenga la empresa para afrontarlos. (Sánchez, 2015)

Una de las herramientas para otorgar créditos es determinando montos y tiempos, así como vigilar que la empresa esté trabajando de los lineamientos fijados.

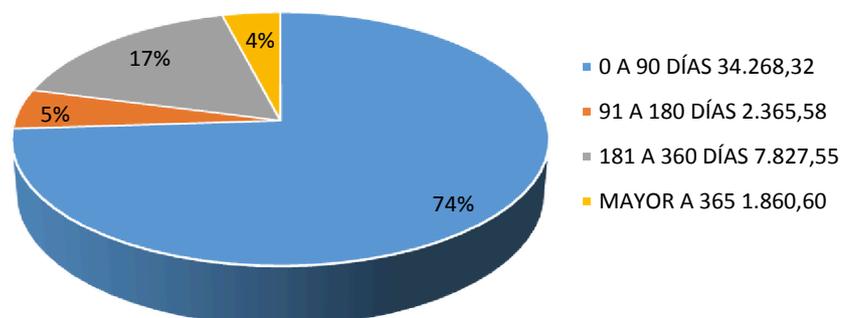
Las cuentas por cobrar que presentan los registros de los mayores de la compañía (*Ver Anexo 3*), presentan diferente tiempo de vencimiento clasificados en rangos para el mejor análisis como se observa en la *Tabla 15*.

Tabla 15. Análisis de vencimientos de la empresa EYVTOURS S.A.

Días	Valor	Porcentaje
0 a 90 días	34.268,32	73.98%
91 a 180 días	2.365,58	5.11%
181 a 360 días	7.827,55	16.90%
Mayor a 365 días	1.860,60	4.02%
Total	46.322,05	100%

Fuente: Estados financieros EYVTOURS S.A.
Elaborado por: Autora de la Tesis.

Ilustración 16. Análisis de vencimiento.



Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autora de la Tesis.

Las cuentas por cobrar con un vencimiento menor a 90 días representan un 73,98% del total de las mismas, mientras el 5,11% refleja aquellas cuentas pendientes de cobro que oscilan entre los 91 y 180 días.

Las cuentas que superan los 6 meses; es decir, de 180 a 360 días representan el 16,90% y las superiores al año alcanzan un 4,02%.

2.4.3. Análisis de resultados.

Al analizar los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos podemos determinar la situación actual de la compañía referente a las cuentas por cobrar que posee.

La empresa posee una amplia lista de clientes, de los cuales a un pequeño pero significativo grupo se le brindan facilidades de pago mediante la otorgación de crédito, estos clientes en su mayoría son personas jurídicas u organizaciones.

Las encuestas y entrevistas realizadas al personal, evidencian que no existen políticas y procedimientos de créditos y cobranzas establecidos, lo que impide a la administración y gerencia un control interno que permita medir la eficiencia y eficacia de la gestión crediticia.

La comparación de los resultados de los ciclos de conversión tanto de cuentas por cobrar como de cuentas por pagar, evidencian que la compañía tiene un desfavorable índice del ciclo de conversión de su cartera; en razón de que, sus cuentas por pagar muestran un tiempo de 37 días de conversión, siendo menor en comparación a los 56 días de conversión que reflejan las cuentas por cobrar.

Por tanto, la compañía está recuperando la cartera crediticia de los clientes mucho después de cancelar las deudas pendientes de pago a los proveedores; situación que implica riesgo para la liquidez de la organización.

El análisis de vencimientos permite identificar que existen cuentas por cobrar envejecidas que superan los 365 días y aunque este represente porcentualmente un valor menor, implica pérdidas para la compañía; por lo cual, se deben tomar decisiones correctivas.

CAPÍTULO III

3. DISEÑO DE LA PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta

Manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas de la empresa EYVTOURS S.A.

3.2. Objetivos

3.2.1. Objetivo General.

Desarrollar un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar, que contribuya a mejorar la gestión administrativa y financiera de créditos y cobranzas de la empresa EYVTOURS S.A.

3.2.2. Objetivos Específicos.

- Establecer políticas de créditos y cobranzas que sirvan como lineamientos para el área administrativa y financiera.
- Determinar procedimientos del manejo de cuentas por cobrar que contribuyan a la mejora de la gestión administrativa y financiera.
- Recuperar la cartera vencida de clientes, que posee la compañía.

3.3. Fundamentación de la propuesta

Antecedentes

La empresa EYVTOURS S.A. es una agencia de viajes y operador turístico que se encuentra en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador.

Se constituyó en el 21 de marzo del año 2012¹, con dos socios con título profesional en turismo. Este negocio se ha manejado de manera tradicional con una numerosa cartera de clientes que se ha fidelizado y a la vez en estos años ha podido abarcar más mercados; además, cuenta con alianzas con los

¹ Minuta de constitución de la compañía EYVTOURS S.A.

operadores más importantes del país y está, junto con ellos, operando con paquetes turísticos locales.

Según los resultados obtenidos con la aplicación de las técnicas de recolección de datos, la empresa no cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos, lo que causa problemas en la gestión de recuperación de cartera, financiamiento y falta de liquidez. Por esta razón, es primordial la implementación de un manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas, con el cual, se mejoraran y optimizarán los procesos.

Este manual, permitirá mejorar la gestión administrativa - financiera de créditos y cobranzas de la empresa, mediante la aplicación de lineamientos y procesos formales que permitirán un control interno adecuado del manejo de este componente.

Las políticas y procedimientos contenidos en el manual permitirán que con su correcta aplicación el riesgo que conlleva mantener cuentas por cobrar a la organización disminuya, permitiendo fortalecer la liquidez que representa este componente para la empresa.

El control interno genera confiabilidad en los procesos aplicados en este caso al componente financiero cuentas por cobrar; este control permitirá medir riesgos y tomar decisiones para la eficiencia y eficacia de los procedimientos determinados.

Análisis FODA

El análisis interno (Debilidades y Fortalezas) y externo (Amenazas y Oportunidades) de EYVTOURS S.A., nos permitirá conocer la realidad de situación de la compañía e identificar los factores que influyen de forma positiva y negativa en la misma.

Ilustración 17. Matriz FODA empresa EYVTOURS S.A.

FODA ESTRATÉGICO	
AGENCIA DE VIAJES Y TURISMO EYVTOURS S.A.	
FORTALEZAS	DEBILIDADES
FACTORES INTERNOS	<p>F1. Gerencia comprometida con la mejora continua.</p> <p>F2. Disponibilidad de recursos propios.</p> <p>F3. Personal adaptable a los cambios.</p> <p>F4. Existencia de software contable.</p> <p>F5. Fidelización de los clientes.</p> <p>F6. Experiencia en el mercado.</p> <p>F7. Buena comunicación con el personal.</p>
	<p>D1. Falta de personal para las labores de crédito y cobranza.</p> <p>D2. Poca comunicación con el cliente.</p> <p>D3. Falta de equipos.</p> <p>D4. Falta de políticas formalmente establecidas.</p> <p>D5. Falta de procedimientos formalmente establecidas.</p> <p>D6. Desarrollo de las actividades de forma empírica.</p>
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
FACTORES EXTERNOS	<p>O1. Implementación de un manual de políticas y procedimientos.</p> <p>O2. Asignación de personal que desarrolle las labores de crédito y cobranza.</p> <p>O3. Adquisición de equipos</p> <p>O4. Mejorar la comunicación con el cliente.</p>
	<p>A1. Variación de la situación económica.</p> <p>A2. Alta rivalidad entre competidores.</p> <p>A3. Políticas cambiantes.</p> <p>A4. Medios de comunicación deshabilitados imposibilitando entablar comunicación con el cliente.</p>

Fuente: Empresa EYVTOURS S.A.

Elaborado por: Autora de la Tesis.

Estrategias FODA

Fortalezas – Oportunidades (FO)

- El compromiso de la gerencia y la predisponían de personal al cambio, permite que la implementación de un manual de políticas y

procedimientos sea factible para la organización garantizando que las actividades se realicen bajo lineamientos establecidos.

- El contar con disponibilidad de recursos facilita la adquisición de equipos y contratación de talento humano que servirá para desarrollar adecuadamente los procesos de crédito y cobranza, además de permitir contar con las herramientas necesarias para mejorar la comunicación con el cliente.
- La fidelización de los clientes y la experiencia en el mercado con la que cuenta la compañía permitirá implementar políticas y procedimientos para la gestión de créditos y cobranzas, sin que esto afecten las ventas de la compañía.

Fortalezas – Amenazas (FA)

- La fidelización de los clientes y la experiencia en el mercado permite enfrentar la rivalidad que existen con otros oferentes, así mismo contrarrestar el medio cambiante de las políticas y situación económica.

Debilidades – Oportunidades (DO)

- La falta de políticas y procedimientos establecidos, generan la necesidad de implementar un manual de políticas y procedimientos que guíe los procesos, desarrollando las actividades acordes a lo señalado y ostentando procesos formales y documentados.
- La asignación de personal encargado de las funciones de crédito y cobranza permitirán cubrir las necesidades del área y mantener una mejor comunicación con el cliente.

Debilidades – Amenazas (DA)

- El implementar políticas y procedimientos establecidos que guíen al personal asignado para la gestión de crédito y cobranza, permite afrontar las variaciones políticas y económicas, mediante el seguimiento al cliente para el cobro de las deudas pendientes.

- La implementación de procesos formales y documentados permitirán asegurar la comunicación continua mediante medios verificados para contacto directo con el cliente.

3.4. Factibilidad de la propuesta

El análisis PEST es aplicado para mostrar la factibilidad de la propuesta, así se detallan las siguientes variables:

- **Políticas:** La organización cumple con las obligaciones estipuladas por ley, por lo cual, puede establecer procesos legales de cobros sin ninguna repercusión negativa para la empresa, esto facilita la viabilidad de la propuesta.
- **Económicas:** La propuesta busca recuperar la cartera de vencida de la compañía a través de políticas y procesos formales. El recurso económico involucrado para llevar a cabo la aplicación del manual, son mínimos, siendo posible para la organización.
- **Sociales:** Los colaboradores de la compañía son receptivos y abiertos al cambio, por lo que, están dispuestos a aplicar de forma correcta el manual de políticas y procedimientos, con la finalidad de mejorar la situación financiera de la empresa.
- **Tecnológicas:** La empresa cuenta con su propio sistema y herramientas informáticas, que permiten un mejor manejo y control de la información financiera; lo que facilita el desarrollo de la propuesta.

La propuesta será factible en la medida en que los colaboradores del área administrativa, financiera y gerencial sean receptivos y abiertos al cambio, para la ejecución del manual de políticas y procedimientos de créditos y cobranzas; con esto se generan los recursos humanos, materiales y económicos para la ejecución de lo propuesto.

3.4. Resultados científicos

El manual de políticas y procedimientos para créditos y cobranzas de la empresa EYVTOURS, tiene una estructura entendible y de fácil manejo.

Está compuesto en su primera parte por la misión, visión y organigrama de la compañía. Seguido, la presentación de la propuesta, objetivo y su alcance.

En la segunda parte, se detallan los siguientes puntos:

- Otorgamientos de crédito.
 - Objetivo.
 - Personas naturales:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
 - Personas jurídicas:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
- Recuperación de cuentas por cobrar.
 - Objetivo.
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
- Seguimiento de crédito.
 - Objetivo.
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.

- Cuentas incobrables.
 - Objetivo.
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.

Los puntos establecidos, buscan contribuir con el cumplimiento de los objetivos de la propuesta, que servirán como base fundamental para el correcto manejo de las cuentas por cobrar.

Por lo cual, servirá como una guía para la ejecución de las actividad del área de crédito y cobranza, los formatos de documentos establecidos, permitirán a la empresa tener un soporte de los procesos ejecutados en el área y contribuir a la mejora del desempeño organizacional.

El desarrollo de este manual está plasmado con ideas que se apegan a las necesidades y alcance de la compañía, siendo de factible aplicación.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR



**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR
COBRAR EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA
EYVTOURS S.A.**

CONTENIDO:

1. Misión

2. Visión.

3. Organigrama institucional.

4. Presentación del manual.

5. Objetivo.

6. Alcance.

7. Otorgamientos de crédito.

- Objetivo.
- Personas naturales:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
- Personas jurídicas:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.

8. Recuperación de cuentas por cobrar.

- Objetivo.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Flujograma.
- Documentos.

9. Seguimiento de crédito.

- Objetivo.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Flujograma.
- Documentos.

10. Cuentas incobrables.

- Objetivo.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Flujograma.
- Documentos.

11. Registro de ediciones.

12. Validación.

1. Misión

Brindar siempre a nuestros clientes un servicio bilingüe de calidad con asistencia personalizada en viajes y vuelos nacionales e internacionales acogiéndonos a sus requerimientos y deseos con responsabilidad. La calidad de nuestro servicio será siempre nuestra carta de presentación y mediante el servicio post venta fidelizaremos al cliente mostrándole que en nosotros siempre encontrará lo mejor a la hora de planear sus viajes sean estos por turismo o negocios. (EYVTOURS, S.A. , 2018)

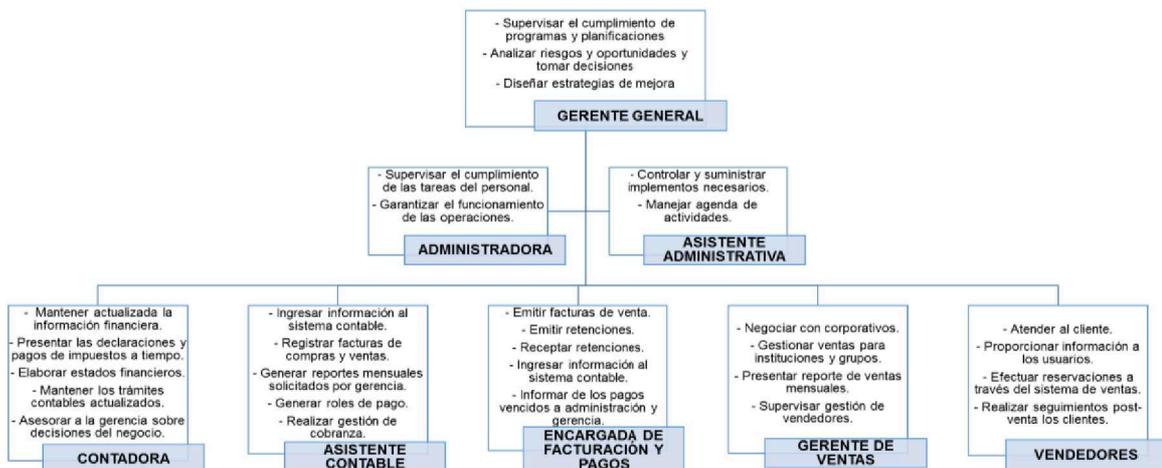
2. Visión

Posicionarnos a corto plazo en el mercado local como la mejor agencia de viajes y turismo diferenciándonos de la competencia por la innovación, calidad y mejora continua de nuestros servicios de asesoría al cliente. (EYVTOURS, S.A. , 2018)

3. Organigrama institucional

El organigrama organizacional de la empresa EYVTOURS, se compone de los departamentos de gerencia, administración, contabilidad y ventas; los mismos que son integrados por el talento humano de la organización con funciones específicas, como observamos en la *Ilustración 18*.

Ilustración 18. Organigrama institucional empresa EYVTOURS S.A.



Fuente: Empresa EYVTOURS S.A.
Elaborado por: Autora de la Tesis.

4. Presentación del manual

El presente manual contiene políticas y procedimientos de cuentas por cobrar para el área de crédito y cobranza de la empresa EYVTOURS S.A., con la finalidad de formalizar los procesos y actividades realizadas en el área.

Por ello, este debe ser considerado una guía para el correcto manejo de las cuentas por cobrar y una herramienta que permita tener un control de la gestión crédito, impulsando el mejor desempeño organizacional.

5. Objetivo

Establecer políticas y procedimientos formales, para el correcto manejo de las cuentas por cobrar.

6. Alcance

El personal inmerso en el proceso de crédito y cobranza.

7. Otorgamiento de créditos

Objetivo

Implementar la gestión de otorgamiento de créditos mediante políticas y procedimientos que permitan organizar, normalizar y mejorar el análisis de clientes con solvencia crediticia.

Personas Naturales

Políticas

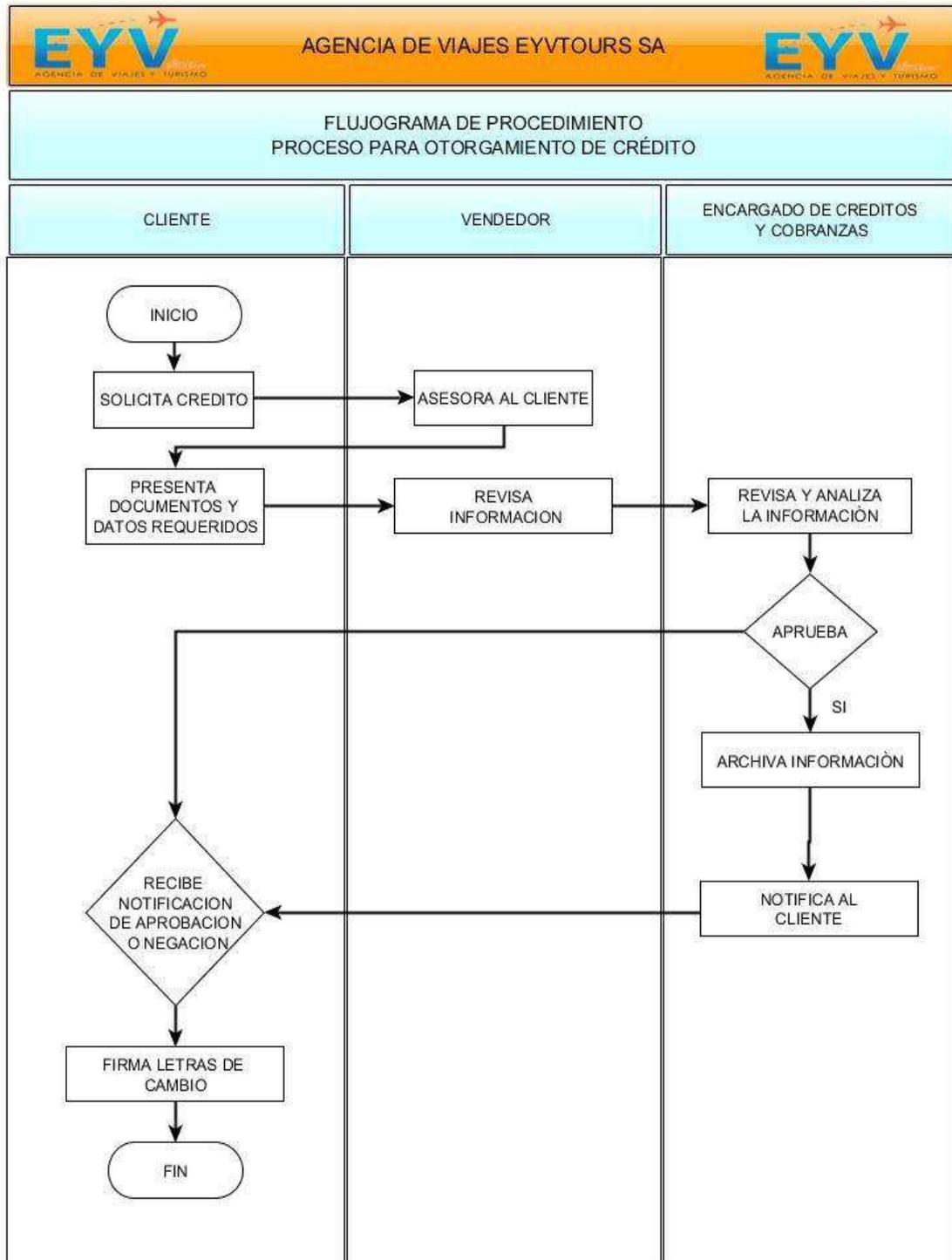
- Los clientes podrán solicitar crédito a partir de su tercera compra, las primeras serán al contado.
- El cliente debe entregar una copia de cédula.
- Debe proporcionar información básica.
- El plazo máximo de crédito será de 20 días.
- El monto otorgado será máximo de 5.000,00 USD
- El crédito será aprobado por el encargado de crédito y cobranza y antepuesto por el Gerente General.
- El documento que respalde el crédito será la letra de cambio, la cual debe ser firmada por el cliente y servirá como sustento de pago.

Procedimiento

1. El cliente solicita un crédito en la oficina.
2. El vendedor asesora al cliente.
3. El cliente presenta la documentación y datos requeridos.
4. El vendedor revisa la información.
5. El encargado de crédito y cobranza analizará y verificará la información y el Gerente General según sustentos.
6. El encargado de crédito y cobranza, aprueba o rechaza el crédito.
7. El encargado de crédito y cobranza archiva la información.
8. El encargado de crédito y cobranza notifica al cliente la aprobación del crédito.

9. El cliente recibe la notificación de la aprobación o negación del crédito.
10. Una vez aprobado el cliente procede a firmar las letras de cambio.

Flujograma



Documento

 <p>LETRA DE CAMBIO</p> <p>Núm.</p> <p>Valor \$</p> <p>Monto escrito:</p> <p>Cuotas:</p> <p>Interés:</p> <p>Aceptante:</p> <p>Firma</p>	 <p align="right">LETRA DE CAMBIO</p> <p align="right">Núm.</p> <p align="right">Valor \$</p> <p>Ciudad _____ Fecha _____</p> <p>Girador(es): _____</p> <p>Se compromete(n) a pagar solidariamente el valor de esta Letra Única de Cambio sin protesto, renunciando al aviso de rechazo, a favor del(os) beneficiario(s). En caso de mora, se cobrará la tasa máxima de interés legal autorizada.</p> <p>Beneficiario(s): _____</p> <p>Cuotas: _____</p> <p>Interés: _____</p> <p>X Monto escrito: _____</p> <p>Vence: _____</p> <p>Aceptante: _____ Girador: _____</p>
--	--

Personas Jurídicas

Políticas

a) Clientes solicitantes a crédito

- Los clientes podrán solicitar crédito a partir de su tercera compra, las primeras serán al contado.
- La evaluación radica en la verificación exhaustiva de la información entregada por el cliente solicitante, determinar su solvencia de pago, constatar datos personales y referencias.
- El documento sustento para otorgar la venta a crédito es la solicitud de crédito, por lo cual es indispensable que el vendedor o el asistente de cobro se aseguren de que la información solicitada sea llenada completamente y que esté anexada la documentación de apoyo requerida.
- La solicitud de crédito deberá poseer el nombre completo del solicitante y la firma debe ser igual a la del documento de identificación.
- En el caso que el solicitante sea persona natural no debe poner únicamente el nombre comercial sino el nombre con el que se identifica en el RUC.
- La dirección debe ser exacta: número de calle y nombre, número del local, barrio, nombre de la ciudad y referencias.
- El solicitante debe mostrar su solvencia; a través de un buró de crédito.
- El solicitante debe proporcionar al menos dos referencias comerciales y personales
- El crédito no se aprobará sin la debida verificación de la información, aunque el solicitante sea recomendado por alguien de cargo superior o vendedores.
- Las referencias comerciales y personales deben ser cercioradas.
- El tiempo para verificar la información del solicitante será máximo de dos días.

b) Documentación requerida

- Solicitud de crédito.
- Copia del RUC.
- Escritura de constitución.
- Copia de cédula del representante legal.
- Copia de papeleta de votación del representante legal.
- Nombramiento del representante legal.
- Dos referencias bancarias.
- Dos referencias comerciales.
- Estados financieros más recientes.
- Copia de formulario 101, avalados por la Superintendencia de Compañía.

c) Plazo y garantía

- El plazo máximo de crédito será de 20 días.
- Los documentos que servirán de garantía una vez analizada la solvencia de pago de los solicitantes, serán documentos comerciales tales como: cheques a fecha y letras de cambio.

d) Monto

- El monto otorgado dependerá del análisis económico realizado por la persona encargada, según la documentación entregada por el solicitante.
- La aprobación de crédito se realizará por los funcionarios correspondientes según observamos en la *Tabla 16*.

Tabla 16. Autorizaciones según montos de crédito de la empresa EYVTOURS S.A.

Monto	Autorización
Igual o superior a 5.000,00 USD	Gerencia (En caso de ausencia del gerente autorizará la administradora)
Menor a 5.000,00 USD	Encargado del área de crédito y cobranza

Fuente: Resultados de la Investigación.

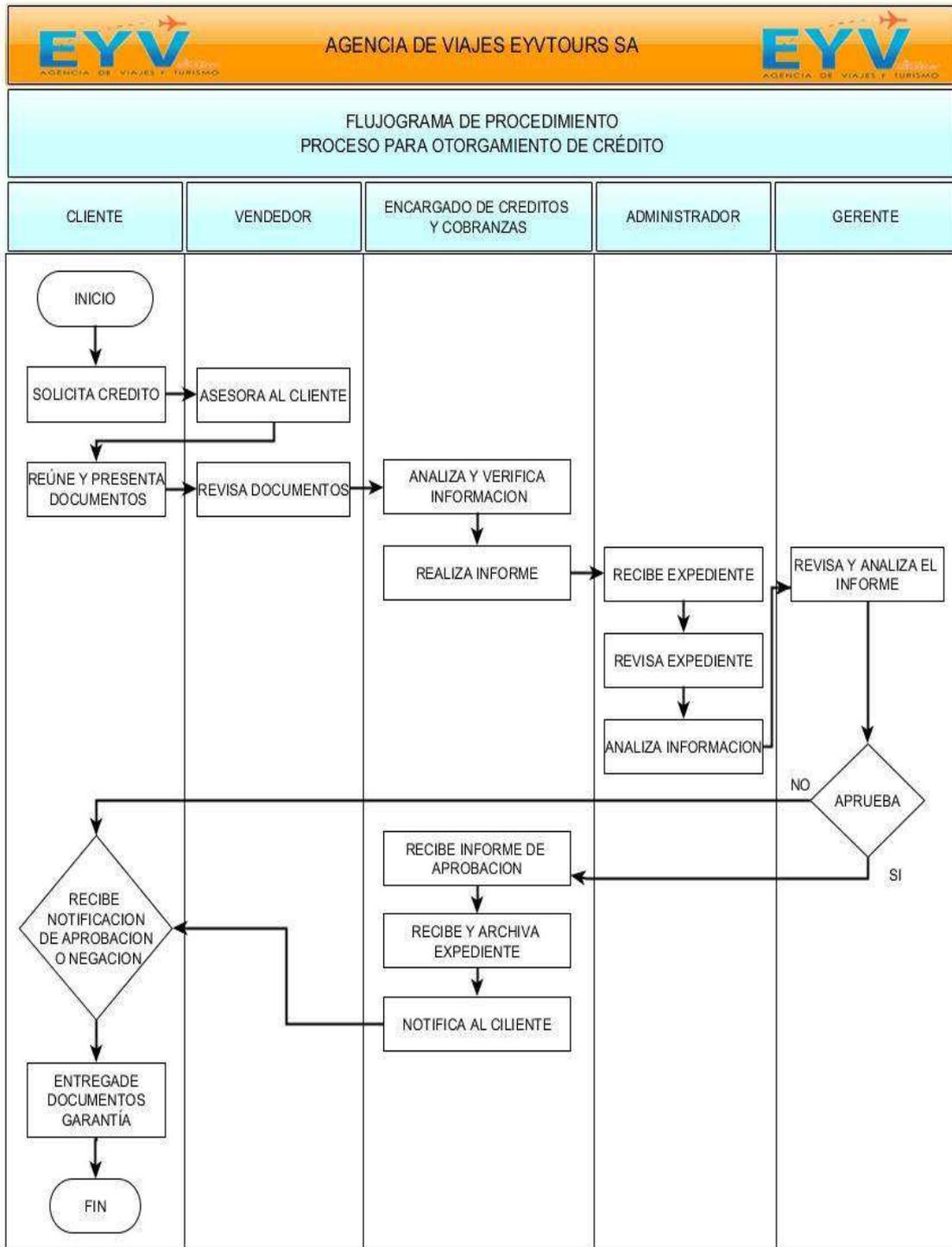
Elaborado por: Autora de la Tesis.

Procedimientos

1. El cliente solicita un crédito en la oficina.
2. El vendedor asesora al cliente.
3. El cliente reúne y presenta la documentación requerida.
4. El vendedor revisa la información.
5. El encargado de crédito y cobranza analizará y verificará la información
6. El encargado de crédito y cobranza, si aplica el crédito elabora un informe con respecto a la solicitud del cliente.
7. La administradora recibe el expediente.
8. La administradora revisa el informe y analiza la carpeta con su respectiva documentación y envía al gerente para su respectiva aprobación o negación.
9. El gerente, administradora o encargado de crédito y cobranza según sea el caso, revisan y analizan el informe.
10. El gerente, administradora o encargado de crédito y cobranza según sea el caso, aprueba o rechaza la solicitud de crédito.
11. Una vez aprobado el encargado de crédito y cobranza recibe informe de aprobación.
12. El encargado de crédito y cobranza recibe y archiva el expediente.
13. El encargado de crédito y cobranza notifica al cliente la aprobación del crédito.
14. El cliente recibe la notificación de la aprobación o negación del crédito.

15. Entrega de documentos de garantía (Letra de cambio o cheque a fecha).

Flujograma



Documento

		<p align="center">EYVTOURS S.A. <i>Agencia de viajes y turismo</i></p>		
SOLICITUD DE CRÉDITO				
DATOS DE LA EMPRESA O SOLICITANTE				
Nombre o razón social:			Cupo solicitado:	
Nombre comercial:				
Dirección (Calle principal, No./Calle secundaria/Manzana o bloque/Referencias):				
Teléfonos:		E-mail:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL EN RELACIÓN DE DEPENDENCIA				
Nombre de la empresa:		Actividad:		
Dirección de la empresa:		Teléfono de la empresa:		
Fecha de ingreso:	Cargo:		Sueldo:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA ACTUAL DEL NEGOCIO PROPIO				
Nombre del negocio:		Actividad:		
Dirección del negocio:		Teléfono del negocio:		
Fecha de inicio:	Local Propio		Alquilado	
REFERENCIAS PERSONALES				
Nombres	Dirección	Teléfono	Celular	Parentesco
REFERENCIAS COMERCIALES				
Proveedor	Dirección	Teléfonos	Contacto	Tiempo como cliente
REFERENCIAS BANCARIAS				
Banco	Cuenta	Tipo de cuenta	Fecha de apertura	Fecha de vencimiento
ESPACIO RESERVADO PARA EL EMISOR				
Nombre del Vendedor:		Cupo asignado:	Aprobado	Negado

Aprobado por:
Comentarios:
<p>En caso de exceder los 90 días en el pago de una factura y/o tener un cheque protestado, se procederá de forma inmediata suspender los servicios y a su vez el cierre del crédito. Autorizo(amos) expresa e irrevocablemente a EYVTOURS S.A. para que obtenga cuantas veces sean necesarias de cualquier fuente de información, incluidos los burós de crédito, mi información de riesgos crediticios, de igual forma, EYVTOURS S.A. queda expresamente autorizado para que pueda transferir o entregar dicha información a los burós de crédito y/o a la Central de Riesgos si fuera necesario</p> <p style="text-align: center;">_____ Firma del Solicitante</p> <p style="text-align: center;">C.I.</p>

8. Recuperación de cuentas por cobrar

Objetivo

Implementar políticas y procedimiento que contribuyan a la mejora de la gestión de cobranzas, con el fin de recuperar en el tiempo establecido los valores adeudados por los clientes.

Políticas

- La efectiva administración de las cobranzas será responsabilidad del encargado de créditos y cobranzas.
- Los cheques recibidos deberán ser verificados inmediatamente si existe fondos en el banco respectivo de donde es emitido.
- El efectivo recibido por los cobros efectuados diariamente, deberá ser depositado máximo al día siguiente.
- Los cheques recibidos por los cobros deberán ser emitidos a nombre de la empresa.
- Las transferencias bancarias deben ser enviadas con el respectivo documento de soporte a nombre de la empresa y cuenta de bancaria de la misma para que sea verificado en el banco dicha transacción.

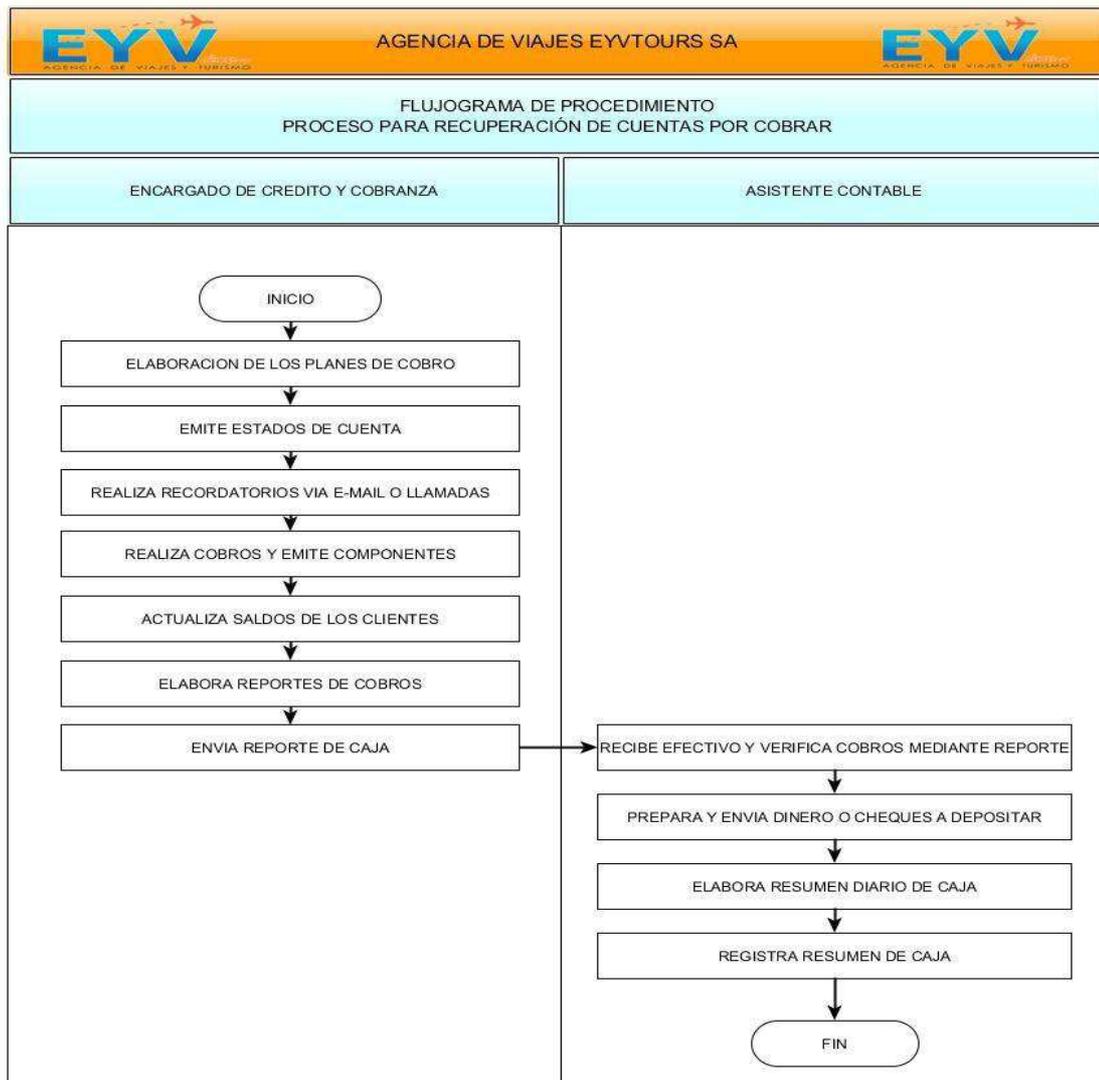
- Todos los cobros deben constar con su respectiva documentación.
- Se emitirán diariamente reportes y actualizaciones de los cobros hacia los clientes.
- Diariamente se debe emitir el resumen de diario de caja de cobros a contabilidad para su respectivo archivo.
- El encargado de créditos y cobranzas realizará recordatorios a los clientes a través de llamadas telefónicas o e-mails cinco días antes del vencimiento del crédito.
- El encargado de créditos y cobranzas emitirá mensualmente el estado de cuenta de los clientes y se enviara a través de correo.
- La empresa otorgará del 1% de descuento a clientes que cancelen el crédito antes del período otorgado.
- Los servicios comercializados deberán ser de excelente calidad, y acorde a lo solicitado para evitar que exista inconformidad por parte de los clientes, lo cual podría ocasionar que estos no cumplan con sus obligaciones.
- Los créditos con saldo mayor de 20.000 dólares que durante los últimos cuatros meses no hayan tenido abono alguno, serán entregados a abogados para que ejecuten su cobro vía judicial.
- Los costos judiciales generados por recuperación de cuentas morosas, serán absorbidos por los clientes, y serán pactados previamente entre las partes.

Procedimientos

1. El encargado de crédito y cobranza elabora planes de cobro de acuerdo a los vencimientos.
2. El encargado de crédito y cobranza envía por e-mail los estados de cuentas a clientes.
3. El encargado de crédito y cobranza realiza recordatorios a través de llamadas o e-mails a los clientes.
4. El encargado de crédito y cobranza realiza los cobros y se emite el recibo de ingresos.

5. El encargado de crédito y cobranza actualiza los saldos de los clientes.
6. El encargado de crédito y cobranza elabora el reporte de cobros.
7. El encargado de crédito y cobranza envía reportes de entrega de caja del efectivo recibido con su respectiva documentación.
8. La asistente contable recibe reportes de cobros y efectivo, se verifica informe de recibo de ingresos.
9. La asistente contable prepara y envía dinero o cheques por cobros realizados.
10. La asistente contable elabora resumen diario de caja.
11. La asistente contable registra el resumen diario de caja con la documentación respectiva.

Flujograma



9. Seguimiento de créditos

Objetivo

Implementar el análisis y seguimiento de los créditos otorgados, a través de políticas y procedimientos establecidos.

Políticas

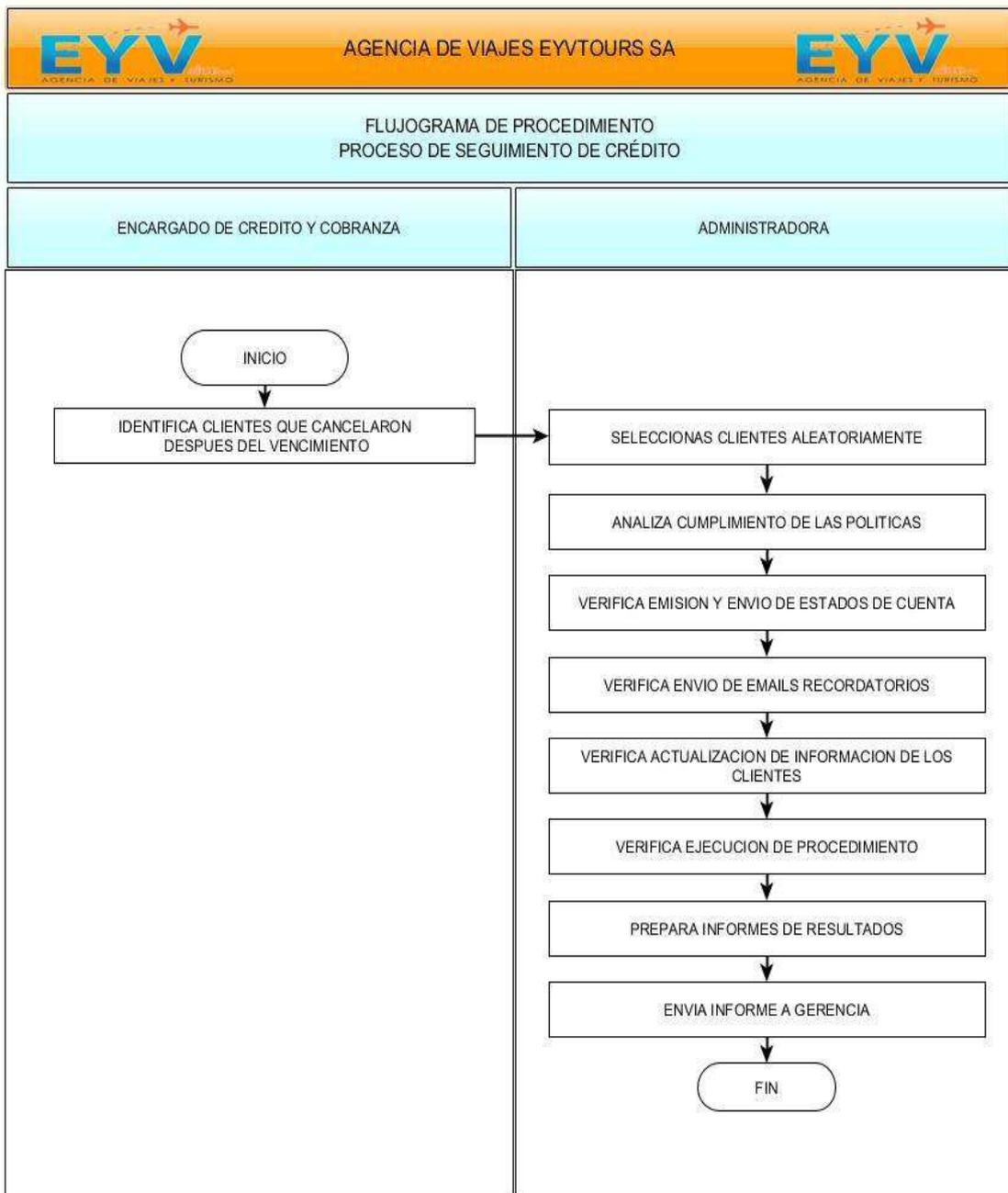
- El seguimiento del crédito debe ser realizado por el encargado de crédito y cobranza, consiste en evaluar permanentemente los resultados y desempeño de los servicios crediticios para evitar inconvenientes y riesgos para la empresa.
- El proceso incluye el análisis de la calidad de atención al cliente y servicios brindados, elaboración de reportes de evaluación, y el seguimiento de cumplimiento.
- La información la prepara el encargado de crédito y cobranza.
- Se manejará el archivo permanente de los clientes, debidamente identificados.

Procedimientos

1. El encargado de crédito y cobranza identifica los clientes que cancelaron sus obligaciones después del plazo de cumplimiento.
2. La administradora selecciona aleatoriamente 5 clientes de los que no cumplieron sus obligaciones.
3. La administradora analiza el cumplimiento de las políticas de recuperación de créditos.
4. La administradora verifica que se han emitido y enviado los estados de cuentas de los clientes.
5. La administradora verifica él envió de cartas de recordatorios vía e-mail con los respectivos saldos.
6. La administradora verifica que se hayan actualizado la información de los clientes.

7. La administradora verifica que los procedimientos hayan sido ejecutados por el personal responsable.
8. La administradora prepara un informe de resultados de la supervisión realizada.
9. La administradora envía informe realizado a gerencia.

Flujograma



Documento

 EYVTOURS S.A. Agencia de viajes y turismo				
INFORME DE SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS				
VERIFICACIÓN				
ASPECTO A EVALUAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN	
	SI	NO		
Cumplimiento de las políticas de recuperación de créditos.				
Emisión y envío de los estados de cuentas de los clientes.				
Cartas de recordatorios vía e-mail con los respectivos saldos.				
Actualización de la información de los clientes.				
Procedimientos ejecutados por el personal responsable				
RESULTADOS				
Nº de Expediente	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIÓN
	TOTAL	PARCIAL	NULO	
COMENTARIOS				
_____ Elaborado por:		_____ Revisado por:		

10. Cuentas incobrables

Objetivo

Establecer políticas y procedimientos de control y recuperación de las cuentas incobrables.

Políticas

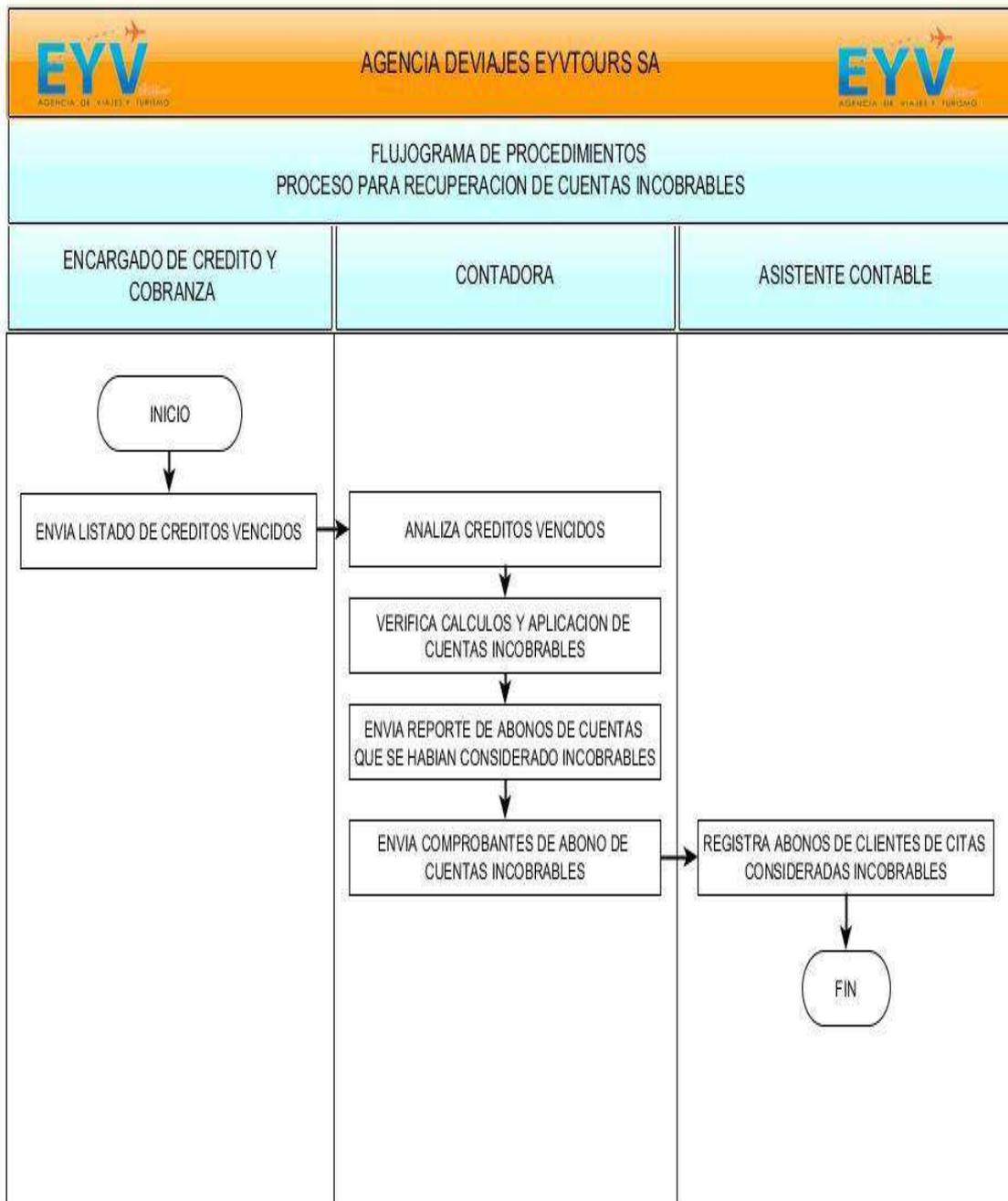
- Se emitirá un listado de los créditos vencidos, y se respaldarán con la documentación correspondiente.
- Las cuentas incobrables serán ajustadas por la contadora, al 31 de diciembre de cada ejercicio económico.
- La cuenta sea considerada como incobrables cuando cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 10 numeral 11 de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Las cuentas incobrables serán determinadas por la Gerencia, Administración y encargado de crédito y cobranza, quienes se reunirán para analizar las mismas de forma anual.
- En caso de recibir abonos de cuentas ya liquidadas este se considerará como otros ingresos.

Procedimientos

1. El encargado de crédito y cobranza envía el listado de créditos vencidos con la documentación de respaldo.
2. La Contadora realiza el análisis según listado de créditos vencidos.
3. La Contadora verifica los cálculos y la aplicación de cuentas incobrables según ley de Régimen Tributario Interno.
4. La Contadora envía reportes de abonos a clientes que se consideraron como incobrables de ejercicios anteriores.
5. La Contadora envía comprobantes de abono de cuentas incobrables a la asistente contable para su registro.

6. La asistente contable registra abonos de clientes considerados como incobrables en el expediente.

Flujograma



11. Registro de ediciones

Manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar. Primera edición. (22 de agosto de 2018).

12. Validación.

Ing. Estefanía Yánez.
REPRESENTANTE LEGAL

Sra. Ximena Játiva.
PRESIDENTA

3.6. Beneficiarios

Los beneficiarios principales de la propuesta del Manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas de la empresa EYVTOURS S.A. son los siguientes:

- Los directivos y la alta gerencia de la empresa EYVTOURS S.A. mediante la implementación del manual podrá obtener resultados que reflejen el estado las cuentas por cobrar de la compañía y tendrá la posibilidad de tomar decisiones basadas en dichos resultados.
- La administración de la compañía tendrá la base necesaria para poder realizar evaluaciones de control interno del manejo de créditos y cobranzas; por lo que, podrá emitir reportes de los resultados a la gerencia para acciones correctivas, además de la mejora continua del sistema de control.
- Los colaboradores de la compañía inmersos en el proceso de crédito y cobranza tendrán una guía para la ejecución de sus tareas, con la cual llevará a cabo sus funciones apegadas a las políticas y los procesos plasmados en el manual.
- Las personas interesadas, podrán tomar bajo los debidos parámetros esta investigación como fuente de consulta y guía en futuros proyectos.

3.7. Plan de Acción

La organización para la adopción del manual de políticas y procedimientos presentado como propuesta de solución, se le sugiere regirse al siguiente plan de acción, que considera las etapas para su implementación.

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO PROMEDIO REQUERIDO	MECANISMO DE EVALUACIÓN
Presentación de la propuesta	Gerente	Presentar a los directivos la propuesta	01/10/2018	Acta de entrega
Aprobación de la propuesta	Directivos	Analizar la propuesta previo a su aprobación	03/10/2018	Comunicado de aprobación

Planificación	Gerente Administradora	Preparar cronogramas de socialización y puesta en marcha de la propuesta	04/10/2018 - 05/10/2018	Planificación y cronograma de ejecución
Inicio de aplicación	Gerente Administradora	Comunicar la propuesta a los miembros de la organización.	08/10/2018	Acta de socialización
Capacitación al personal	Administradora	Capacitar a los colaboradores involucrados en el proceso de crédito y cobranza sobre las políticas y procedimientos implementados.	09/10/2018 - 12/10/2018	Acta asistencia a capacitación
Ejecución de la propuesta	Administradora Encargado de crédito y cobranza Contadora Auxiliar contable	Aplicar la propuesta ejecutando las políticas y procedimientos establecidos en el manual.	15/10/2018	Informe de la ejecución del proceso
Control interno	Gerente Administradora	Realizar supervisión y pruebas del correcto manejo de las políticas y procedimientos.	24/10/2018 - 26/10/2018	Informes de evaluación al proceso
Seguimiento	Gerente Administradora	Realizar seguimiento al proceso implementado.	31/10/2018	Análisis de resultados en el área de crédito y cobranza

Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autora de la Tesis.

CONCLUSIONES

La investigación planteada determinó que la empresa EYVTOURS S.A., no cuenta con políticas y procedimientos formalmente establecidos, para el manejo del componente cuentas por cobrar.

En las entrevistas y encuestas realizadas al personal, se evidenció la falta de asignación de funciones específicas, para las actividades del área de crédito y cobranza.

Los registros contables de la compañía, muestran que la cartera vencida representa un valor considerable.

En el proceso de otorgamiento de crédito, no poseen otra documentación sustento, además, de la factura; para el posterior cobro de la venta efectuada.

De acuerdo a lo observado en la visita in situ, la compañía no cuenta con reportes o informe, del proceso de gestión de crédito y cobranzas, lo cual, dificulta el control interno de las actividades del área.

RECOMENDACIONES

La empresa debe aplicar de forma inmediata el manual de políticas y procedimientos propuestos. Herramienta que servirá de guía para la ejecución adecuada de los procesos inmersos en la gestión de crédito y cobranza, para aumentar la recaudación por las cuentas pendientes de cobro.

La asignación de personal específico para las responsabilidades del área de créditos y cobranzas, debido a que, es necesaria para la ejecución de los procedimientos propuestos de forma efectiva generando los resultados esperados.

Para la recuperación de cuentas por cobrar que mantiene la empresa desde hace ya varios años, se recomienda contratar compañías de cobranzas, que permitan la recuperación de estos valores de forma parcial.

El respaldo documental mediante la firma de letras de cambio y la entrega de cheques posfechados para los créditos otorgados, brindará seguridad a la compañía, disminuyendo los riesgos que conlleva la otorgación de ventas a créditos.

La organización debe implementar los formatos elaborados, contenidos en el manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar; puesto que, servirán como evidencia o respaldo de las actividades realizadas en el proceso.

BIBLIOGRAFÍA

- Acuña, F. (2016). Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del Norte S.A. *Revista Científica de FAREM-Estelí*.
- Baena Paz, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Patria.
- Caceres, O. (11 de Agosto de 2014). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/oscarcaceres9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observacin>
- Calderón, A., & Jauregui, K. (2015). El control interno y su relación con el cumplimiento de las obligaciones tributarias en las empresas comerciales, Chaclacayo, 2015. (*Trabajo de Grado, Lima; Universidad Peruna Unión, 2015*).
- Carrasco, M., & Farro, C. (2014). *Evaluación del control interno a las cuentas por cobrar de la empresa de transportes y servicios VANINA E.I.R.L., para mejorar la eficiencia y gestión, durante el período 2012*. . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Chalén, Y. (2015). Manual de control interno contable para la empresa Togal S: A. comuna San Pablo, cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015. (*Bachelor's thesis, La Libertad; Universidad Estatal Península de Santa Elena, 2015*).
- Chiguano, A. (2016). Diseño de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar de la empresa industrial ISECOM S.A. (*Trabajo de Grado, Quito; Universidad Central del Ecuador, 2016*).
- Corrales, G. (2017). *La Nación*. Obtenido de La Nación: <https://www.nacion.com/economia/las-cinco-c-del-credito/BFLEAF5Y6BEXJNBYZKTU667CLY/story/>
- Créditos y Cobranzas*. (2014). Obtenido de *Créditos y Cobranzas*: <https://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/principiosgestiondecreditos.html>

- Durán, J. (2015). *El control interno de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa el Mundo Berrezueta Carmona y CÍA., en el Cantón Camilo Ponce Enríquez.* . Machala: Universidad Técnica de Machala. .
- Escoto, A. (Junio de 2014). *Silderplayer*. Obtenido de Silderplayer: <http://slideplayer.es/slide/1787633/componentesdelcontrolinterno>
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y fraudes: análisis de informe coso I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Estupiñán, R., & Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales.* Bogotá: Ecoe Ediciones.
- EYVTOURS, S.A. . (2018). *EYVTOURS S.A.* Obtenido de <http://www.eyvtours.com/>
- Galván. (2015). *AulaFacil.Com*. Obtenido de AulaFacil.Com: <http://www.aulafacil.com/cursosenviados/analisisestadosfinancieros/Lecc-30.htm>
- González, C. (2014). "Procedimiento para estudiar las necesidades informativas de los directivos en la EHTC "Hermanos Gómez". Aplicación de AMIGA. (*Trabajo de Grado, Camagüey; Universidad Central de Camagüey-Cuba, 2014*).
- González, J. (2018). *ZonaEconómica*. Obtenido de ZonaEconómica: <https://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>
- Google Maps*. (25 de Junio de 2018). Obtenido de Google Maps: <https://www.google.com/maps/place/Agencia+de+Viajes+en+Manta+EYV+TOURS/@-0.9441729,-80.7345001,19z/data=!4m12!1m6!3m5!1s0x902be13a37f70683:0xd8146d5f60e630c3!2sAgencia+de+Viajes+en+Manta+EYV+TOURS!8m2!3d-0.944542!4d-80.7346194!3m4!1s0x902be13a37f70683:0xd>
- Higuerey, Á. (2017). *Administración de cuentas por cobrar*. Mérida: Universidad de Los Andes.

- Ibáñez Peinado, J. (2015). *Métodos técnicas e instrumentos de la investigación criminológica*. Madrid: Dykinson.
- Jaramillo, L. (2017). *Control interno para mejorar la efectividad en las cuentas por cobrar y pagar en la empresa GCF Holdings SAC*. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener.
- Martínez, C. (2016). *Estadística básica aplicada*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Modelo COSO III*. (2013). Obtenido de Marco Integrado de Control Interno: http://www.cicinacional.com/images/Articulos/Guia_Marco_Integrado_de_Control_Interno_COSO_III.pdf
- Monasterio, I. (09 de Marzo de 2014). *SlideShare*. Obtenido de SlideShare: <https://es.slideshare.net/Ingermar/la-observacin-cuestionario-y-entrevista>
- Mora, L. (2016). *Indicadores de la gestión logística*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Muñiz, W., & Mora, W. (2017). *Propuesta de control interno para cuentas por cobrar en la empresa PROMOCHARTERS*. . Guayaquil: Universidad de Guayaquil. .
- Muñoz, J. (2016). *Control interno de cuentas por cobrar para mejorar la rentabilidad del comercial rocío de la ciudad de Babahoyo en el año 2015*. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES". .
- Navarro Stefanell, F., & Ramos Barrios, L. M. (2016). El control interno en los procesos de producción de la industria litográfica en Barranquilla. . *Equidad & Desarrollo*, 9.
- Paredes, M. J., Contreras, M. A., & Valarezo, M. L. (2018). Análisis del control de las cuentas por cobrar en la empresa Sociedad Eléctrica Machala. *In conference proceedings*, Vol. 2.
- Posso, J., & Barrios, M. (2014). Diseño de un modelo de control interno en la empresa prestadora de servicios hoteleros eco turísticos nativos activos Eco Hotel La Cocotera, que permitirán el mejoramiento de la información

financiera. (*Trabajo de Grado, Cartagena de Indias; Universidad de Cartagenas, 2014*).

Sánchez. (Julio de 2015). *Antigüedad de los saldos*. Obtenido de Wikispaces:
<https://finan2cmd.wikispaces.com/ANTIG%C3%9CEDAD+DE+SALDOS+2>

Sánchez, G., & Taboada, D. (2015). Diseño y Propuesta de un Sistema de Control Interno Administrativo-Financiero basado en el Modelo Coso Erm, para mejorar la identificación y análisis de riesgos, aplicado al Grupo Corporativo Mary Carmen, Cantón Ambato, Provincia de Tungurahua. (*Bachelor's thesis, Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE Extensión Latacunga. Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría.*).

Sánchez, M. (2015). *Wikipaces*. Obtenido de Wikispaces:
<https://finan2cmd.wikispaces.com/ANTIG%C3%9CEDAD+DE+SALDOS+2>

Talaya, A., & Collado, A. (2014). *Investigación de mercados*. Bogotá: Esic.

ANEXOS

Anexo 1. Formato de Encuesta

ENCUESTA



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Encuesta dirigida a los colaboradores de la empresa EYVTOURS S.A. de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

Indicaciones: Lea detenidamente cada pregunta y señale con una X SI o NO, según considere necesario y coloque alguna observación si la respuesta lo amerita.

1. ¿Existen en la compañía políticas de crédito y cobranzas?

SI

NO

Observaciones _____

2. ¿Las políticas de créditos y cobranzas son comunicadas al personal?

SI

NO

Observaciones _____

3. ¿Se ejecutan las políticas de créditos y cobranzas establecidas?

SI

NO

Observaciones _____

4. ¿Está definida la persona autorizada para otorgar créditos?

SI

NO

Observaciones _____

5. ¿Existen definidos los montos que se pueden conceder como crédito a cada cliente?

SI

NO

Observaciones _____

6. ¿La empresa cuenta con procedimientos definidos para los procesos de crédito y cobranza?

SI

NO

Observaciones _____

7. ¿Está delimitado el plazo de crédito otorgado a cada cliente?

SI

NO

Observaciones _____

8. ¿Se encuentra fijada la persona encargada del proceso de cobranza?

SI

NO

Observaciones _____

9. ¿Se realiza la comunicación de los valores adeudados a los clientes?

SI

NO

Observaciones _____

10. ¿El cliente firma algún documento sustento por la deuda adquirida con la organización?

SI

NO

Observaciones _____

Anexo 2. Formato de Entrevista

ENTREVISTA



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
Facultad de Contabilidad y Auditoría

Entrevista dirigida a los colaboradores de la empresa EYVTOURS S.A. de la ciudad de Manta, provincia de Manabí.

Nombre del Entrevistado: _____

Cargo del Entrevistado: _____

1. ¿Cuál cree usted que sean las causas para que se retrasen las cobranzas?

2. ¿Considera que la persona encarga de otorgar el crédito es la idónea?

3. ¿Cree usted que los procedimientos para otorgar créditos sean los correctos?

4. ¿Considera usted que los procesos de cobranza son los necesarios para asegurar pagos en las fechas indicadas?

5. ¿Cree usted que las cuentas por cobrar que no son canceladas a tiempo, están afectando a la liquidez de la empresa?

6. ¿Piensa que la comunicación entre los colaboradores influye en los procesos de crédito y cobranza?

7. ¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

8. ¿Considera necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en el área de crédito y cobranzas?

Respuestas de la Entrevista

1) ¿Cuál cree usted que sean las causas para que se retrasen las cobranzas?

Respuestas:

Gerente General

Considero que la causa principal del retraso de las cobranzas es que no se realizan las respectivas comunicaciones al cliente en la fecha de vencimiento de las deudas.

Contadora

Contemplo que las causas principales para que se retrasen las cobranzas es que las facturas se emiten después de haber ya cobrado los valores de pasajes y hospedaje, por lo que existen saldos pequeños como comisiones de la agencia que muchas veces ya no son cancelados por los clientes; otra de las razones es que no se realizan los recordatorios a los clientes por los pagos pendientes.

Administradora

Considero que la causa principal de los retrasos en las cobranzas es que el personal contable no tiene el tiempo suficiente para dedicar a la comunicación y seguimiento de las cobranzas, muchas veces yo ayudo con ese tema para tratar de recuperar cartera vencida.

2) ¿Considera que la persona encarga de otorgar el crédito es la idónea?

Respuestas:

Gerente General

Considero que sí; ya que quién otorga los créditos soy yo y conozco muy bien a los clientes de la agencia.

Contadora

Considero que sí deben ser aprobados por la gerente general, sin embargo creo que debería otra persona asignada ante la ausencia de la otra persona.

Administradora

Creo que sí deben ser aprobadas por la gerente; sin embargo existen inconvenientes cuando no se encuentra en la compañía y se necesitan aprobar créditos para compras inmediatas.

3) ¿Cree usted que los procedimientos para otorgar créditos sean los correctos?

Respuestas:

Gerente General

Considero que sí, pero es necesario mejorarlos para tener seguridad en la efectividad de las cobranzas.

Contadora

Considero que no, porque no hay la aplicación de solicitudes y entrega de documentos por parte de los clientes para conocer su solvencia de pago ante el crédito que espera le sea otorgada.

Administradora

Considero que no, porque no existe un análisis previo del cliente para conocer su realidad financiera y si es factible otorgarle el crédito que solicita, representado un riesgo alto para organización.

4) ¿Considera usted que los procesos de cobranza son los necesarios para asegurar pagos en las fechas indicadas?

Respuestas:

Gerente General

No, porque existen retrasos en los pagos de los clientes muchas veces porque no se realiza el seguimiento para las cancelaciones de deudas.

Contadora

No, los procesos deben ser más exhaustivos y formalizados para generar el cumplimiento riguroso de los mismos asegurando los pagos en las fechas establecidas.

Administradora

No, los procesos de cobranza no son tomados como prioridad y muchas veces la falta de tiempo del personal del área contable limita la comunicación a los clientes de las deudas vencidas.

5) ¿Cree usted que las cuentas por cobrar que no son canceladas a tiempo, están afectando a la liquidez de la empresa?

Respuestas:

Gerente General

Sí, esto hace que se atrasen los pagos que tenemos por pagar a los proveedores tanto nacionales como internacionales.

Contadora

Sí, el retraso de las cuentas por cobrar a clientes hace que la empresa tenga falta de liquidez imposibilitándola a cumplir con obligaciones pendientes.

Administradora

Sí, el retraso de las cobranzas afecta en la liquidez de la compañía impidiendo que se cumpla con los pagos pendientes a proveedores.

6) ¿Piensa que la comunicación entre los colaboradores influye en los procesos de crédito y cobranza?

Respuestas:

Gerente General

Contemplo que sí, la comunicación es primordial para el éxito de cualquier proceso y este no es la excepción.

Contadora

Sí, considero que esto influye mucho y no existe la comunicación adecuada entre los departamentos para el proceso de créditos y cobranzas para asegurar confiabilidad en la empresa.

Administradora

Considero que sí, el no tener una comunicación adecuada muchas veces hace que no se pueda realizar el proceso de cobranzas; porque no se ha comunicado que se ha otorgado crédito al cliente ni bajo que parámetros.

7) ¿Se preparan informes mensuales de cuentas por cobrar por antigüedad de saldos?

Respuestas:

Gerente General

Sí se preparan informes, aunque no de manera mensual; por lo general se generan informes cuando se los solicita para reuniones u asuntos de revisión de saldos.

Contadora

Los informes son generados desde el sistema, sin embargo no hay una revisión mensual de estos; por lo que solo son emitidos cuando los requieren.

Administradora

No se preparan informes mensuales, se requieren a contabilidad cuando se planifica analizarla situación de las cuentas por cobrar y pagar de compañía; esto se realiza aproximadamente una vez cada seis meses.

8) ¿Considera necesario el diseño de un manual de procedimientos de control interno en el área de crédito y cobranzas?

Respuestas:

Gerente General

Considero que sí, sería un apoyo para realizar los procesos de créditos y cobranzas de una manera más eficiente y eficaz.

Contadora

Sí, un manual sería un soporte para los procedimientos y por ende esto serviría para que las cobranzas no se atrasen generando falta de liquidez en la empresa.

Administradora

Considero que sí, un manual que dirija los procedimientos de control para estos procesos de créditos y cobranzas daría más seguridad a la liquidez de la compañía; proporcionaría una guía para el personal involucrado en esta área.

Anexo 3. Estados Financieros y registros contables de la empresa EYVTOURS S.A.

Estado Financiero año 2017

cuenta	descripción	parcial	subtotal	total
1	ACTIVO			
101	ACTIVO CORRIENTE			
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO			
1010101	CAJA			
101010101	CAJA			
101010101002	Caja Chica	49.11		
101010101003	Banco Machala	2.00		
101010101004	Produbanco	7,447.76		
	TOTAL DE CAJA		7,498.87	

	TOTAL DE CAJA			7,498.87

	TOTAL DE EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO			7,498.87

10102	ACTIVOS FINANCIEROS			
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACION			
101020501	FACTURAS, BOLETAS Y OTROS COMPROBANTES POR COBRAR			
101020501001	Cientes Varios	33,208.52		
	TOTAL DE FACTURAS, BOLETAS Y OTROS COMPROBANTES		33,208.52	

	TOTAL DE DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES			33,208.52

1010208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR			
101020801	Otras Cuentas por Cobrar - Empleados			

101020801002	Anticipos a Empleados	942.03	
	TOTAL DE Otras Cuentas por Cobrar - Empleados		942.03

101020802	Otras Cuentas por Cobrar - Reclamos a Terceros		
101020802006	Varios clientes por recuperar	2,938.45	
	TOTAL DE Otras Cuentas por Cobrar - Reclamos a Terceros		2,938.45

101020804	Otras Cuentas por Cobrar - Varias		
101020804001	Vocher por efectivizar	651.40	
	TOTAL DE Otras Cuentas por Cobrar - Varias		651.40

	TOTAL DE OTRAS CUENTAS POR COBRAR		4,531.88

	TOTAL DE ACTIVOS FINANCIEROS		37,740.40

10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS		
1010403	ANTICIPOS A PROVEEDORES		
101040301	Anticipos A Proveedores		
101040301002	Anticipos varios	1,352.87	
	TOTAL DE Anticipos A Proveedores		1,352.87

	TOTAL DE ANTICIPOS A PROVEEDORES		1,352.87

	TOTAL DE SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS		1,352.87

10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		
1010501	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)		
101050101	Crédito Tributario A Favor De La Empresa (IVA)		
101050101009	IVA que nos han retenido	323.52	
	TOTAL DE Crédito Tributario A Favor De La Empresa		323.52

	TOTAL DE CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I		323.52

	TOTAL DE ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES		323.52

	TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE		46,915.66

102	ACTIVO NO CORRIENTE		
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		
1020105	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		
102010501	Muebles, Enseres y Equipos de Oficina		
102010501001	Muebles y enseres(años anteriores)	2,025.95	
	TOTAL DE Muebles, Enseres y Equipos de Oficina		2,025.95

102010503	Equipos de Oficina		
102010503001	Equipos de Oficina	1,824.99	
102010503003	Muebles de Oficina	731.26	
	TOTAL DE Equipos de Oficina		2,556.25

	TOTAL DE MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA		4,582.20

1020108	EQUIPOS DE COMPUTACION		
102010801	Equipos De Computación		
102010801001	Equipos de Computación	2,155.39	
102010801003	Central Telefónica	451.70	
102010801004	Computadora Portátil HP	589.29	
	TOTAL DE Equipos De Computación		3,196.38

	TOTAL DE EQUIPOS DE COMPUTACION		3,196.38

1020112	(-) DEPRECIACION ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQU		

102011201	(-) Depreciación Acumulada Propiedades, Planta Y E		
102011201004	(-) Deprec. Acum. Muebles Y Enseres	-1,604.25	
102011201008	(-) Deprec. Acum. Equipos De Computación	-657.11	
	TOTAL DE (-) Depreciación Acumulada Propiedades, P		2,261.36

	TOTAL DE (-) DEPRECIACION ACUMULADA PROPIEDADES, PLA		-2,261.36

	TOTAL DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO		5,517.22

	TOTAL DE ACTIVO NO CORRIENTE		5,517.22

	TOTAL DE ACTIVO		52,432.88
			=====
.			
2	PASIVOS		
201	PASIVOS CORRIENTES		
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		
2010301	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR - TERCEROS LOCALES		
201030101	Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar		
201030101001	Proveedores Varios	4,836.64	
201030101002	Ximena Játiva	17,652.18	
201030101003	Cheques posfechados año anterior	654.11	
201030101004	Estefanía Yáñez	1,310.20	
	TOTAL DE Facturas, boletas y otros comprobantes		24,453.13

201030102	Facturas, boletas y otros comprobantes por pagar -		
201030102001	Depósitos por confirmar y pagos en exceso Cliente	6,394.96	
	TOTAL DE Facturas, boletas y otros comprobantes		6,394.96

	TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR - TERCEROS		30,848.09

	TOTAL DE CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR		----- 30,848.09 -----
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		
2010401	LOCALES		
201040101	Locales		
201040101001	Tarjeta de Crédito por Pagar Diners	1,103.47	
201040101002	Tarjeta Por Pagar Produbanco	6,746.93	
	TOTAL DE Locales		7,850.40 -----
	TOTAL DE LOCALES		7,850.40 -----
	TOTAL DE OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS		7,850.40 -----
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES		
2010701	CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		
201070101	Obligaciones con SRI - I.V.A		
201070101005	IVA Retenido Compra Servicios	65.95	
201070101006	IVA Retenido Honorarios Prof.	14.67	
201070101008	IVA Retenido en Liq. de Compra	88.44	
	TOTAL DE Obligaciones con SRI - I.V.A		169.06 -----
201070102	Obligaciones con SRI - I.R.		
201070102012	Honorarios profesionales y dietas	22.22	
201070102017	Transp. pasajeros público y privado	10.00	
201070102018	Transf. bienes muebles naturaleza corporativa	6.87	
201070102020	Arrendamiento bienes inmuebles	36.00	
201070102028	Aplicables 2%	36.47	
	TOTAL DE Obligaciones con SRI - I.R.		111.56 -----
	TOTAL DE CON LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA		280.62 -----

2010702	IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR		
201070201	Impuesto A La Renta Por Pagar Del Ejercicio		
201070201001	Impuesto A La Renta Por Pagar Del Ejercicio	1,333.55	
	TOTAL DE Impuesto A La Renta Por Pagar Del Ejercicio		1,333.55

	TOTAL DE IMPUESTO A LA RENTA POR PAGAR		1,333.55

2010703	CON EL IESS		
201070301	Con el IESS		
201070301001	Aporte Personal 9.35%	302.51	
201070301002	Aporte Patronal 12.15%	388.94	
201070301003	Fondos de Reserva	41.21	
201070301004	Préstamos Quirografarios	34.99	
	TOTAL DE Con el IESS		767.65

	TOTAL DE CON EL IESS		767.65

2010704	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS		
201070401	Por Beneficios De Ley A Empleados		
201070401001	Décimo Tercero Sueldo por Pagar	126.01	
201070401004	Sueldos por Pagar	619.42	
	TOTAL DE Por Beneficios De Ley A Empleados		745.43

	TOTAL DE POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS		745.43

2010705	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR DEL EJERCICIO		
201070501	Participación Trabajadores Por Pagar Del Ejercicio		
201070501001	Utilidades 15% a Trabajadores	2,019.54	
	TOTAL DE Participación Trabajadores Por Pagar Del		2,019.54

	TOTAL DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES POR PAGAR		2,019.54

	TOTAL DE OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES			5,146.79
	TOTAL DE PASIVOS CORRIENTES			43,845.28
	TOTAL DE PASIVOS			43,845.28
				=====
.				
3	PATRIMONIO NETO			
301	PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA CONTROLAD			
30101	CAPITAL			
3010101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO			
301010101	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO			
301010101001	Capital Suscrito O Asignado	800.00		
	TOTAL DE CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO		800.00	

	TOTAL DE CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO			800.00
	TOTAL DE CAPITAL			800.00

	TOTAL DE PATRIMONIO ATRIBUIBLE A LOS PROPIETARIOS DE LA			800.00

	TOTAL DE PATRIMONIO NETO			800.00
				=====
	UTILIDAD DEL PRESENTE EJERCICIO			7,787.60
				=====
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			52,432.88
				=====

Balance General año 2017

cuenta	descripción	parcial	subtotal	total
4	INGRESOS	0	0	0
401	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	0	0	0
40102	PRESTACION DE SERVICIOS	0	0	0
4010202	VENTAS IVA 0%	0	0	0
401020201	Ventas IVA 0% -	0	0	0
401020201002	Boletos	566022,6	0	0
401020201003	Comisiones	4997,09	0	0
401020201004	Paquetes	208394,7	0	0
401020201005	Hotelería	12234	0	0
401020201006	TARJETA DE ASISTENCIA	8158,07	0	0
401020201007	TRANSPORTACION	1439	0	0
401020201008	VISA	528,76	0	0
	TOTAL DE Ventas IVA 0% -	0	801774,22	0
		0	0	0
	TOTAL DE VENTAS IVA 0%	0	0	801774,22
		0	0	0
	TOTAL DE PRESTACION DE SERVICIOS	0	0	801774,22
		0	0	0
40103	VARIOS	0	0	0
4010301	VARIOS	0	0	0
401030101	VARIOS	0	0	0
401030101001	Varios ajustes de centavos	0,59	0	0
401030101002	2% Ley solidaridad	12,7	0	0
	TOTAL DE VARIOS	0	13,29	0
		0	0	0
	TOTAL DE VARIOS	0	0	13,29
		0	0	0
	TOTAL DE VARIOS	0	0	13,29

		0	0	0
40108	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	0	0	0
4010801	OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	0	0	0
401080101	Otros Ingresos De Actividades Ordinarias	0	0	0
401080101003	Rendimientos Financieros	19,94	0	0
401080101006	Otros Ingresos Clientes	20,58	0	0
	TOTAL DE Otros Ingresos De Actividades Ordinarias	0	40,52	0
		0	0	0
	TOTAL DE OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	0	0	40,52
		0	0	0
	TOTAL DE OTROS INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	0	0	40,52
		0	0	0
	TOTAL DE INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	0	0	801828,03
		0	0	0
	TOTAL DE INGRESOS	0	0	801828,03
		0	0	0
.		0	0	0
5	COSTOS Y GASTOS	0	0	0
501	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	0	0	0
50101	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	0	0	0
5010120	Costo de venta	0	0	0
501012001	COSTO DE VENTA	0	0	0
501012001001	Pasaje Grabado	313300,54	0	0
501012001002	Pasaje Exento	210076,8	0	0
501012001003	Servicios Hoteleros	29147,45	0	0
501012001004	Seguros	6014,54	0	0
501012001005	Transporte	4727,59	0	0
501012001006	Paquetes	102644,36	0	0
501012001007	CHIPS	541,48	0	0
501012001008	Guías cruceros	1516	0	0
501012001009	Sombreros	220	0	0
	TOTAL DE COSTO DE VENTA	0	668188,76	0
		0	0	0

	TOTAL DE Costo de venta	0	0	668188,76
		0	0	0
	TOTAL DE MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	0	0	668188,76
		0	0	0
50102	(+) MANO DE OBRA DIRECTA	0	0	0
5010201	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	0	0	0
501020101	Sueldos Y Beneficios Sociales	0	0	0
501020101001	Sueldos	33828,55	0	0
501020101002	Horas Extras	783	0	0
501020101005	Décimo Tercer Sueldo	1504,68	0	0
501020101006	Décimo Cuarto Sueldo	1287,92	0	0
501020101007	Vacaciones	172,54	0	0
501020101008	Fondo de Reserva	2001,63	0	0
501020101010	Bonificación por Desahucio	189,07	0	0
	TOTAL DE Sueldos Y Beneficios Sociales	0	39767,39	0
		0	0	0
	TOTAL DE SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	0	0	39767,39
		0	0	0
5010202	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	0	0	0
501020201	Gasto Planes De Beneficios A Empleados	0	0	0
501020201002	Aporte Patronal	4215,25	0	0
	TOTAL DE Gasto Planes De Beneficios A Empleados	0	4215,25	0
		0	0	0
	TOTAL DE GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	0	0	4215,25
		0	0	0
	TOTAL DE (+) MANO DE OBRA DIRECTA	0	0	43982,64
		0	0	0
50104	(+) COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	0	0	0
5010405	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	0	0	0
501040501	Mantenimiento Y Reparaciones	0	0	0
501040501003	Mantenimiento y Reparación de Equipos	255,36	0	0
	TOTAL DE Mantenimiento Y Reparaciones	0	255,36	0
		0	0	0

	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	0	0	255,36
		0	0	0
5010406	SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	0	0	0
501040601	Suministros Materiales Y Repuestos	0	0	0
501040601002	Suministros de Limpieza	309,48	0	0
501040601006	Combustibles	347,57	0	0
501040601007	Suministros de oficina	651,36	0	0
	TOTAL DE Suministros Materiales Y Repuestos	0	1308,41	0
		0	0	0
	TOTAL DE SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	0	0	1308,41
		0	0	0
5010407	OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN	0	0	0
501040701	Otros Costos De Producción	0	0	0
501040701004	Gastos Actualización Sistema	550	0	0
501040701006	Alimentación	45,48	0	0
501040701007	IVA Pagado-Costos	41193,51	0	0
501040701020	Gastos de Publicidad	1322,5	0	0
	TOTAL DE Otros Costos De Producción	0	43111,49	0
		0	0	0
	TOTAL DE OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN	0	0	43111,49
		0	0	0
	TOTAL DE (+) COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACION	0	0	44675,26
		0	0	0
	TOTAL DE COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	0	0	756846,66
		0	0	0
502	GASTOS	0	0	0
50201	GASTOS DE VENTAS	0	0	0
5020104	GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	0	0	0
502010401	Gasto Planes De Beneficios A Empleados	0	0	0
502010401003	Agasajos	436,55	0	0
	TOTAL DE Gasto Planes De Beneficios A Empleados	0	436,55	0
		0	0	0
	TOTAL DE GASTO PLANES DE BENEFICIOS A EMPLEADOS	0	0	436,55

		0	0	0
5020105	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	0	0	0
502010501	Honorarios, Comisiones Y Dietas A Personas Natural	0	0	0
502010501001	Honorarios Comisiones y Dietas Pers. Naturales	3132,2	0	0
	TOTAL DE Honorarios, Comisiones Y Dietas A Persona	0	3132,2	0
		0	0	0
	TOTAL DE HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS	0	0	3132,2
		0	0	0
5020108	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	0	0	0
502010801	Mantenimiento Y Reparaciones	0	0	0
502010801004	Mantenimiento y Reparaciones	4481,37	0	0
	TOTAL DE Mantenimiento Y Reparaciones	0	4481,37	0
		0	0	0
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	0	0	4481,37
		0	0	0
5020109	ARRENDAMIENTO OPERATIVO	0	0	0
502010901	Arrendamiento Operativo	0	0	0
502010901003	Arriendo	4950	0	0
	TOTAL DE Arrendamiento Operativo	0	4950	0
		0	0	0
	TOTAL DE ARRENDAMIENTO OPERATIVO	0	0	4950
		0	0	0
5020118	AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	0	0	0
502011801	Agua, Energía, Luz, Y Telecomunicaciones	0	0	0
502011801001	Luz	337,82	0	0
	TOTAL DE Agua, Energía, Luz, Y Telecomunicaciones	0	337,82	0
		0	0	0
	TOTAL DE AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	0	0	337,82
		0	0	0
5020124	GASTOS POR CANTIDADES ANORMALES DE UTILIZACION EN EL	0	0	0
502012402	Materiales	0	0	0
502012402001	Materiales	289,16	0	0
	TOTAL DE Materiales	0	289,16	0

		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS POR CANTIDADES ANORMALES DE UTILIZAC	0	0	289,16
		0	0	0
5020127	OTROS GASTOS	0	0	0
502012701	Otros Gastos	0	0	0
502012701004	Uniformes	592	0	0
	TOTAL DE Otros Gastos	0	592	0
		0	0	0
	TOTAL DE OTROS GASTOS	0	0	592
		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS DE VENTAS	0	0	14219,1
		0	0	0
50202	GASTOS ADMINISTRATIVOS	0	0	0
5020208	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	0	0	0
502020801	Mantenimiento Y Reparaciones	0	0	0
502020801004	Mantenimiento de Edificio	1237,41	0	0
	TOTAL DE Mantenimiento Y Reparaciones	0	1237,41	0
		0	0	0
	TOTAL DE MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	0	0	1237,41
		0	0	0
5020215	TRANSPORTE	0	0	0
502021501	Transporte	0	0	0
502021501001	Servicio de Transportes	300	0	0
	TOTAL DE Transporte	0	300	0
		0	0	0
	TOTAL DE TRANSPORTE	0	0	300
		0	0	0
5020216	GASTOS DE GESTIÓN (agasajos a accionistas, trabajado	0	0	0
502021601	Gastos De Gestión (agasajos A Accionistas, Trabaja	0	0	0
502021601003	Gastos de Gestión	48	0	0
	TOTAL DE Gastos De Gestión (agasajos A Accionistas	0	48	0
		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN (agasajos a accionistas,	0	0	48

		0	0	0
5020217	GASTOS DE VIAJE	0	0	0
502021701	Gastos De Viaje	0	0	0
502021701001	Gastos de Viaje Administración	70	0	0
	TOTAL DE Gastos De Viaje	0	70	0
		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS DE VIAJE	0	0	70
		0	0	0
5020218	AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	0	0	0
502021801	Agua, Energía, Luz, Y Telecomunicaciones	0	0	0
502021801003	Telecomunicaciones	1355,37	0	0
502021801006	Internet	958,8	0	0
	TOTAL DE Agua, Energía, Luz, Y Telecomunicaciones	0	2314,17	0
		0	0	0
	TOTAL DE AGUA, ENERGÍA, LUZ, Y TELECOMUNICACIONES	0	0	2314,17
		0	0	0
5020220	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	0	0	0
502022001	Impuestos, Contribuciones Y Otros	0	0	0
502022001003	Contribución Super de Compañías	33,57	0	0
502022001004	Tramites en Municipio	80,77	0	0
502022001005	Permiso de Funcionamiento Municipal	372,72	0	0
	TOTAL DE Impuestos, Contribuciones Y Otros	0	487,06	0
		0	0	0
	TOTAL DE IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	0	0	487,06
		0	0	0
5020221	DEPRECIACIONES:	0	0	0
502022101	Propiedades, Planta Y Equipo	0	0	0
502022101001	Depreciación Activos Fijos	148,78	0	0
	TOTAL DE Propiedades, Planta Y Equipo	0	148,78	0
		0	0	0
	TOTAL DE DEPRECIACIONES:	0	0	148,78
		0	0	0
5020227	OTROS GASTOS	0	0	0

502022701	Otros Gastos	0	0	0
502022701001	Mensajería	253,8	0	0
502022701003	IVA Pagado-Gastos	960,66	0	0
502022701006	Otros Gastos	105,55	0	0
502022701009	Otros Servicios	52,25	0	0
502022701022	Alícuota Edificio	1152	0	0
502022701051	Impuesto Renta causado	3507,68	0	0
	TOTAL DE Otros Gastos	0	6031,94	0
		0	0	0
	TOTAL DE OTROS GASTOS	0	0	6031,94
		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS ADMINISTRATIVOS	0	0	10637,36
		0	0	0
50203	GASTOS FINANCIEROS	0	0	0
5020301	INTERESES	0	0	0
502030101	Intereses	0	0	0
502030101001	Intereses Bancarios Y Otros	586,19	0	0
	TOTAL DE Intereses	0	586,19	0
		0	0	0
	TOTAL DE INTERESES	0	0	586,19
		0	0	0
5020302	COMISIONES	0	0	0
502030201	Comisiones	0	0	0
502030201001	Comisiones Bancarias C/F	2418,58	0	0
502030201002	Comisiones Bancarias y Otros	2853,79	0	0
	TOTAL DE Comisiones	0	5272,37	0
		0	0	0
	TOTAL DE COMISIONES	0	0	5272,37
		0	0	0
5020304	GASTOS NO DEDUCIBLES	0	0	0
502030401	GASTOS NO DEDUCIBLES	0	0	0
502030401001	Ajuste de centavos N/D	1,28	0	0
502030401002	Movilización N/D	80,75	0	0

502030401003	Agua Bidones N/D	22,5	0	0
502030401004	Devol.negacion Visas N/D	86,18	0	0
502030401005	Cambios de Boletos s/f N/D	649,78	0	0
502030401006	Decimos sueldos N/D	52,08	0	0
502030401007	Combustibles N/D	30,34	0	0
502030401008	Bonificación N/D	2932,25	0	0
502030401009	Mantenimiento y reparaciones N/D	24	0	0
502030401010	Premios clientes N/D	27	0	0
502030401011	Medicinas empleados N/D	187,2	0	0
502030401012	Publicidad N/D	45,59	0	0
502030401013	Comisiones bancarias N/D	3,6	0	0
502030401014	Copias Llaves N/D	1,25	0	0
502030401015	Intereses Error facturación N/D	299,41	0	0
502030401016	Búsqueda fonética N/D	16	0	0
	TOTAL DE GASTOS NO DEDUCIBLES	0	4459,21	0
		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS NO DEDUCIBLES	0	0	4459,21
		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS FINANCIEROS	0	0	10317,77
		0	0	0
	TOTAL DE GASTOS	0	0	35174,23
		0	0	0
	TOTAL DE COSTOS Y GASTOS	0	0	792020,89
		0	0	0
	UTILIDAD BRUTA	0	0	9807,14
		0	0	0
		0	0	0
6	GANANCIA (PÉRDIDA)	0	0	0
601	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0	0	0
60101	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0	0	0
6010101	PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0	0	0
601010101	Participación Trabajadores	0	0	0
601010101001	Participación Trabajadores	2019,54	0	0

TOTAL DE Participación Trabajadores	0	2019,54	0
	0	0	0
TOTAL DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0	0	2019,54
	0	0	0
TOTAL DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0	0	2019,54
	0	0	0
TOTAL DE PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	0	0	2019,54
	0	0	0
TOTAL DE GANANCIA (PÉRDIDA)	0	0	2019,54
	0	0	0
UTILIDAD	0	0	7787,6

CUENTAS POR COBRAR												
cliente	ruc	teléfono	fecha	vencto	tipd oc	numdoc	base	IVA	total	retiva	retfte	saldo
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001		16/10/2017	- -	FA	00100100 0005241	11,87	1,42	13,29	0	0	13,29
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001		08/11/2017	- -	FA	00100100 0005290	35,28	4,23	39,51	2,96	0,71	35,84
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001		05/12/2017	- -	FA	00100100 0005372	13,61	1,63	15,24	0	0	15,24
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001		13/12/2016	- -	FA	00100100 04451	14,35	0	14,35	0	0	14,35
ALCIVAR VALLEJO CRISTHIAN ANDRÉS	1312323338	0999562058	08/11/2017	- -	FA	00100100 0005291	1270	0	1270	0	0	401,5
ANDRADE CEDEÑO LUIS GONZALO	1307566529	0987220804	13/06/2017	- -	FA	00100100 0004950	574	0	574	0	0	574
ANDRADE CEDEÑO LUIS GONZALO	1307566529	0987220804	04/10/2016	- -	FA	00100100 04242	448	0	448	0	0	8
BENINCASA SANTIBAÑEZ MARIA MICHELLE	1306753243		20/06/2017	- -	FA	00100100 0004958	840,75	0	840,75	0	0	45
BONILLA GAONA SANTIAGO	1710173467001		14/12/2016	- -	FA	00100100 04460	1307,6	0	1307,6	0	0	607,6
CASA DE INCENTIVOS CIA LTDA (CASINTOUR)	0992169389001	043717080	21/12/2017	- -	FA	00100100 0005395	388,48	46,6 2	435,1	32,63	7,77	394,7
CASA DE INCENTIVOS CIA LTDA (CASINTOUR)	0992169389001	043717080	21/12/2017	- -	FA	00100100 0005396	301,33	36,1 6	337,49	25,31	6,03	306,15
CHONG-QUI BRAVO JORGE	1308589520		18/12/2017	- -	FA	00100100 0005390	2314	0	2314	0	0	2314
CLINOVITOSA S.A	0992881437001	2620043	21/11/2017	- -	FA	00100100 0005328	1986	0	1986	0	0	1986
ELECTROVESSEL S.A	1391836872001	0994179025	01/11/2017	- -	FA	00100100 0005279	1330	0	1330	0	0	169,28

FISHER JOHN HENRY	1752352649	0969658179	13/06/2017	- -	FA	00100100 0004948	66	0	66	0	0	30,9
FISHER JOHN HENRY	1752352649	0969658179	12/12/2017	- -	FA	00100100 0005377	150	0	150	0	0	150
GAON VELASQUEZ BYLMANIA	1713694220		31/12/2016	- -	FA	00100100 04459	105	0	105	0	0	105
GILER SANZ SUSANA KATHERINE	1307616068		28/12/2017	- -	FA	00100100 0005408	321	0	321	0	0	321
IMVIARDU S.A.	2390008131001		27/06/2017	- -	FA	00100100 0004976	925	0	925	0	0	925
IMVIARDU S.A.	2390008131001		05/07/2017	- -	FA	00100100 0004997	670	0	670	0	0	670
JATIVA CRUZ HUGO MOISES	1703322964		13/11/2017	- -	FA	00100100 0005304	770	0	770	0	0	46,25
JULIMARTI S.A.	1391736088001	0998940512	15/11/2017	- -	FA	00100100 0005312	440	0	440	0	0	440
LEHRER COCIOVITCH IRENEO	1707824924	0998062755	21/07/2017	- -	FA	00100100 0005024	135,14	0	135,14	0	0	15
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	23/01/2017	- -	FA	00100100 0004541	72,4	10,1 4	81,09	0	0	8,51
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	24/05/2017	- -	FA	00100100 0004884	150	21	168	0	0	15,6
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	01/11/2017	- -	FA	00100100 0005280	4800,2	0	4800,2	0	0	4800,2
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	01/11/2017	- -	FA	00100100 0005281	180	21,6	201,6	15,12	3,6	182,88
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	17/11/2017	- -	FA	00100100 0005318	839,36	0	839,36	0	0	839,36
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	17/11/2017	- -	FA	00100100 0005319	60	7,2	67,2	5,04	1,2	60,96
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	17/11/2017	- -	FA	00100100 0005320	516,72	0	516,72	0	0	516,72
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	2626445	17/11/2017	- -	FA	00100100 0005321	65	7,8	72,8	0	0	72,8
MENDOZA ZAMBRANO JORGE ANTONIO	1310056104	0986309293	12/04/2017	- -	FA	00100100 0004780	86	0	86	0	0	31,02

MIGUEL HORACIO MOLINA FLORES	1307026003	5939921489 29	13/10/2017	- -	FA	00100100 0005239	2040	0	2040	0	0	-0,1
MOREIRA HIDROVO HECTOR AQUILES	1307186419		23/02/2017	- -	FA	00100100 0004636	1176,28	0	1176,28	0	0	4,18
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2626445	07/06/2017	- -	FA	00100100 0004928	245,74	0	245,74	0	0	245,74
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2626445	07/06/2017	- -	FA	00100100 0004929	30	3,6	33,6	0	0	33,6
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2626445	04/12/2017	- -	FA	00100100 0005368	2050	0	2050	0	0	2050
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2626445	04/12/2017	- -	FA	00100100 0005369	105	12,6	117,6	8,82	2,1	106,68
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2626445	14/12/2017	- -	FA	00100100 0005381	6049,94	0	6049,94	0	0	6049,94
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2626445	14/12/2017	- -	FA	00100100 0005383	3250	0	3250	0	0	3250
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2626445	14/12/2017	- -	FA	00100100 0005384	180	21,6	201,6	15,12	3,6	182,88
RUANO BETANCOURT MARCOS	0400704334	0984718205	16/02/2017	- -	FA	00100100 0004614	607,97	0	607,97	0	0	157,97
SABANDO VELEZ DIANA KAROLINA	1312542341		21/12/2017	- -	FA	00100100 0005397	3203	0	3203	0	0	3203
SAWYER JERRY ALBERT	0955557004	0993317885	24/04/2017	- -	FA	00100100 0004818	613,01	0	613,01	0	0	45
SAWYER JERRY ALBERT	0955557004	0993317885	29/04/2017	- -	FA	00100100 0004831	630,11	0	630,11	0	0	45
SAWYER JERRY ALBERT	0955557004	0993317885	22/06/2017	- -	FA	00100100 0004975	1780	0	1780	0	0	101,5
SOLORZANO GARCIA ALEXANDRA GUADALUPE	1306115757		16/11/2017	- -	FA	00100100 0005314	310,4	0	310,4	0	0	310,4
TUNASERV S.A	0992484586001		21/09/2017	- -	FA	00100100 0005189	389	0	389	0	0	35,14
TUNASERV S.A	0992484586001		28/09/2017	- -	FA	00100100 0005205	506,56	0	506,56	0	0	506,56
TUNASERV S.A	0992484586001		28/09/2017	- -	FA	00100100	380,88	0	380,88	0	0	380,88

						0005208						
TUNASERV S.A	0992484586001		25/10/2017	- -	FA	00100100 0005268	1111,92	0	1111,92	0	0	100
ZAMBRANO LAS RUBEN	1309952867001	0998688502	31/08/2017	- -	FA	00100100 0005129	284	0	284	0	0	284

CONTROL CUENTAS POR COBRAR						
cliente	ruc	valor	fecha	días vencidos	tipdoc	numdoc
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001	13,29	16/10/2017	84	FA	001001000005241
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001	39,51	08/11/2017	52	FA	001001000005290
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001	15,24	05/12/2017	25	FA	001001000005372
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	1791807154001	14,35	13/12/2016	17	FA	0010010004451
ALCIVAR VALLEJO CRISTHIAN ANDRÉS	1312323338	1270	08/11/2017	52	FA	001001000005291
ANDRADE CEDEÑO LUIS GONZALO	1307566529	574	13/06/2017	197	FA	001001000004950
ANDRADE CEDEÑO LUIS GONZALO	1307566529	448	04/10/2016	451	FA	0010010004242
BENINCASA SANTIBAÑEZ MARIA MICHELLE	1306753243	840,75	20/06/2017	190	FA	001001000004958
BONILLA GAONA SANTIAGO	1710173467001	1307,6	14/12/2016	441	FA	0010010004460
CASA DE INCENTIVOS CIA LTDA (CASINTOUR)	0992169389001	435,1	21/12/2017	9	FA	001001000005395
CASA DE INCENTIVOS CIA LTDA (CASINTOUR)	0992169389001	337,49	21/12/2017	9	FA	001001000005396
CHONG-QUI BRAVO JORGE	1308589520	2314	18/12/2017	12	FA	001001000005390
CLINOVITOSA S.A	0992881437001	1986	21/11/2017	9	FA	001001000005328
ELECTROVESSEL S.A	1391836872001	1330	01/11/2017	58	FA	001001000005279

FISHER JOHN HENRY	1752352649	66	13/06/2017	183	FA	001001000004948
FISHER JOHN HENRY	1752352649	150	12/12/2017	18	FA	001001000005377
GAON VELASQUEZ BYLMANIA	1713694220	105	31/12/2016	365	FA	0010010004459
GILER SANZ SUSANA KATHERINE	1307616068	321	28/12/2017	2	FA	001001000005408
IMVIARDU S.A.	2390008131001	925	27/06/2017	183	FA	001001000004976
IMVIARDU S.A.	2390008131001	670	05/07/2017	175	FA	001001000004997
JATIVA CRUZ HUGO MOISES	1703322964	770	13/11/2017	47	FA	001001000005304
JULIMARTI S.A.	1391736088001	440	15/11/2017	45	FA	001001000005312
LEHRER COCIOVITCH IRENEO	1707824924	135,14	21/07/2017	159	FA	001001000005024
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	81,09	23/01/2017	337	FA	001001000004541
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	168	24/05/2017	226	FA	001001000004884
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	4800,2	01/11/2017	58	FA	001001000005280
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	201,6	01/11/2017	58	FA	001001000005281
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	839,36	17/11/2017	43	FA	001001000005318
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	67,2	17/11/2017	43	FA	001001000005319
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	516,72	17/11/2017	43	FA	001001000005320
MARZAM CIA LTDA	1390140106001	72,8	17/11/2017	43	FA	001001000005321
MENDOZA ZAMBRANO JORGE ANTONIO	1310056104	86	12/04/2017	258	FA	001001000004780
MIGUEL HORACIO MOLINA FLORES	1307026003	2040	13/10/2017	77	FA	001001000005239
MOREIRA HIDROVO HECTOR AQUILES	1307186419	1176,28	23/02/2017	307	FA	001001000004636
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	245,74	07/06/2017	203	FA	001001000004928
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	33,6	07/06/2017	203	FA	001001000004929
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	2050	04/12/2017	26	FA	001001000005368
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	117,6	04/12/2017	26	FA	001001000005369

NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	6049,94	14/12/2017	26	FA	001001000005381
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	3250	14/12/2017	26	FA	001001000005383
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	1390092675001	201,6	14/12/2017	26	FA	001001000005384
RUANO BETANCOURT MARCOS	0400704334	607,97	16/02/2017	314	FA	001001000004614
SABANDO VELEZ DIANA KAROLINA	1312542341	3203	21/12/2017	8	FA	001001000005397
SAWYER JERRY ALBERT	0955557004	613,01	24/04/2017	246	FA	001001000004818
SAWYER JERRY ALBERT	0955557004	630,11	29/04/2017	241	FA	001001000004831
SAWYER JERRY ALBERT	0955557004	1780	22/06/2017	188	FA	001001000004975
SOLORZANO GARCIA ALEXANDRA GUADALUPE	1306115757	310,4	16/11/2017	44	FA	001001000005314
TUNASERV S.A	0992484586001	389	21/09/2017	99	FA	001001000005189
TUNASERV S.A	0992484586001	506,56	28/09/2017	98	FA	001001000005205
TUNASERV S.A	0992484586001	380,88	28/09/2017	98	FA	001001000005208
TUNASERV S.A	0992484586001	1111,92	25/10/2017	65	FA	001001000005268
ZAMBRANO LAS RUBEN	1309952867001	284	31/08/2017	120	FA	001001000005129

Anexo 4. Registro de clientes de la empresa EYVTOURS S.A.

persona	ciudad	teléfono	pago	tipopers	ruc	ctaxcobrar
ABAD GUTIERREZ VIOLETA AZUCENA	GUAYAQUIL	0997199423	Cliente	P.NAT	0903965804	101020501001
ACOSTA LOPEZ JHON JAIRO	MANTA	0998949001	Cliente	P.NAT	1310452238	101020501001
ACOSTA NAVARRO JAVIER ALEXANDER	QUITO	0989280307	Cliente	P.NAT	1757219405001	101020501001
ACOSTA NAVARRO JESUS DANIEL	QUITO		Cliente	P.NAT	1757620511001	101020501001
AEROLANE LINEAS AEREAS NAC. DEL EC. S.A.	QUITO	052621330	Cliente	P.JUR	1791807154001	101020501001
AGUIRRE MENDOZA JONATHAN GERARDO	MANTA	0987950364	Cliente	P.NAT	1313098111	101020501001
ALARCON BALLADAREZ AMPARO	MANTA	593991438021	Cliente	P.NAT	1311725228	101020501001
ALARCON CHAVEZ NILDA ESPERANZA	MANTA	0997530573	Cliente	P.NAT	1301517460	101020501001
ALAVA ALVAREZ DANIEL FABRICIO	PORTOVIEJO	0999424936	Cliente	P.NAT	1307170645	101020501001
ALBARRACIN DELGADO SHARON DHALESKA	MANTA	052623034	Cliente	P.NAT	099754761	101020501001
ALCIVAR ALAVA ALFREDO ADOLFO	MANTA	0987166522	Cliente	P.NAT	1302186836001	101020501001
ALCIVAR ALCIVAR EDILA AUMILDA	CHONE	269882	Cliente	P.NAT	1302218399	101020501001
ALCIVAR CEDENO CAROLINA ESTEFANIA	MANTA	0991623559	Cliente	P.NAT	1309527198	101020501001
ALCIVAR MIGUEL	MANTA		Cliente	P.NAT	1310132855	101020501001
ALCIVAR VALLEJO CRISTHIAN ANDRÉS	MANTA	0999562058	Cliente	P.NAT	1312323338	101020501001
ALIATIS CANTOS KELLY	MANTA	0994973423	Cliente	P.NAT	1308665601001	101020501001
ALLCOMPU	MANTA	052613841	Cliente	P.JUR	1391786387001	101020501001
ALVARADO FARFAN JOSE ANTONIO	MANTA	0992950021	Cliente	P.NAT	1302018617	101020501001
ALVARADO SOLORZANO ALCIRA MERCEDES	MANTA	0998258495	Cliente	P.NAT	1306131416	101020501001
ALVARADO VEGA CRISTYAN JHON	KM 4.5 DIAGONAL A MOLINERA MANTA	0992808078	Cliente	P.NAT	1310161490001	101020501001
ALVAREZ CADAVID MIRIAM SOCORRO	MANTA		Cliente	P.NAT	AT271076	101020501001
ALVAREZ CAPOTE JOSEFA SUSANA	MANTA	0988485545	Cliente	P.NAT	0960232387	101020501001
ALVAREZ PARREÑO TITO			Cliente	P.NAT	1309057683	101020501001
ALVAREZ ROSERO OSWALDO VICENTE	MANTA	0999732008	Cliente	P.NAT	1702571520	101020501001
ALVAREZ TORO OSWALDO ROBERTO	QUITO	0984084306	Cliente	P.NAT	1309842720	101020501001

ANCHUNDIA CARRILLO MARIA JAHAIRA	MANTA	0993790239	Cliente	P.NAT	1309629630	101020501001
ANCHUNDIA FLORES MARLON JAVIER	MANTA		Cliente	P.NAT	1306305499	101020501001
ANDRADE CEDEÑO LUIS GONZALO	MANTA	0987220804	Cliente	P.NAT	1307566529	101020501001
ANDREWS LAURA	ESTADOS UNIDOS		Cliente	P.NAT	469723105	101020501001
ARANA BENITES BILLY MITCHAEAL	MANTA		Cliente	P.NAT	0923772800	101020501001
ARAUZ CEDENO MARIA EMILIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1301101703	101020501001
ARAY DUEÑAS MOISES LIDER VINICIO	MANTA		Cliente	P.NAT	1301947592	101020501001
ARIAS DE PEREZ GLADYS DE JESUS	QUITO	593939689753	Cliente	P.NAT	1718703257001	101020501001
ARIAS PLAZARTE JORGE LUIS	MANTA		Cliente	P.NAT	1306840958	101020501001
ARSE CASAL CARMEN ANA	GUAYAQUIL	0982950748	Cliente	P.NAT	0908953870	101020501001
ASINMAR CIA LTDA	MANTA	052625527	Cliente	P.JUR	1391816022001	101020501001
ASOCIACION O CUENTAS EN PATICIPACION BULLO RODRIGUEZ BUREAU	MANTA	055001664	Cliente	P.JUR	1391866534001	101020501001
AVEDANO BARRETO EDGAR	MANTA	0983442061	Cliente	P.NAT	AAG375957	101020501001
AVILA YOLE ANGEL FELIPE	MANTA	0999416875	Cliente	P.NAT	1303664997	101020501001
AZUA SANTANA IVAN HOMERO	MANTA	5932620283	Cliente	P.NAT	1304723669	101020501001
BAILON FRANCO ANGEL ROBERTO	MANTA	593985815214	Cliente	P.NAT	1302258593	101020501001
BAILON MIELES PAOLO DAVID	MANTA	0985815214	Cliente	P.NAT	1306797349	101020501001
BAILON MOREIRA MARIA EUGENIA	MANTA	0988355035	Cliente	P.NAT	1305486563	101020501001
BAILON PINARGOTE FRANKLIN DANIEL	MANTA	0996563009	Cliente	P.NAT	1310845688	101020501001
BANNING ROY DON	MANTA	0981116026	Cliente	P.NAT	1315827624	101020501001
BARATAU CASTRO LUIS MIGUEL	MANTA		Cliente	P.NAT	1202523583	101020501001
BARBA IBARRA KARLA	MANTA		Cliente	P.NAT	G09956649	101020501001
BARBERAN CEVALLOS JOSE PATRICIO	MANTA		Cliente	P.NAT	1305583120	101020501001
BARCIA MENENDEZ JOSE JAVIER	MANTA	0992686261	Cliente	P.NAT	1304665316	101020501001
BARREIRO CEDENO FREDDY RENE	MANTA		Cliente	P.NAT	1301473326	101020501001
BARREIRO PARRAGA PABLO ABRAHAM	MANTA	593939461982	Cliente	P.NAT	1304752973	101020501001
BARRERA LPEZ MARLLOM XAVIER	MANTA	0984780284	Cliente	P.NAT	1755570411	101020501001
BAUMGARNER JULIA FRANCES	MANTA		Cliente	P.NAT	0958052565	101020501001
BAYAS BARBERAN FABRICIO ANTONIO	MANTA	0990150066	Cliente	P.NAT	1310310543	101020501001
BENINCASA SANTIBAÑEZ MARIA MICHELLE	MANTA		Cliente	P.NAT	1306753243	101020501001

BENITES ACOSTA JUANA ROSALIA	MANTA	0995388590	Cliente	P.NAT	0904167582	101020501001
BLINKHORN NUQUES JOHN PATRICK	MANTA	0991229168	Cliente	P.NAT	0908849243	101020501001
BMI IGUALAS MEDICAS DEL ECUADOR S.A.	GUAYAQUIL		Cliente	P.JUR	1791927559001	101020501001
BONILLA ESTRELLA RIGOBERTO TOBIAS	PUERTO LOPEZ		Cliente	P.NAT	1300980271001	101020501001
BONILLA GAONA SANTIAGO			Cliente	P.NAT	1710173467001	101020501001
BOWEN ANCHUNDIA MIRIAN MARGORY	MANTA	0993635323	Cliente	P.NAT	1305682195	101020501001
BRANDO ALVAREZ GINA MERCEDES	GUAYAQUIL	0991752066	Cliente	P.NAT	0903370237	101020501001
BRAVO ORMAZA DARIO JAVIER	CALCETA	052685773	Cliente	P.NAT	1310687882	101020501001
BRAVO VALENCIA CINDY MARICELA	ROCAFUERTE	0978650940	Cliente	P.NAT	1313445528	101020501001
BRICKING WILLIAM ANTHONY	MANTA		Cliente	P.NAT	0960576320	101020501001
BRIONES MENDOZA MARTHA CECILIA	MANTA	0989910483	Cliente	P.NAT	1313510768001	101020501001
BRIONES ROCA LEDY RAQUEL	MANTA	0996024232	Cliente	P.NAT	1303102592	101020501001
BRITTON ROGER	CANADA		Cliente	P.NAT	HL241275	101020501001
BUCKLEY GARY MICHAEL	MANTA		Cliente	P.NAT	1755428503	101020501001
BUCKLEY PATRICIA PECINOVSKY	MANTA		Cliente	P.NAT	1755429030	101020501001
BUENDIA HERDOIZA MARIA SOLEDAD	CUMBAYA - LUMBISÍ	3806177	Cliente	P.NAT	1710086685	101020501001
BULLO BRAVO LUIGI VITTORIO	MANTA	0987593515	Cliente	P.NAT	1308661055	101020501001
CABRERA CORTES EDNA PAMELA	MANTA	0982428532	Cliente	P.NAT	0401287669	101020501001
CAICEDO COELLO EDUARDO ANTONIO	BAHIA DE CARAQUEZ	0987870064	Cliente	P.NAT	1305642017	101020501001
CALDERON CALDERON JOSE CALIXTO	MANTA		Cliente	P.NAT	1303163461	101020501001
CALDERON DELGADO DERSVIS JOFFRE	MANTA	5932613943	Cliente	P.NAT	1305960641	101020501001
CALDERON LOPEZ EVELYN ESTEFANIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1311430381	101020501001
CALLE ANDA KAREN PAMELA	GUAYAQUIL		Cliente	P.NAT	0920500378	101020501001
CAMACHO ALARCON ORLANDO VICENTE	MANTA	0984362502	Cliente	P.NAT	1303617631	101020501001
CAMPOS CASTAÑEDA CARLOS EDGARDO	AGUAS CALIENTES	0991810545	Cliente	P.NAT	G13785599	101020501001
CAMPOSANO ARGUELLO JOHN ISRAEL	PORTOVIEJO	0979034878	Cliente	P.NAT	0924891880	101020501001
CANTER LORRAINE	AUSTRALIA		Cliente	P.NAT	A6349615	101020501001
CANTOS BARBERAN LUIS MARIANO	MANTA	0984880217	Cliente	P.NAT	1301724843	101020501001
CARDENAS LOOR OLGA DOLORES	MANTA	0984159887	Cliente	P.NAT	1309580221	101020501001

CARDOSO ANDRADE JAVIER ANDRES	MANTA		Cliente	P.NAT	0914820097	101020501001
CAROFILIS DANIEL			Cliente	P.NAT	1307235059	101020501001
CARRANZA LINO JESSICA FERNANDA	MANTA	0969368863	Cliente	P.NAT	1309712154	101020501001
CARRERA CORDOVA ROBERTO MOISES	QUITO	022537374	Cliente	P.NAT	1711697845	101020501001
CARVAJAL ZAMBRANO GEMA VIVIANA	CHONE	0998256422	Cliente	P.NAT	1312050105	101020501001
CASA DE INCENTIVOS CIA LTDA (CASINTOUR)	GUAQUIL	043717080	Cliente	P.JUR	0992169389001	101020501001
CASABA SA	PORTOVIEJO	59352657107	Cliente	P.NAT	1391725825001	101020501001
CASCO GONZALEZ LUIS GUILLERMO	MANTA	0998002823	Cliente	P.NAT	1701818534	101020501001
CASTELO PICO HITLER DAVID	MANTA	0998287031	Cliente	P.NAT	1307407203001	101020501001
CASTILLO GARCIA PAOLA GERMANIA	MANTA	0999253796	Cliente	P.NAT	1309751582	101020501001
CASTILLO PAYARES JULIO CESAR	CARTAGENA		Cliente	P.NAT	AT434931	101020501001
CASTRO SALDARRIAGA JOSE JULIAN	MANTA		Cliente	P.NAT	1312700485	101020501001
CAZA CATAÑA CARLOS ALBERTO	MANTA		Cliente	P.NAT	1720859857	101020501001
CAÑIZARES CAMACHO JORGE EDUARDO	MANTA	0989701102	Cliente	P.NAT	1304223520	101020501001
CAÑIZARES MENDOZA SANDRA GABRIELA	MANTA	0987333330	Cliente	P.NAT	1311891798	101020501001
CEBALLOS DELGADO ANA MARIA	MANTA	0989593658	Cliente	P.NAT	1300166723	101020501001
CEDENO ALARCON VERONICA ELIZABETH	MANTA		Cliente	P.NAT	1308585502	101020501001
CEDENO BRIONES KARLA LISSETH	MANTA		Cliente	P.NAT	1315804953	101020501001
CEDENO PARRAGA MARIA VIRGINIA	PORTOVIEJO	0983368293	Cliente	P.NAT	1311984627	101020501001
CEDENO SANTOS WASHINGTON			Cliente	P.NAT	1305991398	101020501001
CEDEÑO ALAVA EDGAR STEVEN	MANTA	0939873585	Cliente	P.NAT	1312578758	101020501001
CEDEÑO CARMITA			Cliente	P.NAT	1302461528	101020501001
CEDEÑO PONCE NABOR HONORATO	MANTA	0969367576	Cliente	P.NAT	1301539266	101020501001
CEDEÑO SANTOS MARIA PAULINA	MANTA		Cliente	P.NAT	1313066167	101020501001
CEDEÑO SANTOS PEDRO	MANTA	0982714273	Cliente	P.NAT	1309785242	101020501001
CEDEÑO URIÑA CARLOS HERNAN	MANTA	052921493	Cliente	P.NAT	0909065831001	101020501001
CEDEÑO VILLAVICENCIO TITO RAUL	MANTA	0997186318	Cliente	P.NAT	1311436545	101020501001
CEDEÑO VILLIGUA JORGE ARMANDO	MANTA	0997318330	Cliente	P.NAT	1308445061	101020501001
CEDEÑO ZAMORA LAURA LISSETH	MANTA		Cliente	P.NAT	1312917154	101020501001
CEDEÑO ZAVALA BOANERGES SANTOS	MANTA		Cliente	P.NAT	1300918149	101020501001
CERVECEROS ARTESANALES S.A	MANTA	0984887617	Cliente	P.JUR	1391791526001	101020501001
CEVALLOS MOLINA MARIA ALEJANDRA	MANTA	593998416797	Cliente	P.NAT	1308494176	101020501001

CEVALLOS MORA CESAR	MANTA	052625352	Cliente	P.NAT	1708271513001	101020501001
CEVALLOS MIENTES DIANA CAROLINA	MANTA	0987404188	Cliente	P.NAT	1311928707	101020501001
CEVALLOS RODRIGUEZ MARIA LUISA	MANTA	0993043644	Cliente	P.NAT	1300031729	101020501001
CEVALLOS VERGARA CHRISTIAN ADRIAN	MANTA	593967675485	Cliente	P.NAT	1316682135	101020501001
CEVALLOS ZAMBRANO JIMMY JAVIER	MANTA	0993121957	Cliente	P.NAT	1309053971	101020501001
CHANATASIG TENELEMA BYRON FABIAN	MANTA		Cliente	P.NAT	1308303369	101020501001
CHAVEZ FLORES VERONICA MARISELA	MANTA	0999937299	Cliente	P.NAT	1308665031	101020501001
CHAVEZ PONCE DOLORES MARIBEL	MANTA		Cliente	P.NAT	1704594207	101020501001
CHAVEZ PONCE OSWALDO EDISSON	SANTA ANA	2640325	Cliente	P.NAT	1304486218	101020501001
CHAVEZ ROHDANS CARLOS RENE	MANTA	0995767412	Cliente	P.NAT	1301896062	101020501001
CHERREZ MURILLO WILLIAM	MANTA	0989867703	Cliente	P.NAT	0903026243	101020501001
CHIRIBOGA BAILON SHUBERT RAFAEL	MANTA	0995002830	Cliente	P.NAT	1305496398	101020501001
CHONG-QUI BRAVO JORGE	MANTA		Cliente	P.NAT	1308589520	101020501001
CHOUCIÑO RODRIGUEZ LUIS ADRIAN	MANTA	0969618694	Cliente	P.NAT	1306704170	101020501001
CIDONCHA BERLANGA MARIA LUISA	MANTA	2628677	Cliente	P.NAT	1753851847	101020501001
CLEVER FINANCIAL SERVICES CFIS S.A	QUITO		Cliente	P.JUR	1792710030001	101020501001
CLINOVITOSA S.A	MANTA	2620043	Cliente	P.JUR	0992881437001	101020501001
COHEN MICHAEL EDWARD	OHIO	901 438 1357	Cliente	P.NAT	511477885	101020501001
COMPANÍA FARMACEUTICA VERA S.A. COFARVE	MANTA	052628004	Cliente	P.NAT	1391752202001	101020501001
CONFORME VERA LUIS ALBERTO	MANTA	2610-881	Cliente	P.NAT	1303389272	101020501001
CONSTRUCTORA RODRIGUEZ&GOMEZ RODRIGOMSA S.A.	MANTA	0990276203	Cliente	P.JUR	1391859147001	101020501001
CONSTRUCTORANIRVANA S.A.	MANTA	2620400	Cliente	P.JUR	1391825218001	101020501001
COPE LYLE WAYNE	MANTA		Cliente	P.NAT	0960213494	101020501001
CORDERO DUEÑAS JULIO LEONARDO	MANTA	0985484760	Cliente	P.NAT	1307189488	101020501001
CORNEJO ZAMBRANO INES MARIANA	MANTA	052611653	Cliente	P.NAT	1300411731	101020501001
CORPORACION SUPERIOR CORSUPERIOR S.A.	MANTA	052922300	Cliente	P.JUR	1791268776001	101020501001
CORRAL DAZA MANUEL FERNANDO	MANTA		Cliente	P.NAT	1304891151001	101020501001
CORREA CEDENO CARLA VALERIA	PORTOVIEJO	593987241787	Cliente	P.NAT	1309478608	101020501001
COVERPROMAR S.A	MANTA	0997024727	Cliente	P.JUR	1391854676001	101020501001
CTK LOGISTIC S.A	GUAYAQUIL	043731590	Cliente	P.JUR	0992166630001	101020501001

CUESTA FASCE GRETA JACQUELINE	MANTA	0984885620	Cliente	P.NAT	1311439754	101020501001
CVERA CONSTRUCCIONES E INMOBILIARIAS S.A.	MANTA		Cliente	P.JUR	1391797400001	101020501001
CZERWINSKI PETER	JAMA	0982163087	Cliente	P.NAT	1315884039	101020501001
DE LA CADENA CANDELL MARÍA CRISTINA	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1305103473	101020501001
DEARMAN CHARLES MALLOY	MANTA	0990908564	Cliente	P.NAT	0959919598	101020501001
DELGADO ALONZO JULIANA PATRICIA	MONTECRISTI	0993039178	Cliente	P.NAT	1310770639	101020501001
DELGADO ALVARADO MIGUEL ANGEL	MANTA	0991391208	Cliente	P.NAT	1312602178001	101020501001
DELGADO AVILA JONATHAN JAVIER	MANTA		Cliente	P.NAT	1310643596001	101020501001
DELGADO DEL MONACO RAUL ALBERTO	MANTA	0991012073	Cliente	P.NAT	1313460337	101020501001
DELGADO GARCIA ANA MARIA	MANTA	0995100528	Cliente	P.NAT	1309750014	101020501001
DELGADO QUINTO TEODORO	MONTECRISTI	0967872436	Cliente	P.NAT	1308169273	101020501001
DELGADO REYES FLORINDA JOSEFINA	MANTA	593990605863	Cliente	P.NAT	1300230313	101020501001
DELGADO TROYA ANA CRISTINA	MONTECRISTI	0983186775	Cliente	P.NAT	1311431181001	101020501001
DELGADO VELEZ GRACIELA MARGARITA	MANTA	0996360617	Cliente	P.NAT	1300519202	101020501001
DESPEGARECUADOR S.A.	QUITO		Cliente	P.JUR	1792690994001	101020501001
DI STEFANO CAIAFA ROBERTO MAURICIO	MANTA	0983840962	Cliente	P.NAT	YB0759533	101020501001
DIAZ GARCIA MIGUEL ANGEL	SANTA ANA		Cliente	P.NAT	1311304263	101020501001
DISALME CIA LTDA	MANTA	0994882055	Cliente	P.JUR	1391795491001	101020501001
DREAM TRAVEL INTL S.A DREAMINTL	GUAYAQUIL	043730530	Cliente	P.JUR	0992549378001	101020501001
DUARTE MORAN RHONNIE LUIS	MANTA	0987516805	Cliente	P.NAT	0915842488	101020501001
DUFOSEE ROBERT	ESTADOS UNIDOS		Cliente	P.NAT	469412148	101020501001
EDICACHA S.A.	MANTA	0996563493	Cliente	P.JUR	1391807287001	101020501001
ELECTROVESSEL S.A	MANTA	0994179025	Cliente	P.JUR	1391836872001	101020501001
EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL REGISTRO DE LA PROPIEDAD DE MANTA-	MANTA	052624758	Cliente	P.JUR	1360072030001	101020501001
ERAZO CEDEÑO ANDREA	MANTA	0995365254	Cliente	P.NAT	1311435539	101020501001
ESPINAL RIVERA SHIRLEY JANINE	MANTA	0996189872	Cliente	P.NAT	1308987070	101020501001
ESPINOSA DIAZ ELENA DEL ROCIO	QUITO		Cliente	P.NAT	1704226982	101020501001
ESPINOSA MOSCOSO CHRISTIAN DAVID	MANTA	0996345907	Cliente	P.NAT	1717930596001	101020501001
ESPINOZA CARRILLO GRACE CRISTINA	MANTA		Cliente	P.NAT	1718975095	101020501001

ESPINOZA ORDOÑEZ PAMELA	MANTA	593992224583	Cliente	P.NAT	1308662822	101020501001
ESPINOZA ZAMBRANO JOSE VICENTE	MANTA		Cliente	P.NAT	1312845835	101020501001
EXPIMCO S.A	MANTA		Cliente	P.JUR	1391745931001	101020501001
FARFAN MOREIRA ALEX IVAN	MANTA	0994042333	Cliente	P.NAT	1311915050	101020501001
FARIAS VELEZ LELYS MARIED	JIPIJAPA		Cliente	P.NAT	0905910014	101020501001
FAUSTEN JUDITH LYNNE	MANTA		Cliente	P.NAT	0959794462	101020501001
FAUSTEN PETER	MANTA	0979730282	Cliente	P.NAT	0959794520	101020501001
FEHILY THOMAS	AUSTRALIA		Cliente	P.NAT	49318831	101020501001
FERNANDEZ COELLO MARIA CRISTINA	MANTA	0992162014	Cliente	P.NAT	1306263219	101020501001
FERRABAD	MANTA	052677977	Cliente	P.JUR	1391796439001	101020501001
FERRETERIA METAL&HIERRO S.A	MANTA	052924858	Cliente	P.JUR	1391818068001	101020501001
FERRIN RAMIREZ MANUEL JULIAN	MANTA	0982542006	Cliente	P.NAT	0918132028001	101020501001
FIDECOITRUST SA	MANTA	0994272405	Cliente	P.JUR	0992774223001	101020501001
FIDEICOMISO MERCANTIL HOTEL SAIL PLAZA MANTA	MANTA	5001000	Cliente	P.JUR	0992855592001	101020501001
FIGUEROA DELGADO BILLY ROBERTO	MANTA		Cliente	P.NAT	1308333804	101020501001
FISHER JOHN HENRY	BAHIA	0969658179	Cliente	P.NAT	1752352649	101020501001
FLORES ANCHUNDIA NANCY	MANTA	0994758489	Cliente	P.NAT	1304492695	101020501001
FLORES CHAVEZ JULIO EDUARDO	MANTA		Cliente	P.NAT	1306965714	101020501001
FLORES CHAVEZ SUSAN	QUITO	0993924361	Cliente	P.NAT	1306965722	101020501001
FLORES GARCIA JORGE HUMBERTO	MANTA	0987530683	Cliente	P.NAT	1301914618	101020501001
FLORES JIMA GLORIA AMPARO	QUITO	0987085815	Cliente	P.NAT	1721068607	101020501001
FLORES MORA GLEN ALCIDES	MANTA	0996686482	Cliente	P.NAT	1301859607001	101020501001
FLORES MORAN ANIBAL GUILLERMO	MANTA	0994387171	Cliente	P.NAT	1310530884	101020501001
FLORES ORTIZ LIVIA ELIZABETH	MANTA	0988819998	Cliente	P.NAT	1302550510	101020501001
FLORES PALOMINO JULIO EDUARDO	MANTA	0996062167	Cliente	P.NAT	1700390444	101020501001
FLORES SACOTO KARLA MARGARITA	QUITO	593995367974	Cliente	P.NAT	1710009414	101020501001
FLORES SUAREZ JAIME ARTURO	PORTOVIEJO	0991616954	Cliente	P.NAT	1310667470	101020501001
FLORES VELOZ HERNAN PATRICIO	QUITO	0980931925	Cliente	P.NAT	1706751821	101020501001
FRANCO FLORES MARIO MIGUEL	MANTA	0992511748	Cliente	P.NAT	1307564847	101020501001
FRESH FISH DEL ECUADOR CIA LTDA	MANTA	053701210	Cliente	P.JUR	1391746830001	101020501001
FUENTES COELLO IVAN PATRICIO	MANTA	0979890155	Cliente	P.NAT	1308178761001	101020501001

GALARZA MENDOZA VICTORIA ELIZABETH	MANTA	0991061413	Cliente	P.NAT	1300602685	101020501001
GALLO MARTINEZ ALEXANDRA AMPAITO	MANTA	0988915479	Cliente	P.NAT	0911399897	101020501001
GALLO VERA JORGE ELIAS	MANTA	0990330504	Cliente	P.NAT	1311519324	101020501001
GANCHOZO GANCHOZO YAJAIRA MARIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1311579773	101020501001
GAON VELASQUEZ BYLMANIA			Cliente	P.NAT	1713694220	101020501001
GARCIA CAÑARTE EMILIA DOLORES	MANTA		Cliente	P.NAT	1301457295	101020501001
GARCIA CAÑARTE GRICELDA ITALIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1300220157	101020501001
GARCIA CAÑARTE MARINA DIGNALDA	MANTA		Cliente	P.NAT	1301807309	101020501001
GARCIA GARCIA JULIO CESAR	MANTA	0984677610	Cliente	P.NAT	1308258225	101020501001
GARCIA GARCIA MARIA EUGENIA	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1310074461	101020501001
GARCIA JANET ABIGAIL	SN		Cliente	P.NAT	35615705n	101020501001
GARCIA JOHANNA VICTORIA	MANTA	0958854933	Cliente	P.NAT	0959551326	101020501001
GARCIA MENDONZA GERMAN GABRIEL	PORTOVIEJO	0996461137	Cliente	P.NAT	1002408266	101020501001
GARCIA PALOMINO LUIS ENRIQUE	MANTA	0991780305	Cliente	P.NAT	1301539878	101020501001
GARCIA ROSENBAUM ANTONIO	PORTOVIEJO	0984076202	Cliente	P.NAT	1306669019	101020501001
GARCIA ZAMBRANO NARCISA MONSERRATE	MANTA	0986828843	Cliente	P.NAT	1304313438	101020501001
GAVILANEZ ROSADO SALVADOR JAVIER	MANTA		Cliente	P.NAT	0925424301	101020501001
GILER SANZ SUSANA KATHERINE	MANTA		Cliente	P.NAT	1307616068	101020501001
GILER SANZ ZOILA VANESA	MANTA	0999678983	Cliente	P.NAT	1306217751	101020501001
GODOY PASPUEL DIEGO ROLANDO	MANTA	593980707654	Cliente	P.NAT	1001688025001	101020501001
GOMEZ CEVALLOS ABEL	PORTOVIEJO	0997408061	Cliente	P.NAT	1306404235	101020501001
GOMEZ LARA VALERIA BEATRIZ	MANTA	056050700	Cliente	P.NAT	1308166105001	101020501001
GONGORA CHANCAY EDUARDO ENRIQUE	MANTA	0984780258	Cliente	P.NAT	1302176688	101020501001
GONZALEZ CORDERO CESAR JAIME DAVID	MANTA	0999919008	Cliente	P.NAT	0100073717	101020501001
GONZALO MANRIQUE MARIA GABRIELA	GUAYAQUIL	0997004466	Cliente	P.NAT	0910690148	101020501001
GOODWIN NERY A	MANTA	0994432306	Cliente	P.NAT	0959583113	101020501001
GRANDA SOTOMAYOR DIEGO ANTONIO	MANTA		Cliente	P.NAT	1714075411	101020501001
GRIJALVA MONTENEGRO IBA ANIBAL	MANTA	0998159353	Cliente	P.NAT	1001626082	101020501001
GUARANGUAY CHAVES HERMENCIA DEL CARMEN	MANTA	0999785845	Cliente	P.NAT	1712625019001	101020501001
GUERRERO MACIAS JOSE LUIS	MANTA	593983742945	Cliente	P.NAT	1307884427	101020501001
GUEVARA RUPERTI RUBEN DARIO	MANTA	0987241943	Cliente	P.NAT	1304660010	101020501001

GUILLEN HIDALGO NESTOR MANUEL	BAHIA DE CARAQUEZ	593993265993	Cliente	P.NAT	0911166270	101020501001
GUTIERREZ CHOEZ LUIS EDISON	JIPIJAPA	0995780321	Cliente	P.NAT	1305772392	101020501001
HAMEL LOREEN SUE	CANADA		Cliente	P.NAT	GI739405	101020501001
HAMILTON VIZCAINO ANDRES GABRIEL	MANTA		Cliente	P.NAT	1705916052	101020501001
HANOUN HALABI HANOUN	MANTA	052923783	Cliente	P.NAT	1308799673	101020501001
HERAMCHUCK VICTORIA	CANADA		Cliente	P.NAT	HL444808	101020501001
HERNANDEZ CASTILLO LUIS JAVIER	MANTA		Cliente	P.NAT	089654541	101020501001
HERRERA TAPIA JORGE SERGIO	VALENCIA-ESPAÑA	+34600389577	Cliente	P.NAT	1002255295	101020501001
HEYMANN CHRISTIANSEN BEATRIZ ROMINA	MANTA	0991890149	Cliente	P.NAT	1312871294	101020501001
HIDALGO LEONARDO			Cliente	P.NAT	1309071924	101020501001
HIDROVO ENCALADA HORACIO EDMUNDO	PORTOVIEJO	593998142112	Cliente	P.NAT	0909160780	101020501001
HOLGUIN MIENTES JUANA PILAR	MANTA	0522450341	Cliente	P.NAT	1301594261	101020501001
HOOKER LAWNIE			Cliente	P.NAT	0958150997	101020501001
HORMAZA MUÑOZ DALLAS GLENDA	MANTA	0997198091	Cliente	P.NAT	1304670472	101020501001
IMVIARDU S.A.	MANTA		Cliente	P.JUR	2390008131001	101020501001
INMOPECESAN S.A	MANTA	052610419	Cliente	P.JUR	1391763700001	101020501001
INTRIAGO COBEÑA HECTOR MANUEL	MANTA	0991065208	Cliente	P.NAT	1300035852	101020501001
INTRIAGO FAUBLA JOSE DODOFREDO	MANTA	0988858281	Cliente	P.NAT	1300556220	101020501001
IZQUIERDO MIRANDA CINDY LEONOR	MANTA	0993189146	Cliente	P.NAT	1310446768	101020501001
IZURIETA VASCONEZ JULIO CESAR	GUAYAQUIL	0991752066	Cliente	P.NAT	1301078018	101020501001
JALON CORRAL FERNANDO XAVIER	GUAYAQUIL		Cliente	P.NAT	0908504236	101020501001
JAMED CALDERON LUISA CLEMENCIA	MANTA	0992950991	Cliente	P.NAT	1300384524	101020501001
JARAMILLO OCAMPO FAUSTO HECTOR ANTONIO	PORTOVIEJO	0999219877	Cliente	P.NAT	1800723163001	101020501001
JATIVA CRUZ HUGO MOISES	QUITO		Cliente	P.NAT	1703322964	101020501001
JATIVA CRUZ XIMENA DEL PILAR	MANTA		Cliente	P.NAT	1707056907	101020501001
JIMENEZ MANTUANO CESAR ENRIQUE	MANTA	0983268391	Cliente	P.NAT	1718900309	101020501001
JIMENEZ RODRIGUEZ ALFONSO RODRIGO	MANTA	0989357703	Cliente	P.NAT	0909286189	101020501001
JULIMARTI S.A.	PORTOVIEJO	0998940512	Cliente	P.JUR	1391736088001	101020501001
KING SIMONEE	REINO UNIDO		Cliente	P.NAT	31913355	101020501001

KROEHNERT GARY	AUSTRALIA		Cliente	P.NAT	A96348512	101020501001
LAAZ MERA XIOMARA ARACELY	MANTA	0984717056	Cliente	P.NAT	1311960932	101020501001
LABOPAT CIA LTDA	PORTOVIEJO	052654216	Cliente	P.JUR	1391703406001	101020501001
LANA GOMEZ MARIA DEL PILAR	MANTA	0992987246	Cliente	P.NAT	1803736402	101020501001
LAW BARBARA JEAN	SAN JOSE	0967986776	Cliente	P.NAT	0962053294	101020501001
LEHRER COCIOVITCH IRENEO	MANTA	0998062755	Cliente	P.NAT	1707824924	101020501001
LEON BRAVO RUBEN CALIXTO	MANTA	0998411774	Cliente	P.NAT	1306046341	101020501001
LEON NAVARRETE JULIO CESAR	MANTA	0996014558	Cliente	P.NAT	1310584352	101020501001
LEON SEGOVIA EDGAR	QUITO	0998712899	Cliente	P.NAT	1711409563	101020501001
LINKSAT SOLUTIONS S.A	MANTA	052610151	Cliente	P.JUR	1391755139001	101020501001
LINO SORIANO SEFERINO WILMER	MANTA	0994717703	Cliente	P.NAT	1303891798	101020501001
LOCHI MARIA LAURA	MANTA		Cliente	P.NAT	1752280683	101020501001
LOOR BARRETO JIMMY DARLAN	PORTOVIEJO	0993249398	Cliente	P.NAT	1301794523	101020501001
LOOR DELGADO TERESA NOEMI	MANTA		Cliente	P.NAT	073849072	101020501001
LOOR GARCIA PLINIO	MANTA	0994231835	Cliente	P.NAT	1300239090	101020501001
LOOR MOREIRA JOSE ROBERTO	MANTA		Cliente	P.NAT	1302654809	101020501001
LOOR MUÑOZ MAIDA AUDREY MARIA	MANTA	0999421816	Cliente	P.NAT	1304157132	101020501001
LOOR NAVARRETE JOSE ARMANDO	MANTA	0993296445	Cliente	P.NAT	1310768286	101020501001
LOOR VERA BEATRIZ MONSERRATE	MANTA	0987190664	Cliente	P.NAT	1305557025001	101020501001
LOPEZ AVILA DOLORES ALEXANDRA	MANTA	593997963631	Cliente	P.NAT	1311778623	101020501001
LOPEZ BAILON JOHN TIMMY	MANTA		Cliente	P.NAT	1305622605	101020501001
LOPEZ CALDERON MARIA LORENA	MANTA	0994562099	Cliente	P.NAT	1305239897	101020501001
LOPEZ REYES LUZMILA	MANTA	0993850825	Cliente	P.NAT	1304612813	101020501001
LUCAS LUCAS ROSA AMELIA	PUERTO LOPEZ	0996326866	Cliente	P.NAT	1307820132	101020501001
LUNA ALCIVAR SONIA CORINA	GUAYAQUIL	0991752066	Cliente	P.NAT	0903965713	101020501001
LUZARDO PALACIOS ANGELICA FERNANDA	CALLE 21 AVENIDA 29	0995585037	Cliente	P.NAT	1309193793	101020501001
LYALL GEOFFREY	AUSTRALIA		Cliente	P.NAT	A23496201	101020501001
MACIAS ARAUZ DAYANA	MANTA	0990208111	Cliente	P.NAT	1309661138	101020501001
MACIAS GARCIA SILVIA XIOMARA	MANTA		Cliente	P.NAT	1306390012	101020501001
MACIAS GUADAMUD EMILIO	MANTA	0998691440	Cliente	P.NAT	1302320344	101020501001
MACIAS LOOR EMILIO	MANTA		Cliente	P.NAT	1309743316001	101020501001

MACIAS LOOR RENE AUGUSTO	MANTA		Cliente	P.NAT	1311759003	101020501001
MACIAS MENDOZA ROSA	MANTA	0992932392	Cliente	P.NAT	1304247305	101020501001
MACIAS PALAO FERNANDA LISSETH	MANTA	0959181277	Cliente	P.NAT	1312616772	101020501001
MACIAS PALMA OSCAR VICENTE	MANTA	0994386691	Cliente	P.NAT	1308987062	101020501001
MACIAS QUIROZ JENNIFFER	MANTA	593989910483	Cliente	P.NAT	1312845850	101020501001
MACIAS QUIROZ RENZO EMMANUEL	MANTA	052924122	Cliente	P.NAT	1313467068	101020501001
MACIAS REYES MIGUEL ANGEL	MANTA	0993253020	Cliente	P.NAT	1310385115001	101020501001
MACIAS SABANDO LINA AMPARO	MANTA		Cliente	P.NAT	1306587187	101020501001
MACIAS SALTOS ADRIANA	MANTA	0999729592	Cliente	P.NAT	1315359776	101020501001
MACIAS VELOZ JESSICA CECILIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1304904400001	101020501001
MADEPACIF S.A	MANTA	(593) 93120290	Cliente	P.JUR	1390149316001	101020501001
MAGUREGUI BILBAO SECUNDINO	LIBERTAD		Cliente	P.NAT	1707396998	101020501001
MANRIQUE CHEVASCO JUAN CARLOS	GUAYAQUIL	593994275999	Cliente	P.NAT	0907520977	101020501001
MANTUANO MARTINEZ KAREN	MANTA	0989965193	Cliente	P.NAT	1304962804001	101020501001
MAQUILON AMADOR ALEX VICENTE			Cliente	P.NAT	0908836489	101020501001
MARCANO GONZALEZ LAURA VIRGINIA	MANTA	593996408084	Cliente	P.NAT	140071632	101020501001
MAREROCE CIA. LTDA.		052389044	Cliente	P.JUR	1390144861001	101020501001
MARIN BRIONES ROXANNA GUADALUPE	MANTA	0960919549	Cliente	P.NAT	1314531151	101020501001
MARRASQUIN QUIJIJE JOSEFA EUSTACIA	MANTA	052925706	Cliente	P.NAT	1300524509	101020501001
MARRASQUIN QUIJIJE LUIS RAMON	MANTA	593996024232	Cliente	P.NAT	1705244174	101020501001
MARTINEZ FLORES JORGE AUGUSTO	MANTA	0939250416	Cliente	P.NAT	1302040843	101020501001
MARZAM CIA LTDA	MANTA	2626445	Cliente	P.JUR	1390140106001	101020501001
MATTINA KAREN	ESTADOS UNIDOS		Cliente	P.NAT	40679851	101020501001
MC KENNA MICHAEL	ESTADOS UNIDOS		Cliente	P.NAT	436178925	101020501001
MCBEE KENNETH	ESTADOS UNIDOS	593987880513	Cliente	P.NAT	456829675	101020501001
MCDONALD ALAN	CANADA		Cliente	P.NAT	I45652013	101020501001
MEARS STEPHEN	CANADA		Cliente	P.NAT	I41238916	101020501001
MEDINA ROJAS DAVID FERNANDO	ESMERALDAS	593987187170	Cliente	P.NAT	0800354532	101020501001
MEJIA LUZURIAGA JORGE LUIS	MANTA		Cliente	P.NAT	1104704935	101020501001

MENDOZA BUSTAMANTE MARIA DANIELA	MANTA		Cliente	P.NAT	1313637447	101020501001
MENDOZA GABRIEL			Cliente	P.NAT	1313242164	101020501001
MENDOZA MACIAS RICARDO RODOLFO	MANTA		Cliente	P.NAT	1305510198	101020501001
MENDOZA PALMA JORGE LUIS	MANTA	0984681447	Cliente	P.NAT	1311099806	101020501001
MENDOZA PARRAGA PATRICIA MARILIN	MANTA	0991870922	Cliente	P.NAT	1309473831	101020501001
MENDOZA SALTOS NEXAR EFREN	MANTA	0992681886	Cliente	P.NAT	1301894802	101020501001
MENDOZA VALDIVIEZO YONNY JACINTO EDMUNDO	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1304999202	101020501001
MENDOZA ZAMBRANO JORGE ANTONIO	MANTA	0986309293	Cliente	P.NAT	1310056104	101020501001
MENENDEZ MORALES YANDY	JARAMIJO		Cliente	P.NAT	1313464818	101020501001
MENOSCAL PELAEZ DOLORES VIRGINIA	MANTA	052620031	Cliente	P.NAT	1302528896	101020501001
MERA CEDENO ANGEL ANTONIO		0981836430	Cliente	P.NAT	0911591345	101020501001
MERA JIMENEZ NINFA CECILIA	MANTA	0997337361	Cliente	P.NAT	1308127131	101020501001
MERA OCHOA ANDREA ANNABELL	MANTA	0959743049	Cliente	P.NAT	1314020510	101020501001
MERA SALTOS ESTRELLA FLORISELDA	MANTA	0985218271	Cliente	P.NAT	1301599310	101020501001
MERA VITE SHIRLEY ALEXANDRA	MANTA	0995987635	Cliente	P.NAT	1311770190001	101020501001
MERA ZAMBRANO VICTOR HUGO	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1307849768	101020501001
MERCHAN PAREDES YURI IVAN	MONTECRISTI	09998417294	Cliente	P.NAT	1308281607	101020501001
MERCHAN SOLORZANO NANCY	MANTA	0992850065	Cliente	P.NAT	1305032748	101020501001
MERO ARCILA STALIN HERNANDO	MANTA		Cliente	P.NAT	1715025894	101020501001
MERO LUCAS CARLOS JAVIER	MANTA	0985314531	Cliente	P.NAT	1311020661	101020501001
MERO SALTOS OLGA	MANTA	0994343497	Cliente	P.NAT	1300584156	101020501001
MERO VELEZ SEGUNDO AUGUSTO	MANTA		Cliente	P.NAT	1301716898	101020501001
METALHIERRO S.A	MANTA	052622589	Cliente	P.JUR	1391757824001	101020501001
MEZA ARTEAGA AUXILIADORA MONSERRATE	MANTA	0992888779	Cliente	P.NAT	1302189343	101020501001
MEZA PONCE JERRY ALEXANDER	MANTA	0996651336	Cliente	P.NAT	1311401119	101020501001
MIDEROS VACACELA ANGEL OMAR	GUAYAQUIL	0986680115	Cliente	P.NAT	0911686202	101020501001
MIELES MENENDEZ GONZALO HERIBERTO	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1307517373	101020501001
MIGUEL HORACIO MOLINA FLORES	MANTA	593992148929	Cliente	P.NAT	1307026003	101020501001
MILTON ROBERT ELWIN	MANTA	0990093229	Cliente	P.NAT	0960326841	101020501001
MINISTERIO DE ACUACULTURA Y PESCA	MANTA	052666052	Cliente	P.JUR	1360086840001	101020501001
MIRANDA FLORES DE VALGAS HECTOR	MANTA	0993210372	Cliente	P.NAT	1308389822	101020501001

LEONARDO						
MOLINA JOZA PAUL ANDRES	MANTA	0998831252	Cliente	P.NAT	1306413186001	101020501001
MOLINA LOPEZ LIRIS JACQUELINE	MANTA		Cliente	P.NAT	1304194945	101020501001
MOLINA PESANTEZ FABIAN PATRICIO	MANTA	0998396130	Cliente	P.NAT	0102709896	101020501001
MOLINA POLANCO MARIUXI MAGDALENA	MANTA	052926540	Cliente	P.NAT	1310251556	101020501001
MONDAVI SOBBI BAHIAN	MANTA	0982204827	Cliente	P.NAT	1709483141001	101020501001
MONTALVAN DELGADO CATY GUADALUPE	MANTA		Cliente	P.NAT	1304902727	101020501001
MONTALVAN TRIVIÑO MARIA EVELINDA	MANTA	0994672232	Cliente	P.NAT	1302378219	101020501001
MONTES DE OCA FALCONES TOA CAROLINA	SANTO DOMINGO	0994554044	Cliente	P.NAT	1711208668	101020501001
MONTEVERDE FLORES CARLOS EDUARDO	GUAYAQUIL	593967339825	Cliente	P.NAT	0900528258	101020501001
MORALES GORDON EDGAR ANTONIO	MANTA	0988780710	Cliente	P.NAT	1708216179	101020501001
MORALES NARANJO CARLOS LEONIDAS	MANTA	0981021834	Cliente	P.NAT	1310056286	101020501001
MORAN LOOR ADOLFO ALEXANDER	MANTA		Cliente	P.NAT	1308122686	101020501001
MORAN LUCIO BRICCIO	JIPIJAPA	052600497	Cliente	P.NAT	1300482476	101020501001
MORAN TRUEBA SOFIA ADALGIZA	MANTA	593992247629	Cliente	P.NAT	1308736949	101020501001
MORAN VELASQUEZ GUILLERMO ALEJANDRO	MANTA	0984881516	Cliente	P.NAT	0908686074	101020501001
MORANTE ZAMORA SABRINA LISETH	MANTA		Cliente	P.NAT	1312599408	101020501001
MOREIRA HIDROVO HECTOR AQUILES	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1307186419	101020501001
MOREIRA MERA SOFIA CAROLINA	MANTA	0995619020	Cliente	P.NAT	1312421264	101020501001
MOREIRA MESIAS DELMIRA ESPERANZA	CHONE		Cliente	P.NAT	1302788169	101020501001
MOREIRA QUIROZ CARMEN ALEXANDRA	MANTA	0995784394	Cliente	P.NAT	1307448355	101020501001
MOREIRA SOLÓRZANO AURA MATILDE	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1309656468	101020501001
MOYA BONILLA DIEGO ANDRES	MANTA		Cliente	P.NAT	1309021804	101020501001
MUENTES ALONZO CARLOS	MONTECRISTI	052318198	Cliente	P.NAT	1300119722	101020501001
MURILLO AVELLAN JOSE ARCESIO			Cliente	P.NAT	1300128616	101020501001
MURILLO PARRALES RAUL HOMERO	MANTA	0984895667	Cliente	P.NAT	1309028163	101020501001
MURILLO ZAMBRANO YANDRY	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1312003278	101020501001
MURPHY TERRY FRANCIS	PUERTO CAYO	0967635185	Cliente	P.NAT	0959838384	101020501001
MUÑOZ RODRIGUEZ JAVIER ANDRES	MANTA	0987401423	Cliente	P.NAT	1311753758	101020501001
MUÑOZ ZAMBRANO NERIDA DEIFILIA	CHONE	0992315237	Cliente	P.NAT	1301720551	101020501001
NARANJO LOPEZ CARLOS GEOVANNY	PORTOVIEJO	0990710957	Cliente	P.NAT	1309095402	101020501001

NARANJO REYES HEBER LUIS	MANTA	0979856803	Cliente	P.NAT	0961383403	101020501001
NAREA ZAMBRANO TATIANA VALERIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1305955187001	101020501001
NARVAEZ TARANTO LEANDRO ISAAC	MANTA	0981161356	Cliente	P.NAT	1311669731	101020501001
NAUTILOGI	MANTA	0982945721	Cliente	P.JUR	1391748876001	101020501001
NAVARRETE MERINO JOSELYN PATRICIA	GUAYAQUIL	043717600	Cliente	P.NAT	0930484365	101020501001
NAVIA CEDENO AGUSTIN ANTONIO	MANTA	593999104703	Cliente	P.NAT	1303486011	101020501001
NAVIERA MARNIZAM CIA. LTDA	MANTA	2626445	Cliente	P.JUR	1390092675001	101020501001
NEWLANDER CARL DAVID	MANTA	0998195755	Cliente	P.NAT	1753354545	101020501001
NIETO CHILLOGALLO FILERMIA MARIA	MANTA	0984979280	Cliente	P.NAT	1301114482	101020501001
NIETO CHILLOGALLO JAVIERA REBECA	MANTA	0987530683	Cliente	P.NAT	1303352221	101020501001
NOVU S.A	MANTA	0989578539	Cliente	P.JUR	1391801297001	101020501001
NUÑEZ TOBAR MARCELO FERNANDO	MANTA	0997968402	Cliente	P.NAT	0502056492	101020501001
OCHOA ZAMORA LUIS ALBERTO	PORTOVIEJO	098515572	Cliente	P.NAT	0910718907	101020501001
OJEDA MORA MARGORY	QUITO	0958843623	Cliente	P.NAT	1758054256	101020501001
ORTIZ PEREZ ANIUSKA	CUBA		Cliente	P.NAT	E368563	101020501001
OUDING CHRISTINE JAYNE	MANTA	0939655186	Cliente	P.NAT	0959915158	101020501001
PACHECO FRANCO MARITZA BEATRIZ	MANTA		Cliente	P.NAT	1305960419	101020501001
PALACIOS PICO WASHINGTON ELOY	MANTA	0969052912	Cliente	P.NAT	1310769748	101020501001
PALADINES PICO MONICA ELIZABETH	MANTA		Cliente	P.NAT	1308733763	101020501001
PALADINES VERA CRISTHIAN GABRIEL	MANTA	0996543088	Cliente	P.NAT	1309627634001	101020501001
PALMA MANZABA HOLGER OSWALDO	MANTA		Cliente	P.NAT	1308731890001	101020501001
PALMA PICO FRANCISCO JAVIER	MANTA	0983597694	Cliente	P.NAT	1312247412	101020501001
PANIFICADORA INDUSTRIAL CIA LTDA	MANTA		Cliente	P.JUR	1390059201001	101020501001
PARRAGA BELTRAN MARTHA ELIZABETH	MANTA	0989781912	Cliente	P.NAT	1304032913	101020501001
PARRAGA SANCLEMENTE JUAN CARLOS	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1307251627	101020501001
PARRALES HOLGUIN EDDIE	MANTA		Cliente	P.NAT	1300166277001	101020501001
PAUL OLIVERO IVER MARCEL	MANTA	2677115	Cliente	P.NAT	0931703987	101020501001
PAYNTER PENELOPE DIANE	MANTA		Cliente	P.NAT	0959484536	101020501001
PERERO MEZA CRISTINA MONSERRATE	MANTA	0982207910	Cliente	P.NAT	1312783820	101020501001
PEREZ ARIAS MILAGROS DE LOS ANGELES	MANTA		Cliente	P.NAT	1715558985	101020501001
PESPESCA S.A			Cliente	P.JUR	1391744064001	101020501001
PETLIFE S.A	QUITO		Cliente	P.JUR	1791821017001	101020501001

PETRONELLA BLOK	MANTA		Cliente	P.NAT	NXD671007	101020501001
PEÑA CARRANZA ANGEL	MANTA		Cliente	P.NAT	1306128875	101020501001
PEÑA SANCHEZ EDGAR ROBERTO	QUITO		Cliente	P.NAT	1803178068	101020501001
PEÑAHERRERA VARGAS LUIS ALEJANDRO	MANTA	0999615452	Cliente	P.NAT	1709387235	101020501001
PICO ALONZO ROSENDO NAZARIO	MANTA		Cliente	P.NAT	1300533005	101020501001
PICO DIONILA ESMILDA	MANTA		Cliente	P.NAT	1302525157	101020501001
PICO JOHANNA			Cliente	P.NAT	1312845371	101020501001
PICO LOZANO ALEJANDRO ANDRES	MANTA	0991187083	Cliente	P.NAT	1306275510	101020501001
PICO MOREIRA GUEDEYME KATIUSKA	MANTA		Cliente	P.NAT	1306915404	101020501001
PICO PLAZA MARIBEL TRINIDAD	MANTA		Cliente	P.NAT	1311784183	101020501001
PICO ROSADO LUISA GUADALUPE	MANTA	052568230	Cliente	P.NAT	1306896083	101020501001
PICO ROSADO/MARTHA MARIA	MANTA	593958980611	Cliente	P.NAT	1310224561001	101020501001
PICO TEJENA KAREN MARIUXI	MANTA		Cliente	P.NAT	1310102726	101020501001
PIEDRA PIEDRA EMMA MARINA	MANTA		Cliente	P.NAT	1712461431	101020501001
PILAY FIGUEROA MONSERRATE MARLENE	MONTECRISTI	0991124924	Cliente	P.NAT	1302365869	101020501001
PILLIGUA HOLGUIN ROSA ANA	MONTECRISTI	0995716840	Cliente	P.NAT	1309078036	101020501001
PINARGOTE ALONSO CARLOS FRANCISCO	MANTA	0995383819	Cliente	P.NAT	1302657265	101020501001
PINARGOTE ALONZO MIGUEL ANGEL	MANTA		Cliente	P.NAT	1301937676001	101020501001
PINARGOTE CELLERI STEPHANIE SHEYEN	MANTA		Cliente	P.NAT	1314958685	101020501001
PINARGOTE PICO MARIA BELEN			Cliente	P.NAT	1309189015	101020501001
PINARGOTE ZAMBRANO ALEX	MANTA	0982207465	Cliente	P.NAT	1309781837	101020501001
PINCAY MARTINEZ EMILY ROSSANA	GUAYAQUIL		Cliente	P.NAT	0914329883	101020501001
PIÑEIRO AGUIAR ELEDER	MANTA	0968048865	Cliente	P.NAT	1755214655	101020501001
PLAZA MONTENEGRO GLADYS REBECA	MANTA	0991752066	Cliente	P.NAT	0903965655	101020501001
PLUA PARRALES NINIVE VICTORIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1311358673	101020501001
POLIMUNDO S.A			Cliente	P.JUR	1790693848001	101020501001
PONCE DELGADO HUGO JAVIER	MANTA	0998163918	Cliente	P.NAT	1310063746001	101020501001
PONCE ZAMORA DIOGENES VICENTE	MANTA	0985649173	Cliente	P.NAT	1301839005	101020501001
POTVIN RANDALL GERARD	MANTA	0988681705	Cliente	P.NAT	0932795735	101020501001
POVEDA YANEZ JORGE MEDARDO	QUITO	0995300965	Cliente	P.NAT	1716587959	101020501001
PRIEL S.A.	MANTA	052613675	Cliente	P.JUR	1391702396001	101020501001
PROMOCIONES LUJOR S.A	GUAYAQUIL	043729720	Cliente	P.JUR	0992589108001	101020501001

QIU JIANFA	MANTA	0986630775	Cliente	P.NAT	G59989276	101020501001
QUIMBAYA TOURS CIA LTDA.	QUITO	022520801	Cliente	P.JUR	1791150422001	101020501001
QUIROZ MERO EVELYN LUCIA	MANTA	0986993420	Cliente	P.NAT	1309479085	101020501001
RAMIREZ MOREIRA JOHANNA RAFAELA	MANTA	0992449395	Cliente	P.NAT	1314532019001	101020501001
RAMIREZ MOREIRA MARIA CECILIA	MANTA	0986591980	Cliente	P.NAT	1306444058	101020501001
RAMIREZ MOREIRA QUINCHE ELIZABETH	MANTA		Cliente	P.NAT	1304936162	101020501001
RAMIREZ PEREZ EDUARDO ANTONIO	MANTA	0999885337	Cliente	P.NAT	0910316736001	101020501001
RATTI RAMIREZ BRENDA GERALDINA	MANTA	0994305557	Cliente	P.NAT	1304670407001	101020501001
REINOSO CARRION EDDY	QUITO	0997569865	Cliente	P.NAT	1707439871001	101020501001
REPRESENTACIONES Y SERVICIOS MUNDIALES S.A	GUAYAQUIL	042385108	Cliente	P.JUR	0990811547001	101020501001
REPVIAJES S.A.			Cliente	P.JUR	0991419152001	101020501001
REVELLI VELASCO GABRIELA MATILDE	MANTA	0979194688	Cliente	P.NAT	1306359553001	101020501001
REYES ANA MARIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1306337179	101020501001
REYES FRANCO PABLO W	MANTA	0994094079	Cliente	P.NAT	1301762207001	101020501001
REYES OLEAS MARCELO GEOVANNY	MANTA		Cliente	P.NAT	0601340342	101020501001
RIVADENEIRA GREGORIO PONCE	MANTA	0993298990	Cliente	P.NAT	1303397440001	101020501001
ROBEN ALVIA FEDERICO GUSTAVO	MANTA	0983086562	Cliente	P.NAT	1704689478	101020501001
ROCA LOOR GONZALO LIZANDRO	MANTA	0999149678	Cliente	P.NAT	1309787412001	101020501001
RODRIGUEZ ALEJANDRO HIGINIO	MANTA	0997837924	Cliente	P.NAT	1300244934	101020501001
RODRIGUEZ CEVALLOS ADRIANA CAROLINA	MANTA		Cliente	P.NAT	1312780883	101020501001
RODRIGUEZ HERNANDEZ JORGE	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	0801623968	101020501001
RODRIGUEZ ITURRA JOSE MIGUEL	MANTA	0984442363	Cliente	P.NAT	1711130607	101020501001
RODRIGUEZ MARTINEZ JAIME ANTONIO	MANTA	052625598	Cliente	P.NAT	1301475503	101020501001
RODRIGUEZ VELASCO INGRID MARIANELA	MANTA	0998438829	Cliente	P.NAT	1306376623	101020501001
ROIG VARGAS CHRISTOPHER FERNANDO	MANTA	0993812180	Cliente	P.NAT	1311115115001	101020501001
ROLDAN ALAVA ANDREA CAROLINA	MANTA	593968789152	Cliente	P.NAT	1315734960	101020501001
ROMO ORTIZ MONICA ALEXANDRA	QUITO	0995388175	Cliente	P.NAT	1714723796	101020501001
ROSALES PANEQUE FREDY RAFAEL	MANTA	0980071607	Cliente	P.NAT	0959705716	101020501001
ROSAS ESCOBAR KARINA ALEXANDRA	MANTA	0994566454	Cliente	P.NAT	1310065162001	101020501001
ROSENBAUM ZAMBRANO INGEBORG	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1302484140	101020501001
ROSETE BLANDARIZ SONIA	JIPIJAPA	0981807116	Cliente	P.NAT	0960185650	101020501001

RUANO BETANCOURT MARCOS	MANTA	0984718205	Cliente	P.NAT	0400704334	101020501001
RUIZ PEREZ JOSMIVER ANTONELA	MANTA		Cliente	P.NAT	1757218738	101020501001
SABANDO BRAVO HONORIA AMPARO	MANTA	05623585	Cliente	P.NAT	1300757430	101020501001
SABANDO VELEZ DIANA KAROLINA	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1312542341	101020501001
SABBATANI SERGIO	ITALIA		Cliente	P.NAT	YA4626233	101020501001
SABRE INTERNATIONAL LLC	QUITO	02 2279341	Cliente	P.JUR	1791315588001	101020501001
SACOTO VEINTIMILLA KRUPSKAIA	QUITO	0995367974	Cliente	P.NAT	1100363660	101020501001
SAENZ HINOJOSA MATEO ALEJANDRO	MANTA	023283515	Cliente	P.NAT	1715960165	101020501001
SALAZAR BRACCO ROBERTO OTHON	MANTA	593999852213	Cliente	P.NAT	0907945190	101020501001
SALAZAR MEDRANDA CARLOS ORLANDO	MANTA	593989959033	Cliente	P.NAT	1302198583	101020501001
SALDARRIAGA MERO POLIVIO ANDRES	MANTA		Cliente	P.NAT	1308445087	101020501001
SALES Y SERVICE AGENCY CLM CL	QUITO	593979305452	Cliente	P.JUR	1792772257001	101020501001
SALTOS MENDOZA LEFIA AGUEDITA	MANTA	0999683748	Cliente	P.NAT	1303306052	101020501001
SALTOS RESABALA FLERIDA ALEXANDRA	MANTA		Cliente	P.NAT	1310525686	101020501001
SALVATIERRA MARIA			Cliente	P.NAT	0904329901	101020501001
SANCHEZ DELGADO CRISTIAM OCTAVIO	QUITO		Cliente	P.NAT	1712158003	101020501001
SANCHEZ LOOR JOHANA PATRICIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1310217086	101020501001
SANCHEZ MONTES VERONICA MERCEDES	MANTA	0969145440	Cliente	P.NAT	1311890782	101020501001
SANCHEZ RESTREPO LORENA	MANTA	MANTA	Cliente	P.NAT	1309912200	101020501001
SANLES GARCIA JUAN JOSE	MANTA		Cliente	P.NAT	AAI033702	101020501001
SANTAMARIA PHILCO ALEX ANDRES	VALENCIA	34634271406	Cliente	P.NAT	0603073776	101020501001
SANTANA BAQUE MARIO SEBASTIAN	MANTA		Cliente	P.NAT	1305359562	101020501001
SANTANA CEDEÑO CARMEN MARIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1309295648	101020501001
SANTANA MARIA XIMENA	USA		Cliente	P.NAT	495228117	101020501001
SANTANA MERO CARLOS FRANCISCO	MANTA	0984141937	Cliente	P.NAT	1307572311	101020501001
SANTOS CHAVEZ MARTHA ELIZABETH	MONTECRISTI	0959927497	Cliente	P.NAT	1310023047	101020501001
SANTOS GARCIA KLEVER JAVIER	MANTA	0996646970	Cliente	P.NAT	1312529561	101020501001
SANTOS MENDOZA JESSENIA ISABEL	MANTA	0980134129	Cliente	P.NAT	1308399227	101020501001
SANTOS SALDARRIAGA PAULA MONSERRATE	MANTA		Cliente	P.NAT	1303359234	101020501001
SAWYER JERRY ALBERT	QUITO	0993317885	Cliente	P.NAT	0955557004	101020501001
SCHRAG HOWARD LEON	MANTA		Cliente	P.NAT	1722835079	101020501001
SCHRAG JUDY ANN	MANTA		Cliente	P.NAT	1722835087	101020501001

SEDEMI S.C.C.	MANTA	5932093992	Cliente	P.JUR	1791734920001	101020501001
SEGOVIA VERA ANA MARIA	MANTA		Cliente	P.NAT	1300584180	101020501001
SERICOFARM	QUITO	026037058	Cliente	P.JUR	1792456754001	101020501001
SERRANO JAMED VINICIO LUIS ENRIQUE	MANTA	099006796	Cliente	P.NAT	1303577991	101020501001
SIERRA PARRALES JARVIN HORACIO	MANTA	0989984822	Cliente	P.NAT	1310063043	101020501001
SIERRA VELASQUEZ CESAR MARCELO	MANTA	593988430590	Cliente	P.NAT	0801619610	101020501001
SKREPNECK GARY	CANADA		Cliente	P.NAT	HN427277	101020501001
SOCIEDAD DE HECHO MARINE ELECTRONIC GILER	MANTA	052611895	Cliente	P.JUR	1391831366001	101020501001
SOLANO MACHUCA JUAN EDMUNDO	MANTA	0995463593	Cliente	P.NAT	0101330066	101020501001
SOLEDISPA VELIZ KATHERINE VALENTINA	MANTA		Cliente	P.NAT	1313051896	101020501001
SOLORZANO AGUSTIN	MANTA		Cliente	P.NAT	1200876686	101020501001
SOLORZANO GARCIA ALEXANDRA GUADALUPE	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1306115757	101020501001
SOLORZANO VELIZ JOSEFA DEL ROSARIO	MANTA		Cliente	P.NAT	1301632343	101020501001
SORNOZA REZABALA BERÓNICA GERMANIA	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	1308071156	101020501001
STACEY BARCIA ANGELICA DEL ROCIO	MANTA	0958710169	Cliente	P.NAT	1305701029	101020501001
STEWART RONALD WAYNE	MANTA		Cliente	P.NAT	0956519193	101020501001
SUAREZ AGUILAR PATRICIA	MONTECRISTI	0984795603	Cliente	P.NAT	0702125063001	101020501001
SUAREZ CHAVEZ GLORIA JACQUELINE	MONTECRISTI	0982372774	Cliente	P.NAT	1305604199001	101020501001
SUAREZ PALACIOS CINTHYA INES	MANTA	0983392562	Cliente	P.NAT	1306357805	101020501001
SUAREZ PANCHANA COSME DANIEL	MANTA	593959577973	Cliente	P.NAT	0929019263	101020501001
SUSSMANN DELGADO ALEX LEOPOLDO	MANTA	0939238493	Cliente	P.NAT	1309891586	101020501001
TACO GUANOTASIG LUIS ROLANDO	MANTA		Cliente	P.JUR	1721080818	101020501001
TAYLOR PACHECO KELLY NUZIA	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	0704335744	101020501001
TEJENA MIELES MARJORIE ALEXANDRA	MANTA	0993707671	Cliente	P.NAT	1305214247	101020501001
TELLO CARLOS SEBASTIAN	NEW YORK		Cliente	P.NAT	1702705607	101020501001
TERAN GARCES LUIS ARTURO	PORTOVIEJO		Cliente	P.NAT	0907575997	101020501001
TIBAU JAVIER	MANTA	0999507734	Cliente	P.NAT	1703819563	101020501001
TOALA JARA ROBERT	MANTA	593983552716	Cliente	P.NAT	1304403353	101020501001
TOALA MERO DIANA	MANTA	0995546629	Cliente	P.NAT	1311926123	101020501001
TRAVERSO VICTOR	MANTA	099825182	Cliente	P.NAT	1301769426	101020501001
TREJO ALVAREZ SALOMON			Cliente	P.NAT	1200589172	101020501001

TRIVIÑO BAQUE SABRINA SORAYA	MANTA	0996951022	Cliente	P.NAT	1310184328	101020501001
TRIVIÑO LOPEZ ROSA MARIA	MANTA	0939994357	Cliente	P.NAT	1307071140	101020501001
TRIVIÑO PICO FRANK JAMES	MANTA	0982207617	Cliente	P.NAT	1300026653	101020501001
TUNASERV S.A			Cliente	P.JUR	0992484586001	101020501001
VALLADARES CHIPANTIZA HECTOR BENJAMIN	MANTA	052620846	Cliente	P.NAT	1300860275	101020501001
VALLE TORRES HENRRY MAURICIO	MANTA		Cliente	P.NAT	1714419338	101020501001
VASQUEZ VELEZ CARMEN EDITH	MANTA	593984018051	Cliente	P.NAT	1310949134001	101020501001
VELASQUEZ GONZALEZ FRANK	GUAYAQUIL	042174766	Cliente	P.NAT	0930324918001	101020501001
VELEZ GINES MARIA DOLORES	MANTA	0982643765	Cliente	P.NAT	1304953282	101020501001
VELEZ LOPEZ KEM JONNATHAN	JARAMIJO	0994514254	Cliente	P.NAT	1311436701	101020501001
VELEZ MERA JOFFRE XAVIER	MANTA	0939266322	Cliente	P.NAT	1308296944	101020501001
VELEZ MONTESDEOCA JOSE MANUEL	MANTA	0997805079	Cliente	P.NAT	1305099572	101020501001
VELEZ MONTESDEOCA MARIA CRISTINA	MANTA	052923226	Cliente	P.NAT	1304039876001	101020501001
VELEZ MURILLO MAYRA MERCEDES MONSERRATE	MANTA	0984387463	Cliente	P.NAT	1303797938	101020501001
VELEZ ROMERO XAVIER	ROCAFUERTE	0984422282	Cliente	P.NAT	1311755779	101020501001
VELEZ SALTOS NOLBERTO FABRICIO	PORTOVIEJO	593997478555	Cliente	P.NAT	1308308509	101020501001
VERA FERNANDEZ CARLOS ANDRES	MANTA	0990685744	Cliente	P.NAT	1312271768	101020501001
VERA MARIN MARCOS XAVIER	MANTA	0992713551	Cliente	P.NAT	1309020566001	101020501001
VERA ZAMBRANO FATIMA BIVIANA	MANTA		Cliente	P.NAT	1308984143	101020501001
VERA ZAMBRANO MARIA LORENA	MANTA		Cliente	P.NAT	1304614488	101020501001
VERDESOTO VELEZ OLGA PAOLA	MANTA	097685898	Cliente	P.NAT	1308281078	101020501001
VICEMINISTERIO DE ACUACULTURA Y PESCA	MANTA	052627930	Cliente	P.JUR	0968517070001	101020501001
VILLA CANTOS MARIA GABRIELA	MANTA	052624954	Cliente	P.NAT	1308583135001	101020501001
VILLALBA JARRIN HECTOR MARCELO	QUITO	022423224	Cliente	P.NAT	1704444767001	101020501001
VILLAMIL ZAMBRANO LEONOR ANNABELLY	MANTA		Cliente	P.NAT	1307181576	101020501001
VILLANUEVA VELEZ MARIA FERNANDA	MANTA		Cliente	P.NAT	1204881039	101020501001
VILLIGUA VASQUEZ HENRY JAVIER	PORTOVIEJO	0985464468	Cliente	P.NAT	1311457772	101020501001
VINCES ZAMBRANO MERY ISAMAR	MANTA	0986866587	Cliente	P.NAT	1313062737	101020501001
VITERI CARBO JORGE WASHINGTON	MANTA	593991752066	Cliente	P.NAT	0900363839	101020501001
VITERI MARTINEZ JOSE OSWALDO	MANTA	0998086034	Cliente	P.NAT	1704947900001	101020501001
VIVANCO ABARCA DAISY MARIA	MANTA	0990204335	Cliente	P.NAT	1104744550	101020501001

VIVANCO BENAVIDES LUIS FERNANDO	MANTA	0998468791	Cliente	P.NAT	1100010691001	101020501001
WILCASO FAJARDO MARIA PAOLA	VALENCIA	0034674949006	Cliente	P.NAT	0201814506	101020501001
YAKOS JAMES J	USA		Cliente	P.NAT	571580442	101020501001
YAKOS LEBRON ELAINE MARIE	MANTA	0985300587	Cliente	P.NAT	1755051008	101020501001
YANCHAPAXI FLORES CARLOS ENRIQUE	MANTA	0991406697	Cliente	P.NAT	1313109777	101020501001
YANEZ GALARZA ANA LUCIA	QUITO	0995468499	Cliente	P.NAT	1702867167	101020501001
YANEZ GALARZA JORGE FABIAN	MANTA	0999849586	Cliente	P.NAT	1704381092001	101020501001
YANEZ ZAMBRANO AZUCENA IMPERIO	MANTA	0996512834	Cliente	P.NAT	0904317310	101020501001
ZAMBRANO ARAY MARTHA LILIANA	MANTA	0988597803	Cliente	P.NAT	1313398776	101020501001
ZAMBRANO BENITES KARLA ROSALIA	MANTA	0987982356	Cliente	P.NAT	1309471736	101020501001
ZAMBRANO DELGADO MARCELO SALVADOR	MANTA	052262871	Cliente	P.NAT	1305017442001	101020501001
ZAMBRANO GARCIA JOSE	MANTA	052622733	Cliente	P.JUR	1302068125001	101020501001
ZAMBRANO GARCIA MARIA FERNANDA	MANTA		Cliente	P.NAT	1308996568	101020501001
ZAMBRANO GARCIA MONICA			Cliente	P.NAT	1310692130	101020501001
ZAMBRANO LAS RUBEN	MANTA	0998688502	Cliente	P.NAT	1309952867001	101020501001
ZAMBRANO MENDOZA MANUEL ALBERTO	MANTA	0998546483	Cliente	P.NAT	1310311699	101020501001
ZAMBRANO TORAL MAURICIO STIVEN	MANTA	0967193974	Cliente	P.NAT	1311117848	101020501001
ZAMBRANO VERA MARIANO	MANTA	2626445	Cliente	P.NAT	1307594638	101020501001
ZAMBRANO ZAMBRANO NARCISA RAMONA	MANTA		Cliente	P.NAT	1303950818	101020501001
ZAMORA REYES MARIA TERESA	MONTECRISTI		Cliente	P.NAT	1306997840001	101020501001
ZAVALA MOREIRA LEYDY ALEXANDRA	MANTA	0983713898	Cliente	P.NAT	1313517482	101020501001
ZAVALA MOREIRA SILVIA LUZMILA	MANTA	0981599405	Cliente	P.NAT	1305301234	101020501001
ZAVALA MOREIRA CARMEN NATYLI	MANTA	0987894561	Cliente	P.NAT	1305678901	101020501001