



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÌA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA**

**PROPUESTA DE UN ANÁLISIS DEL INCREMENTO DE LAS CUENTAS  
POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LAS OBLIGACIONES CON LOS  
PROVEEDORES DE LA EMPRESA SERVIGRUP CÍA. LTDA.**

**Autor:**

**Sislema Lema Manuel María**

**Tutor:**

**MSc. Adolfo Carreño Acosta**

**Guayaquil, Ecuador**

**2018**

**|**

## **DEDICATORIA**

Mi dedicatoria va dirigida a DIOS todo poderoso principalmente, por permitirme este logro y sueño que a la vez parecía inalcanzable, y que gracias a su amor, bendición y poder de espíritu pude conseguir, gracias señor por llenarme de tanto alegría y escucharme en esos momentos que me encontraba solo y pensé que no podía lograrlo, gracias a mi Dios y a mi querida madre.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios todopoderoso por tenerme con salud y vida.

A mi madre por ser mi pilar fundamental, mi amiga y consejera ya que siempre estuvo ahí motivándome cuando sentía que el mundo entero se me venía encima, de la misma manera a mi padre que está en los cielos por ser mi ángel y mi motor principal.

A mi padre que me dijo a aconsejando en buenos caminos para yo triunfar en mi vida.

A mis profesores, por ser tan constante y ayudarme para la culminación de esta investigación

A ti por ayudarme a alcanzar esta meta de ser profesional y decirme que “si se puede alcanzar con esfuerzos dedicación”.

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un análisis del incremento de las cuentas por cobrar y su incidencia en las obligaciones con los proveedores de la empresa Servigrup Cía. Ltda.** y problema de investigación: ¿Cómo mejorar el procedimiento de recuperación cartera vencida para cumplir con las obligaciones a los proveedores, en la empresa Servigrup Cía. Ltda. Ubicada en el cantón Santa lucia periodo 2018?, presentado por **Manuel María Sislema Lema** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Tutor:

\_\_\_\_\_  
Sislema Lema Manuel María

\_\_\_\_\_  
MSc. Adolfo Carreño Acosta



Factura: 001-005-000021322



20180901011D01944

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901011D01944**

Ante mí, NOTARIO(A) SUPLENTE ZOILA MODESTA CEDEÑO CELLAN de la NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA EN RAZÓN DE LA ACCIÓN DE PERSONAL 17785-DP09-2018-SJ, comparece(n) MANUEL MARIA SISLEMA LEMA portador(a) de CÉDULA 0603614645 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE DICIEMBRE DEL 2018, (10:25).

*Manuel*

MANUEL MARIA SISLEMA LEMA  
CÉDULA: 0603614645

*Zoila Cedeño*

NOTARIO(A) SUPLENTE ZOILA MODESTA CEDEÑO CELLAN  
NOTARÍA DÉCIMA PRIMERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL  
AP: 17785-DP09-2018-SJ



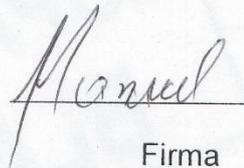
## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Sislema lema Manuel Maria en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Estudio de un Sistema de Reclutamiento y Selección de Personal en base a las competencias de la empresa PROINSBAN S.A. de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Manuel Maria Sislema Lema

Nombre y Apellidos del Autor



Firma

No. de cedula 060361464-5



*Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más*



## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0603614645

**Nombres del ciudadano:** SISLEMA LEMA MANUEL MARIA

**Condición del cedulado:** DISCAPACIDAD

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/CHIMBORAZO/RIOBAMBA/FLORES

**Fecha de nacimiento:** 26 DE JULIO DE 1978

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** BACHILLERATO

**Profesión:** BACHILLER

**Estado Civil:** SOLTERO

**Cónyuge:** No Registra

**Fecha de Matrimonio:** No Registra

**Nombres del padre:** SISLEMA MOROCHO JUAN

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** LEMA ATUPAÑA BALTAZARA

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 28 DE MARZO DE 2018

**Condición de donante:** NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 20 DE DICIEMBRE DE 2018

Emisor: LIZETH CAROLINA SANCHEZ BAZANTES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 11 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Manuel



N° de certificado: 186-183-27845



186-183-27845

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





**REPÚBLICA DEL ECUADOR**  
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN

**CEDULA DE CIUDADANIA DISCAPACIDAD**  
N.º 060361464-5

**APellidos y Nombres:** SISLEMA LEMA MANUEL MARIA  
**Lugar de Nacimiento:** CHIMBORAZO RIOBAMBA FLORES  
**Fecha de Nacimiento:** 1978-07-26  
**Nacionalidad:** ECUATORIANA  
**Sexo:** HOMBRE  
**Estado Civil:** SOLTERO

**INSTRUCCIÓN:** BACHILLERATO  
**PROFESIÓN / OCUPACIÓN:** BACHILLER

**APellidos y Nombres del Padre:** SISLEMA MOROCHO JUAN  
**APellidos y Nombres de la Madre:** LEMA ATUPAÑA BALTAZARA  
**Lugar y Fecha de Expedición:** GUAYAQUIL 2018-03-28  
**Fecha de Expiración:** 2028-03-28

V4343V44444  
00408514

*Manuel*



Manuel

**ESPACIO EN BLANCO**



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el

**REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCIT

---

Firma



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

#### **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: Propuesta de un análisis del incremento de las cuentas por cobrar y su incidencia en las obligaciones con los proveedores de la empresa Servigrup Cía. Ltda.**

**Autor:** Manuel María Sislema Lema

**Tutor:** MSc. Adolfo Carreño Acosta

### **Resumen**

En la investigación que se realizó se cumple con el objetivo general. En el capítulo uno se realizó un análisis de la ubicación del problema en un contexto, la situación conflicto y la formulación del problema sobre las variables de investigación. En el capítulo dos se realizó una búsqueda de información teórica-conceptual sobre la cartera vencida y las obligaciones con los proveedores. En el capítulo tres, se presentó la empresa, su misión, visión y principales productos, clientes y competidores, el diseño de la investigación desde el punto de vista descriptivo y explicativo con respaldo de la técnica recolección de datos y el instrumento análisis documental. En el capítulo cuatro se diagnosticó la situación actual de los procedimientos de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el pago a proveedores, las falencias más significativas son: no poseen una política de crédito y cobranza, no envían sus facturas de inmediato, entre otras, luego se elaboró un plan de mejoras para el procedimiento de recuperación de cartera vencida. Se cierra la investigación con las conclusiones y recomendaciones.

Cuentas por Cobrar

Crédito

Proveedores



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA: Propuesta de un análisis del incremento de las cuentas por cobrar y su incidencia en las obligaciones con los proveedores de la empresa Servigrup Cía. Ltda.**

**Autor:** Manuel María Sislema Lema.

**Tutor:** MSc. Adolfo Carreño Acosta.

**Abstract**

In the research that was carried out, the general objective is met. In chapter one an analysis was made of the location of the problem in a context, the conflict situation and the formulation of the problem on the research variables. In chapter two, a search was made of theoretical-conceptual information about the past due portfolio and obligations with suppliers. In chapter three, the company was presented, its mission, vision and main products, customers and competitors, the design of the research from the descriptive and explanatory point of view with the support of the data collection technique and the document analysis instrument. In chapter four, the current situation of the recovery procedures of the overdue portfolio and its incidence in the payment to suppliers was diagnosed, the most significant shortcomings are: they do not have a credit and collection policy, they do not send their invoices immediately, between others, then an improvement plan was elaborated for the recovery procedure of past due loans. The investigation is closed with the conclusions and recommendations.

Accounts receivable

Credit

Providers

# ÍNDICE GENERAL

**Contenidos:**

**Páginas:**

## Contenido

Carátula.....	I
Dedicatoria.....	II
Agradecimiento .....	III
Certificación de aceptación del tutor .....	IV
Certificación de aceptación del cegescit.....	IX
Resumen.....	X
Abstract .....	XI
Índice general.....	IX
Índice de figuras.....	XI
Índice de cuadros .....	XI

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

Planteamiento del problema .....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto .....	2
Delimitación del problema .....	2
Planteamiento del problema .....	3
Variables de la investigación .....	3
Variable independiente .....	3
Variable dependiente: .....	3
Objetivos de la investigación .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos específicos .....	3
Justificación de la investigación .....	3

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Generalidades de la contabilidad.....	5
Definición de contabilidad .....	5
Propósito de la contabilidad.....	5
Principios de la contabilidad .....	6
Crédito.....	6
Origen y evolución de las cuentas por cobrar .....	6
Suministradores .....	7
Proveedores .....	7
Estados financieros .....	7

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

Presentación de la empresa .....	8
Departamento talento humano .....	10
Descripción del objeto de estudio o puesto de trabajo .....	12
Cartera vencida detalle individual .....	12
Áreas de cuentas por pagar .....	14
Análisis económico financiero .....	15
Diseño de la investigación .....	19
Tipos de investigación .....	19
Pasos a seguir en la investigación .....	19

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

Diagnóstico de la situación actual de la cartera vencida .....	22
Plan de mejoras para recuperar la cartera vencida.....	24
Conclusiones .....	27
Recomendaciones.....	28
Bibliografía .....	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
<i>Figura No. 1</i> Organigrama de la empresa “Departamento gerencial” .....	9
<i>Figura No. 2</i> Organigrama de la empresa “Departamento talento humano” .....	10
<i>Figura No. 3</i> Departamento cuenta por pagar .....	11
<i>Figura No. 4</i> Programación de pago .....	14
<i>Figura No. 5</i> Departamento de contabilidad general .....	15
<i>Figura No. 6</i> Análisis económico financiero .....	17

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro No. 1 <i>Reporte de cartera vencida</i> .....	13
Cuadro No. 2 <i>Exportaciones pesqueras primer trimestre</i> .....	16

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

En el Ecuador en los últimos tiempos y con la ayuda del gobierno las, empresas han tenido un gran crecimiento es por tal motivo que cada vez se crean nuevos proyectos, los cuales son de gran aporte al crecimiento económico del país.

Con la adopción de la NIIF (Normas Internacionales de Información Financiera), muchos de estos negocios no cumplieron con los parámetros establecidos por estas normas contables, los cuales muchas veces por tratar de incursionar en un mercado tan competitivo, muchas de ellas recurrieron a las ventas a crédito, las cuales por falta de un departamento que se encargue de la recuperación de las misma, sufren la falta de liquidez, el cual es uno de los factores principales para que este tipo de negocio cierre.

En la actualidad gran parte de las empresas se encuentran en la búsqueda de las herramientas que apoyen al desarrollo de sus actividad, todo esto se produce en la relación a los continuos cambios que se realizan en el entorno lo cual le obligan a tomar nuevas medidas que permitan mantener el negoción en marcha satisfaciendo así las necesidades de los clientes y optimizan los niveles de rentabilidad de la empresa.

Es por esa causa que a nivel mundial las cuentas por cobrar continúan siendo uno de los mayores problemas que enfrentan las empresas debido

a la complejidad que tienen el torno empresarial es de suma importancia que las empresas mejoren sus estrategia de cobros de una forma más oportuna puesto que las demora excesiva de un cobro afectan la liquidez de la empresas.

Es por ello, que un adecuado análisis de cuentas por cobrar se convierte en una necesidad para las empresas del país las actividades de cobranza siempre fueron actividades alternas de la gestión de la empresa es decir el empresario toma importancia del tema cuando piensa que es una alternativa adecuada para incrementar su venta entonces es ahí donde se considera oportuno conocer el resultado de cobranza y su pormenores con la finalidad de asegurar la pronta recuperación de su inversión.

### **Situación conflicto**

La empresa Servigrup Cía. Ltda, se dedica a las ventas de productos de mar (atún), la cual tienen sus principales ventas en el exterior, el inconveniente surge porque las mayorías de sus ventas son a crédito, cuya cartera muchas veces es difícil de recuperar.

Esta falta de recuperación afecta enormemente a la liquidez de la compañía ya que no cuenta para cancelar los préstamos con instituciones bancarias, que son los medios con el que se financia a dicha institución para la cancelación de sus proveedores como el de sus empleados.

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Contabilidad Financiera  
**Área:** Cartera vencida  
**Aspecto:** Obligaciones, proveedores, procedimientos  
**Contexto:** Servigrup Cía. Ltda,  
**Cantón:** Guayaquil  
**Año:** 2018

## **Planteamiento del problema**

¿Cómo mejorar el procedimiento de recuperación cartera vencida para cumplir con las obligaciones a los proveedores, en la empresa Servigrup Cía. Ltda. Ubicada en el cantón Santa lucia periodo 2018?

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Procedimiento de cartera vencida

**Variable dependiente:** Obligaciones a proveedores

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo General**

Realizar una propuesta de mejora al procedimiento de recuperación cartera vencida para cumplir con las obligaciones a proveedores.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar teóricamente las normativas contables orientadas a la recuperación cartera vencida y su incidencia en las obligaciones con los proveedores.
- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el pago a proveedores de la empresa “Servigrup Cía. Ltda”.
- Proponer un plan de mejoras para la recaudación de la cartera vencida de la empresa “Servigrup Cía. Ltda”.

## **Justificación de la investigación**

El control de las cuentas por cobrar ya sea en un negocio o empresa, es de vital importancia ya que debido que cuando no se realiza el correspondiente análisis de las mismas no se puede determinar los saldos

reales de las cuentas por cobrar, lo que afectaría a la liquidez de la compañía, afectando así a los pagos a los proveedores.

La justificación de la investigación se encontró la falta de un análisis a la recaudación de cuentas por cobrar el cual ayuda a determinar cómo afectan las cuentas por cobrar a Servigrup Cía. Ltda, el que nos ayudara a mejorar significativamente la recuperación de las cuentas por cobrar de Servigrup Cía. Ltda la se dedica a la venta de atún, dicha compañía ayuda al crecimiento del país

Es importante realizar los correctivos necesarios ante la problemática, ya que si el comercial sigue funcionando como lo está haciendo hasta el momento, se verá en una situación tal difícil con la posibilidad de que este no tenga la suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones con los proveedores, lo cual podría llevar a la quiebra y cerrar de manera indefinida ya que no podrá responder de manera oportuna ante lo suscitado.

Se busca aportar un plan para la recaudación de las cuentas por cobrar para la ejecución de políticas financieras administrativas, que nos ayudaran a minimizar el impacto de las cuentas por cobrar y así cubrir las insuficiencias internas.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Generalidades de la contabilidad**

A continuación se desarrollara la temática respecto a la definición propósito principios del cobro de las cuentas por cobrar los inventarios como parte del activo, de acuerdo a la definición de diferentes autores los cuales darán soporte al desarrollo del trabajo de investigación.

#### **Definición de contabilidad**

La contabilidad es un arte el cual se encarga de registrar y analizar cada una de operaciones económicas que se desarrollan en una empresa ya que mediante la misma se puede determinar si la compañía tiene utilidad o perdida, adicional sirve como guía para los administradores en el manejo de la empresa.

Según Chavarría Lorena (2015) la contabilidad ayuda a la dirección del negocio como fuente de información y de control, donde se entregan los datos necesarios para que los directivos puedan canalizar su gestión en la búsqueda de mejores resultados (p.2).

#### **Propósito de la contabilidad**

La contabilidad es un sistema adoptado para clasificar los hechos económicos que ocurren en el negocio, de tal manera se convierte en eje central para llevar a cabo diversos procesos que conducirán a la obtención el máximo rendimiento económico que implica construir una empresa determinada.

Según Mendoza Ludy (2018) la contabilidad utilizar una serie de técnicas que le permiten registrar, cuantificar y analizar un conjunto de datos

económicos en un orden cronológico para producir información veraz y oportuna que permita a la empresa tomar las mejores decisiones (p. 6).

### **Principios de la contabilidad**

Según Sánchez Biencinto (2014) la contabilidad consiste en un conjunto ordenado de operaciones efectuadas con la finalidad de la obtención de la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa de manera que la información suministrada sea comprensible (p. 340).

Los procesos contables son de forma muy esencial para las compañías ya que por medio de ellos podrán ver sus ingresos y egresos, y de esa manera elaborar proyecciones por medio de las cuales se puede evitar crisis financieras que provocan muchas veces los cierres de las compañías.

### **Crédito**

El crédito, dentro del ámbito empresarial, se puede catalogar como uno de los mecanismos más utilizados para incrementar el nivel de venta en las empresas, sobre todo en las que se expenden productos o servicios con un costo elevado que les dificulta a los clientes adquirirlos en efectivo. A pesar de elevar la dinámica con la que se mueven las ventas, el crédito puede generar ciertos inconvenientes de no ser gestionado adecuadamente antes, durante y después de haber realizado la venta.

### **Origen y evolución de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobro es un concepto de contabilidad donde se registran a los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicio única y exclusivamente de crédito documentado (títulos de créditos y pagare) a favor de la empresa.

## **Suministradores**

Es la organización que suministra bienes e insumos generales. Un suministrador por lo general puede sustituir con relativa facilidad y las organizaciones suelen tener más de un suministrador para un mismo insumo. Una característica importante es que los suministros no suelen estar unidos a los productos y servicios que se entregan al cliente, los suministradores suelen diferenciarse principalmente por precio por ejemplo, el suministrador de energía o de bombillas para una fábrica de pesca.

## **Proveedores**

Es la organización que proveen recursos que ayudan a transformar el producto o los servicios que se entregan al cliente los recursos que proveen normalmente son clave para la construcción de los productos que se entregan al cliente y sustituirlos puede tener un alto costo y gran esfuerzo, los cordones para una fábrica de Atunes y aceite de pecados.

## **Estados financieros**

Estado financiero que representa a pesos constantes los recursos generados o utilidades en la operación los principales cambios ocurridos en la estructura financiera de la entidad y su reflejo final en el efectivo e inversiones temporales a través de un determinado período.

## CAPITULO III

### METODOLOGÍA

#### Presentación de la empresa

**Nombre de empresa:** Servigrup C LTDA

**Fecha de constitución** desde 1986 hacemos empresa basado en la justicia para todos los actores involucrados, la responsabilidad de todas las decisiones que tomemos y la creación de condiciones favorables para nuestros colaboradores, clientes y socios estratégico.

**Dirección domicilio** nuestra empresa está ubicada km.0.5 vía Samborondon la puntilla urbanización Rio grande solar a 2 Guayaquil Ecuador

#### **RUC 9999999999**

Es el documento que identifica e individualiza al contribuyente personas físico o jurídico. Para fines tributario el RUC es el instrumento que permite que el servicios de renta interna (SRI) realices el control tributario.

**A que se dedica.** Somos una empresa dedicada a la comercialización, procedimiento y Exportación de pescado fresco con pelado, derivados de pescado Marítima y fabricamos atunes, aceite pescado, harina de pescado.

**Misión** Avanzar con una dirección estratégica en la pesca marítima y continental, industria pesquera y servicio portuario proveer a nuestros clientes de transformamos en congelados y conserva, producir harina y aceite de pescado en optimo condiciones para su distribución en el mercado de exportación. Cumpliendo con los principios de Responsabilidad social Empresarial y la práctica de nuestros valores

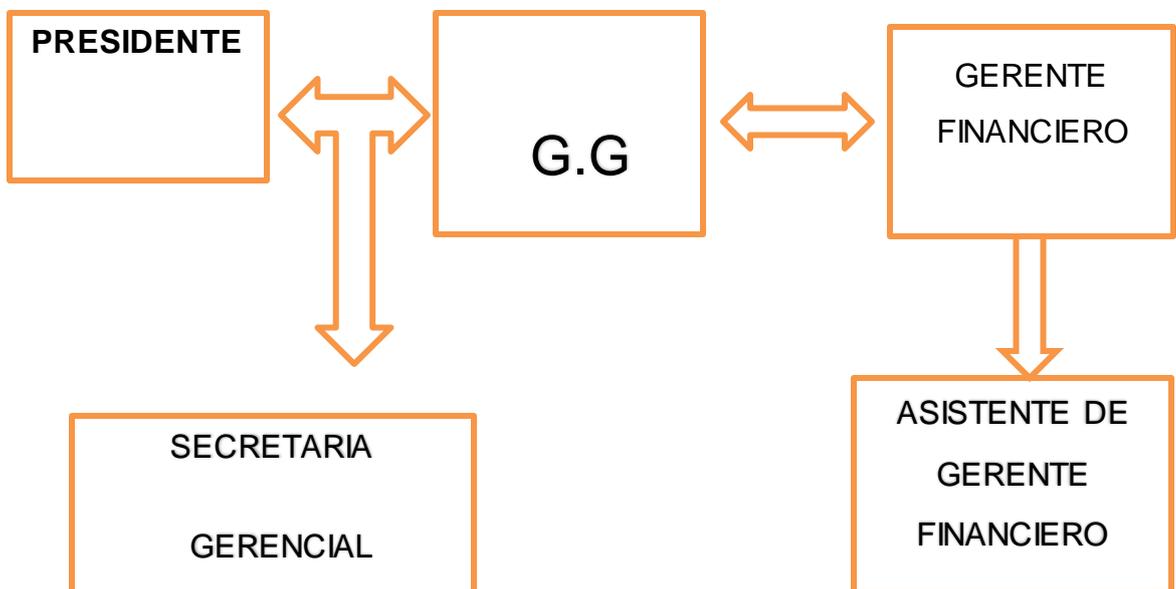
corporativo generando así la confianza en nuestra labor con la finalidad de obtener un desarrollo sostenible de nuestro negocio.

**Visión** nuestro grupo debe ser un ejemplo de ética honradez. Eficiencia y calidad siempre debe tener una proyección internacional. Tanto en la razón de ser de su organización y procesos. Seremos sencillos de bajo perfil buscando constantemente las oportunidades de crecer, de cada compañía y de cada uno de sus miembros delegando responsabilidades claras y pensando que en el futuro seremos una corporación que tendrá un papel vital dentro del Ecuador, como uno de los más grandes y eficientes grupos del país (Servigrup, 2018)

**Cantidad de trabajadores** sin categoría 100 a 150 trabajadores

**Por categoría**

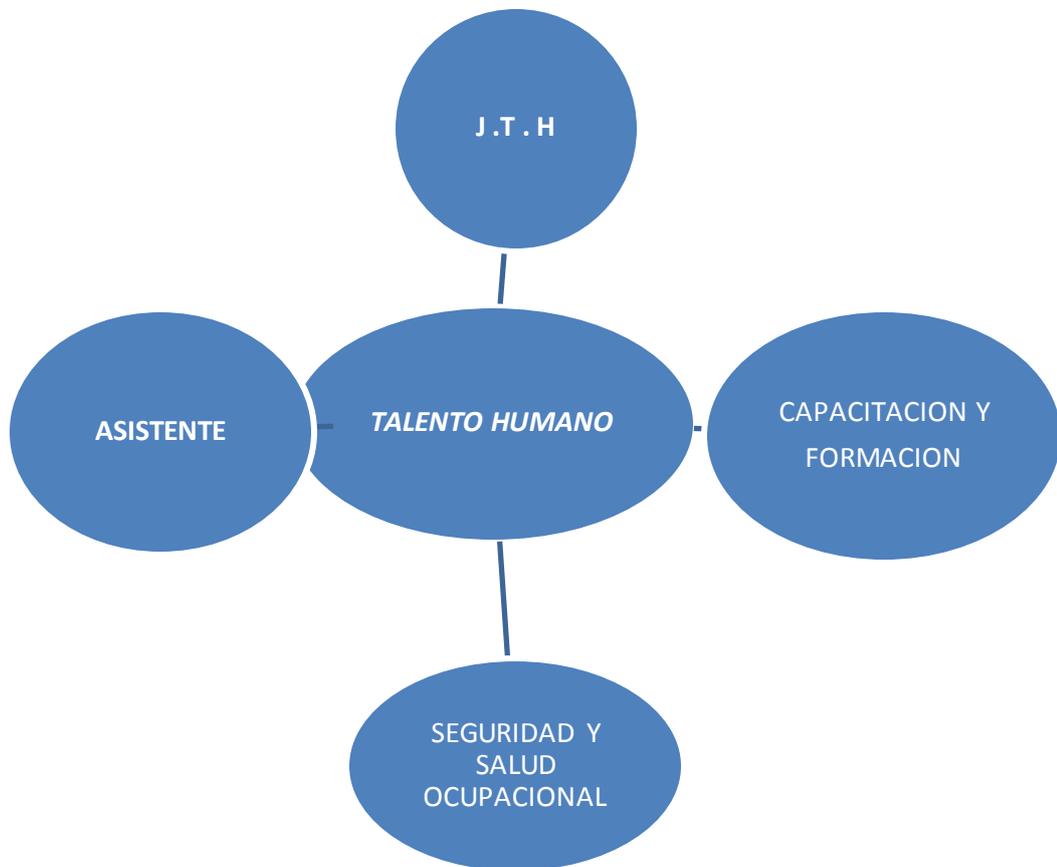
En esta empresa existe 52 trabajadores



*Figura No. 1* Organigrama de la empresa "Departamento gerencial"

*Fuente:* Elaboración propia

## Departamento talento humano



*Figura No. 2* Organigrama de la empresa “Departamento talento humano”  
Fuente: Elaboración propia

### Departamento de cuenta por pagar

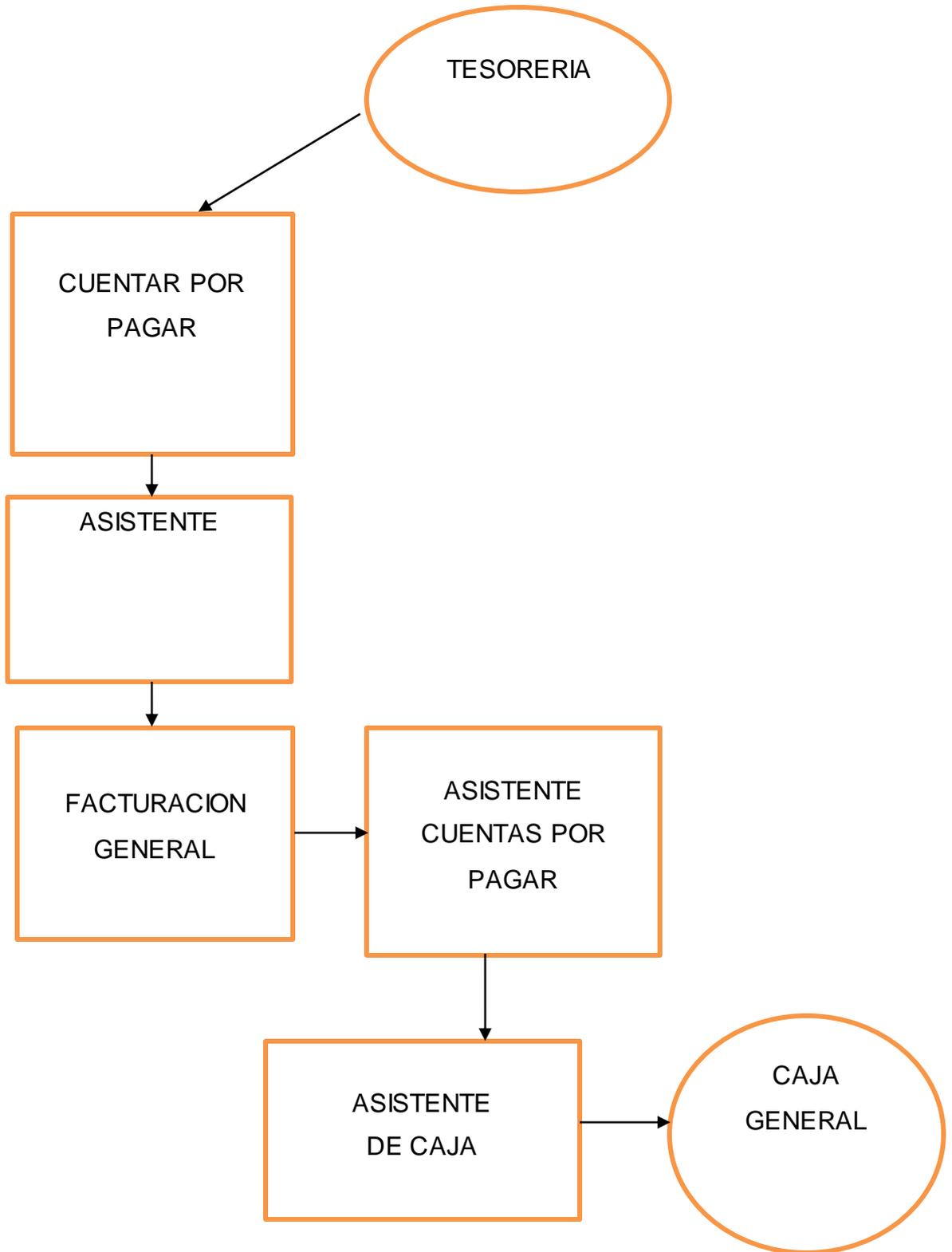


Figura No. 3 Departamento cuenta por pagar  
Fuente: Elaboración propia

## **Descripción del objeto de estudio o puesto de trabajo**

La cartera vencida es el monto total de crédito otorgado por una persona física o moral y que se convierte en un activo de riesgo al tener crédito en la empresa.

Entendida como la parte de los documentos y crédito que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. El 45% de las empresas tienen problemas de cartera vencida siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeña y mediana empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, en efecto que tiene en los microempresas es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.

A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente Como por ejemplo.

### **Cartera vencida detalle individual**

- Cada día se realizan operaciones distintas tanto de entrada como de salida.
- El sistema tiene un reporte que concentra los movimientos más representativos dentro del negocio.

- Para poder ver el reporte llamado cartera vencida. Detalle Individual, escoger la opción que se muestra en el cuadro 1.

Cuadro No. 1

*Reporte de cartera vencida*

FECHA	CONCEPTO	CRÉDITO	IMPORTE
	REPORTE DE 10/09/2018		
	CREDITOS VENCIDO 15 DIAS		
10/09/2018	EMPRESA DE LOS ANDES	MODO302	\$ 7000
10/09/2018	EMPRESA TONY	MODO2203	\$ 151.00
10/09/2018	EMPRESA DE LOS VACANES	MODO2023	\$ 10000
11/09/2018	EMPRESA DE GANADERIA	MODO2003	\$ 12000
11/09/2018	EMPRESA DE ATUNEROS	MODO2004	\$ 4.740,00
11/09/2018	EMPRESA DE PESCADEROS	MODO3002	\$ 19.062,46
12/09/2018	EMPRESA DE LOS CHINO	MODO3000	\$ 4.022,64
12/09/2018	EMPRESA JAPONESA	MODO2300	\$ 20.000.00
12/09/2018	EMPRESA DE LOS AMERICANOS	MODO2003	\$ 50.000.00
12/09/2018	EMPRESA COLUMBIANOS	MODO2204	\$ 40.000.00
13/09/2018	EMPRESA DE COREA DE SUR	MODO2052	\$ 20.000.00
13/09/2018	EMPRESA DE LOS ESPAÑOLES	MODO2245	\$ 20.020,98
13/09/2018	EMPRESA COREA DE NORTE	MODO2205	\$ 50.692,48
17/09/2018	EMPRESA SUPER CHANITO	MODO2023	\$ 4.000.00
19/09/2018	ECUADOR S.A	MODO2235	\$ 5.418,98
19/09/2018	EMPRESA NUEVA GENERACION	MODO2226	\$ 20.000.00

Fuente: Elaboración propia

Por cada pago que se registre el sistema te pide contra seña para corroborar la operación los datos que incluye el reporte son:

- Fecha
- Crédito vendido 15 días
- Crédito vencido 10 a 19 días

En ese caso la Empresa SERVIGRU S.A no tiene las carteras vencidas por motivo no tiene movilización. Pero las otras compañías a si tienen movilización como ANILISA S.A JANECA S.A BORSEA S.A FOLITO S.A DELFETEC S.A pero no tiene cartera vencida por motivo; estas Compañía exportan por toneladas a otros países extranjeras (Servigrup, 2018)

### Áreas de cuentas por pagar

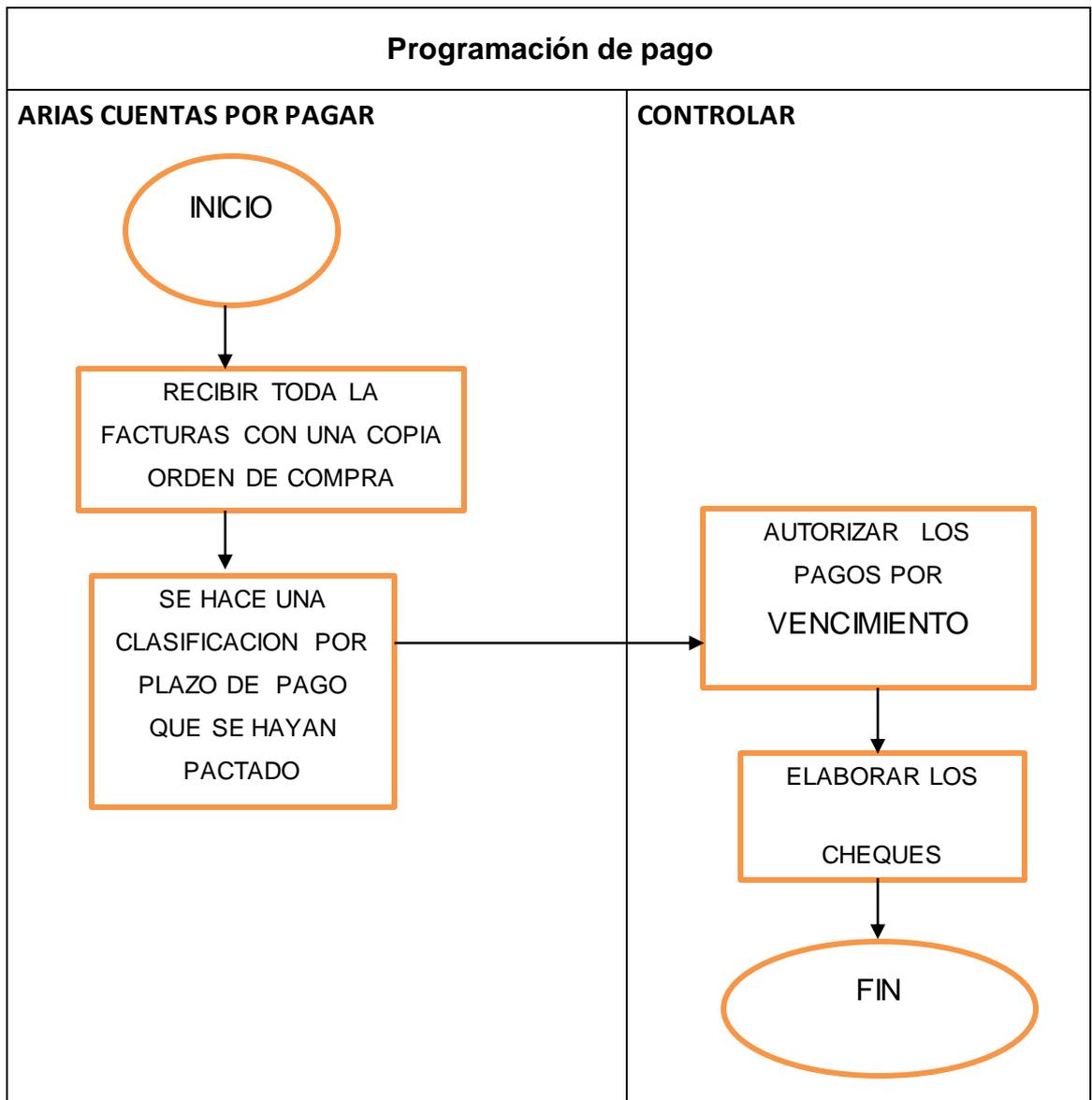
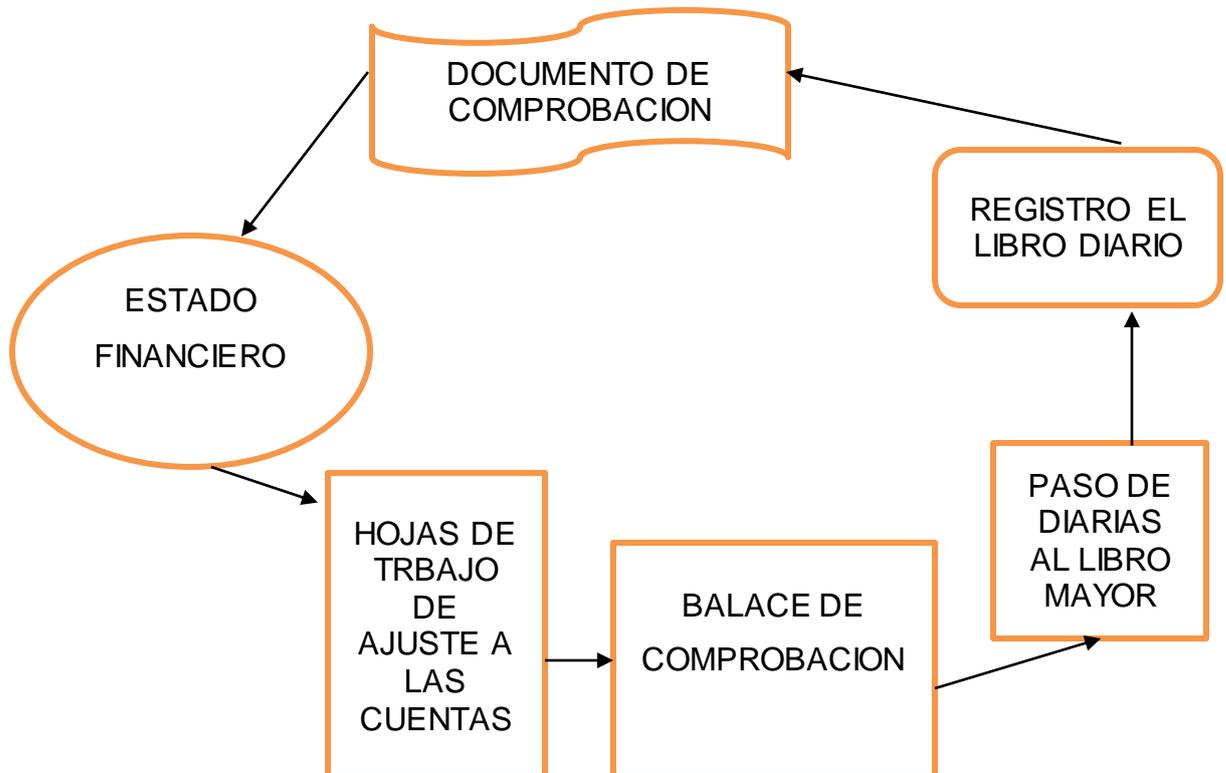


Figura No. 4 Programación de pago

Fuente: Elaboración propia

## Departamento de contabilidad general



*Figura No. 5* Departamento de contabilidad general  
Fuente: Elaboración propia

### **Análisis económico financiero**

A diciembre de 2015, cifras de Serna pesca muestran un desembarque total acumulado de 2,04 millones de toneladas, lo que significa una caída de 21,3% con respecto a 2014. La evolución del desembarque total se ha

Presentado con tendencias distintas para cada subsector, la disminución de la actividad del subsector industrial, que desde principios de la década de los años 90 participaba con el 90% del total, presenta un descenso constante, hasta situarse actualmente en un 41,5% del total con 0,85

Millones de toneladas. Por su parte, el desembarque total artesanal pasa de 415 mil toneladas en 1990 a registros de 1,19 millones de toneladas en 2015, creciendo en forma paulatina.

Dentro de la industria pesquera podemos garantizar productos y servicios de excelente calidad altos volúmenes de producción y provisión constante para nuestros clientes principalmente atunes y harina de pescado aceite de pescado.

Principalmente esta empresa tiene clientes internacionalmente, como Japón, China, Estados Unidos, Colombia; esta empresa, exporta por toneladas (Jiménez, 2016, pág. 14)

En la República del Ecuador el sector pesquero es parte fundamental para que el país se desarrolle económicamente de manera constante; ya que es un sector que ha mantenido estabilidad, debido a la riqueza marina. Como consecuencia de lo que se conoce como tesoro que existe en el mar, esto es a la gran concentración de peces que hay en el océano que disfruta el Ecuador, se conoce que las industrias del país trabajan exclusivamente con productos fruto de lo que el agua oceánica ofrece a los ecuatorianos (Pro Ecuador, 2013)

Cuadro No. 2

*Exportaciones pesqueras primer trimestre*

**EXPORTACIONES PESQUERAS  
PRIMER TRIMESTRE 2017**

PRODUCTOS	2016 (ene-mar)		2017 (ene-mar)		% VAR. 2017-2016 (ene-mar)		VARIACIÓN MILES USD (ene-mar)
	MILES USD	TON	MILES USD	TON	EN VALORES	EN CANTIDAD	
LOMOS Y CONSERVAS DE ATÚN	\$ 195.500	54.644	\$ 252.104	59.615	▲ 29,0%	▲ 9,1%	\$ 56.605
HARINA DE PESCADO Y DE CRUSTÁCEOS	\$ 30.694	21.111	\$ 45.231	36.325	▲ 47,4%	▲ 72,1%	\$ 14.537
<i>De pescado</i>	\$ 28.421	19.171	\$ 41.480	33.227	▲ 45,9%	▲ 73,3%	\$ 13.059
<i>Los demás</i>	\$ 2.273	1.940	\$ 3.751	3.098	▲ 65,0%	▲ 59,7%	\$ 1.477
PESCADO CONGELADO EXCEPTO FILETES	\$ 18.618	10.699	\$ 17.370	11.149	▼ -6,7%	▲ 4,2%	\$ -1.248
FILETES DE PESCADO	\$ 23.997	2.966	\$ 17.224	2.181	▼ -28,2%	▼ -26,5%	\$ -6.773
CONSERVAS DE SARDINAS	\$ 18.910	9.903	\$ 13.639	7.663	▼ -27,9%	▼ -22,6%	\$ -5.270
PESCADO FRESCO O REFRIGERADO EXCEPTO FILETES	\$ 18.864	2.026	\$ 14.345	1.396	▼ -24,0%	▼ -31,1%	\$ -4.519
GRASAS Y ACEITES DE PESCADO	\$ 4.791	2.519	\$ 6.391	4.278	▲ 33,4%	▲ 69,8%	\$ 1.599
OTRAS PREPARACIONES Y CONSERVAS DE PESCADO	\$ 6.137	3.091	\$ 4.379	2.172	▼ -28,7%	▼ -29,7%	\$ -1.758
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 317.511</b>		<b>\$ 370.683</b>		<b>▲ 16,7%</b>		<b>\$ 53.172</b>

Fuente: CNP con datos del Banco Central del Ecuador. Se excluyen exportaciones de camarón y tilapia.

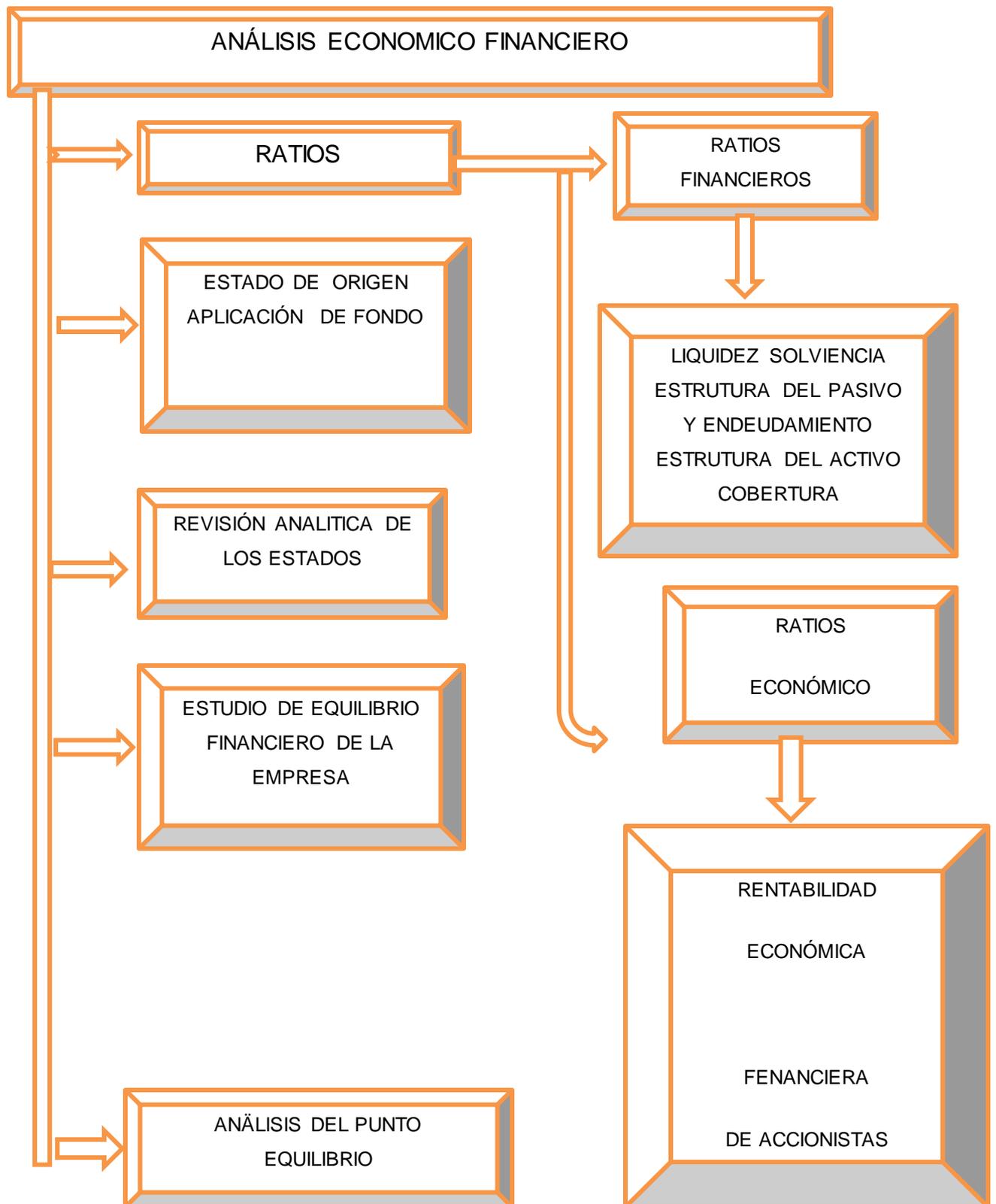


Figura No. 6 Análisis económico financiero  
Fuente: Elaboración propia

Las preparaciones y conservas de atún fueron el único rubro de las exportaciones pesqueras que registraron un incremento durante el 2017 hasta octubre las ventas al exterior acumularon un aumento interanual del 35% en valores y 18% en volumen. Un equivalente en dólar USD 902.7 millones, con lo que se estima que el año cerraron con exportaciones atuneras entre USD 1.080 y USD 1.100 millones de dólares y a de más se prevé que el año 2017 sea el de mayor volumen procesado durante la última década. No obstante, la cifras en dólares atún se encuentra por debajo del nivel histórico registrado en como en el año anteriores 2013, en el cual se exporto USD 1,243 millones previo al dative den 2014-2016.

En medio de esta coyuntura luego de 3 años de precios bajos la materia prima alcanzo elevado precios bajos la materia prima alcanzo eleva vados precios, productos de una fuerte demanda y de bajos niveles globales de captura sobre todo durante el primer semestre.

El precio Bangkok del atún crudo en el primer semestre 2017 fue 18% mayor al 2016 mientras que el de Manta fue 12% superior además el precio en Bangkok se ubicó casi 10% por encima del precio en manta entre enero y junio este diferentes debió dar a la producción ecuatorianas una ventajas competitivo temporal que se fue diluyendo durante el segundo semestre cuando el precio diferencial de Manta se ubica entre USD 100 Y UDS 150 por encima de Bangkok muy ligado con la dinámica de la captura de las flotas ecuatoriano el incremento interanual de la captura de atún del ecuador entre enero y octubre de 2017 fue del 7,8% cifras que

Hasta el primer semestre superaba el 18% evidenciado que la ofrecen de materia prima local se fue mermando al finalizar el año lo que debió incidir sobre los precios del atún congelados.

La escalada de precio puso en aprietos a los conserveros, que se vieron obligado a tratar de renegociar los contratos con sus clientes ante altos

precios de la materia prima que pulverizaban los pequeños márgenes de la industria. El precio del barrilete congelados (>1.8kg) llegó hasta los USD2.350TON (CFR) en Bangkok) en el mes de octubre, similar precio se registró en Manta. Mientras que al finalizar el año el precio disminuyó a niveles de USD 1700ton.

## **Diseño de la investigación**

### **Tipos de investigación**

#### **Descriptiva**

Según Hernández Sampieri (2017) Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características, y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta (p. 80)

#### **Explicativa**

Según Bernal Torres (2015) “Es para muchos expertos, el ideal y nivel culmen de la investigación no experimental, tiene como fundamento la prueba de hipótesis y busca que las conclusiones lleven a la formulación de leyes” (p. 115)

### **Pasos a seguir en la investigación**

Las carteras vencidas se solucionan las siguientes maneras. Unos de los talentos de un buen gestor en cobranza es saber escuchar con atención a sus clientes ya que al escuchar y no simplemente oír poder obtener la solución de la cuentas además, es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes de antes los problemas antes de los problemas y retos de las cobranzas. No olvidar indispensable cambiar la actitud de saber de ser cobrador para convertirnos en negociadores. Recuerde los pasos importantes a seguir en una cobranza.

## **Reconocimiento**

El primer paso para lograr el cobro es el hecho de que nuestros reconozcan la deuda. Aunque esto debiera de parecer fácil si la moralidad si ha tornado excesiva puede ser que el clientes niegue nos indique que nunca va a liquidar la mismas por lo que es importante seguir que el indique que está dispuesto a pagar.

## **Importe**

Importantísimo es el hecho de contar con un saldo correcto y bien documento. Ya que si le presentamos al cliente de un saldo equivocada. Le estamos dando oportunidad de termina inmediato con nuestras gestiones de cobro.

## **Tiempo**

Una vez logrado lo anterior, debemos determinar con toda claridad la fecha de pago de la cuenta, es muy común que el cliente cumpla con todo lo anterior, pero no precise fechas de pago, ya que considera que con esta actitud puede retrasar el pago sin comprometerse al mismo:

Precisemos con toda claridad una fecha próxima de pago

## **Ejecución y seguimiento**

Ya que logremos lo anterior, sería conveniente sacarle al cliente una sugerencia de pago, no tratemos este documento como un convenio, o compromiso de pago, ya que el cliente se podría negar a proporcionarlo, pues argumentaría que si en un inicio no se le requirió este documento, en este momento no estaría en disposición de firmarlo.

## **Cobranza difícil**

### **Clientes morosos**

Es importante convertir este proceso de cobranza en una Negociación, para lo cual es importante tener un amplio conocimiento de todos los aspectos de la cobranza que queremos efectuar con estos clientes, es necesario estar preparado para poder contestar objetivamente las objeciones que nos vaya presentando nuestro cliente en el transcurso de la Negociación

### **Actitudes antes las objeciones**

- Acepte de la mejor forma las objeciones
- Admita la lógica de las objeciones
- Nunca eluda la objeción
- Aísle y separe cada una de las objeciones
- Entienda el significado antes de contestarlas
- No tema decir que no sabe y que resolverá después
- Nunca se pase de listo
- Sea concreto y conciso cuando responda
- Nunca manifieste temor
- Sea sincero
- Jamás pierda la paciencia
- Nunca se burle del cliente

Es necesario entender que el éxito en la cobranza depende de las actitudes, la comprensión y el conocimiento que tenga del cliente.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **Diagnóstico de la situación actual de la cartera vencida**

En la actualidad una de las tareas fundamentales de cualquier empresa que genera fletes bajo el concepto de la extensión de crédito a sus clientes, estriba en darle el correcto seguimiento a sus cuentas por cobrar con el fin de minimizar riesgos y, sobre todo, cobrar sus facturas dentro del período de crédito pactado.

Sería maravilloso que los clientes pagaran sus facturas inmediatamente; sin embargo, se sabe que en la gran mayoría de los casos no es así. A continuación se mencionan algunos de los errores más comunes dentro del área de crédito y cobranza de la empresa objeto de estudio.

#### **1. No tener un política de crédito y cobranza**

Desde un inicio la empresa que provee esta clase de servicios debe contar con una política de crédito y cobranza por escrito. De esta forma, el cliente sabrá cuáles son las fechas para realizar su pago, cuándo se considera su saldo vencido, el proceso de seguimiento, así como las consecuencias en caso que el crédito se considera en “mora”.

Aunado a ello, se deberá informar al que recibió el servicio que habrá gastos e intereses moratorios en caso de que su cuenta sea asignada a un externo para su recuperación. Dicha política deberá ser muy precisa pero, sobre todo, respetada por la propia empresa al llevarla a cabo sin excepciones.

## **2. No dar seguimiento meticuloso**

Cuando un cliente tiene un retraso en sus pagos, es de suma importancia que se asigne a alguien más para que le dé seguimiento hasta que se ponga al corriente. Es importante tener toda la información a la mano (solicitudes de fletes, cartas porte, facturas, correos electrónicos claves). Los contactos con el cliente deben de ser constantes, sin bajar la guardia

## **3. No actualizada sus base de datos.**

Hay muchas facturas que no se cobran porque que la empresa enviadas a otro direcciones o fueron dirigida a una persona que ya no trabaja en la Empresa y la factura se pierde los errores generados por la organización deberán ser fáciles por corregir al establecer un proceso de actualización de información de sus clientes.

## **4. No enviar sus facturas de inmediato**

Las facturas deben ser enviarse al momento en que su empresa tenga el comprobante de que el flete o el servicio se llevaron a cabo. Si es una factura recurrente, como es el caso de la renta de cajas o servicio dedicado, la cuenta tendrá que mandarse el mismo día mes por mes. El hecho de no expedir las facturas de inmediato genera un retraso en los pagos y provoca que los clientes se queden con la percepción de que tiene más días para pagar sus facturas. Los usuarios, sin duda alguna, le darán prioridad de pago a aquellas empresas que envían puntualmente sus facturas.

## **5. No considerarla implicación de impuesto**

La empresa proveedora de servicios de fletes podría deducir de impuestos aquellas cuentas incobrables. Es muy importante que se analice este tema con un contador y se genere así el beneficio fiscal.

## **6. Fallar en resolver disputas en tempranas edades**

Es muy común que los pagos se retrasen cuando los clientes dicen no estar contentos con el servicio de transporte que se le dio, ya sea por alguna demora en la entrega, daño en la mercancía o disputa de algún cargo. En este sentido, es de suma importancia que se atienda la inconformidad o queja, y que se defina por escrito la resolución en un lapso justo para ambas partes.

## **7. Aceptar las evasivas**

En esta época, debido a la tecnología y estilo de vida, es muy fácil que los clientes eviten las llamadas, correos electrónicos y otro tipo de comunicación. En este contexto, no se deben permitir evasivas. Por lo que hay que ser creativo y consistente hasta que se comunique con la persona clave para poder conversar sobre el saldo vencido o la problemática en el crédito.

## **8. Ser incoherente con el cliente**

Uno de los errores más comunes es no hacer lo que se comentó o aseguró al cliente que haría. Esta incongruencia entre lo que se dice y lo que se hace genera pérdidas millonarias en la industria. El hecho de que alguien en la compañía le haya asegurado al cliente que le enviaría alguna información o documento ese mismo día, y en realidad se la envió 24 horas después o una semana más tarde, es una de las mejores fórmulas para perder el prestigio y credibilidad de la asociación.

## **Plan de mejoras para recuperar la cartera vencida**

El nivel de morosidad ha subido y recuperar la cartera vencida se ha convertido en un verdadero reto para algunas empresas. Por ello, a continuación se proponen nueve acciones para realizar una cobranza efectiva.

1. **Motive a su equipo de cobranza:** Asegúrese de explicar con claridad la importancia que tiene para la empresa la cobranza. De ser posible, aumente sus comisiones. Este es un paso fundamental cuando se pretende emplear muchas herramientas de cobranza hasta ahora subutilizadas. Tal es el caso de la psicología de la cobranza, información casi absoluta del deudor, preparación del cobrador y controles sobre la cartera.
2. **Controle la cartera la vencida:** Hace no mucho tiempo se dejaba a la memoria el tema del control. Hoy, la tecnología permite automatizar en cierta medida las alertas de cobranza. Esta es la clave que permite a las empresas suspender el crédito a los morosos.
3. **Otorgue la misma importancia a todas las carteras:** Aunque siempre exigen mayor firmeza las deudas de mayor monto y antigüedad, no olvide los adeudos recientes. La cartera caduca y la lucha contra el tiempo es esencial.
4. **Pague a los vendedores hasta cobrar:** Aunque suene injusta, esta medida permite tener analistas de crédito confiables. Aquí entra el factor del crédito. El riesgo de que un cliente se convierta en un mal pagador se mitiga al realizar un correcto análisis previo que determine la capacidad de pago y la capacidad moral de la persona para asumir deudas.
5. **Persista:** Pocas empresas logran cobrar al primer intento. Existen también los clientes que están acostumbrados a no pagar y que no lo hacen sino hasta que se les acaba la paciencia con el cobrador.
6. **Involucre mandos medios y los altos en las cobranzas:** A veces, una llamada del gerente de la empresa a su par del deudor puede lograr buenos resultados. Este recurso es efectivo por lo tanto, no debe obviarse.
7. **Abra la posibilidad de reestructuras:** Generalmente es el propio deudor quien plantea la posibilidad de generar un plan de pagos. Cuando una empresa sufre de falta de liquidez, pero asume con

responsabilidad las deudas, es más fácil llegar a un acuerdo para pagar a plazos o en partes. Es necesario determinar si desea conservar como cliente al deudor para ajustar el tipo de plan de pagos necesario.

8. **Reconozca que algo es mejor que nada:** Aunque un cliente moroso ofrezca pagar al menos una parte de la deuda, no la tome como el pago por el total. Simplemente extienda un comprobante que represente la parte cancelada para que el resto de la deuda quede registrada como tal en sus libros.
9. **Contrate una empresa de cobranza profesional:** Elegir esta solución puede ahorrar gastos internos y aumentar la eficiencia administrativa. Es una buena opción cuando el monto a cobrar es demasiado alto o está disperso en demasiados clientes.

En un momento u otro, todas las empresas pueden atravesar una crisis de efectivo. Lo importante es que usted proteja su cartera con herramientas técnicas que garanticen al menos el 80% de su recuperación. La mejor manera de lograrlo es calificando correctamente a sus clientes antes de venderles a crédito.

## Conclusiones

La investigación realizada a la empresa objeto de estudio arrojó las siguientes conclusiones:

1. En la investigación realizada se cumple con el objetivo específico número uno; toda vez, que se fundamenta desde la teoría las normativas contables orientadas a la recuperación de la cartera vencida y su incidencia en las obligaciones con los proveedores.
2. El resultado de diagnosticar la situación actual de los procedimientos de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el pago a proveedores de la empresa “Servigrup Cía. Ltda”, se detectan falencias en el proceso de cobranza, las cuales son:
  - a) No poseen una política de crédito y cobranza
  - b) No dar seguimiento meticuloso al crédito y la cobranza
  - c) No actualizada sus base de datos
  - d) No enviar sus facturas de inmediato
  - e) No considerarla implicación de impuesto
  - f) Fallar en resolver disputas en tempranas edades
  - g) Aceptar las evasivas
  - h) Ser incoherente con el cliente
3. La propuesta de un plan de mejoras para la recaudación de la cartera vencida de la empresa “Servigrup Cía. Ltda”. posee un impacto en el pago a proveedores, las obligaciones de pagos disminuyen y el resultado es favorable para la empresa.

## **Recomendaciones**

Para lograr resultados favorables se recomienda a la empresa.

1. Implementar la propuesta del plan de mejora al procedimiento de recuperación de cartera vencida de la empresa objeto de estudio.
2. Capacitar al personal que trabaja en el área de ventas.
3. Realizar un análisis financiero que contemple la rotación de las cuentas por cobrar en veces y en días para compararlo con años anteriores.
4. Renegociar las deudas con los clientes.

CRONOGRAMA																								
ACTIVIDADES	MESES																							
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Tema problema y variables																								
Elaboración de caratula	█	█																						
Revisión de caratula I		█	█																					
Revisión de caratula I			█	█	█																			
Elaboración del capítulo II					█	█	█	█	█															
Revisión del capítulo II								█	█	█														
Elaboración del capítulo III										█	█	█												
Revisión del capítulo III												█	█	█										
Elaboración del capítulo IV														█	█									
Revisión del capítulo IV															█	█								
Presentación de recomendación y conclusión																█	█	█						
Revisión y corrección																		█	█					
Elaboración de bibliografías i Anexos																		█	█	█				
Revocación total de la tesis																			█	█	█			
Presentación del proyecto																					█	█		

## Bibliografía

- Bernal, T. C. (2015). *Metodología de la investigación: para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Colombia: Pearson Educación, 286 páginas.
- Chavarría, V. L. (2015). *Diseño de un sistema de control de gestión para una empresa de servicios de ingeniería de consulta en minería*. Obtenido de Universidad de Chile: [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103800/cf-chavarría\\_iv.pdf?sequence](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/103800/cf-chavarría_iv.pdf?sequence)
- Escobar, M. A. (2017). *Análisis de la cartera vencida y su impacto en la liquidez de la universidad Tecnológica Gerencial ecuatoriana en el periodo 2016*. Guayaquil: Instituto Bolivariano de Tecnología.
- Hernández, S. R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de McGraw Hill Education: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Jiménez, H. G. (2016). *Impacto de la Pesca Industrial en el Desarrollo Económico y Financiero de Manta*. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/7207/1/T-UCSG-PRE-MFEE-67.pdf>
- Mejía, M. E., Novoa, R. E., Villagómez, P. A., & Ñaupas, P. H. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de Tesis*. Bogotá: Editorial Buena.
- Mendoza, B. L. (2018). *Costos de producción y su incidencia en la comercialización de pescado en la Empresa Industrial Pesquera*

*del Pacifico S.A.* Obtenido de Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí:

<http://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/461/1/ULEAM-CT.AUD-0015.pdf>

Pro Ecuador. (2013). *Análisis del Sector Pesca*. Obtenido de Pro Ecuador: 2016 de

[http://www.proecuador.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/11/PROEC\\_AS2013\\_PESCA.pdf](http://www.proecuador.gob.ec/wpcontent/uploads/2013/11/PROEC_AS2013_PESCA.pdf)

Sánchez, B. A. (2014). *Diccionario Terminológico Contable*. Pamplona: Aranzadi, S.A.

Servigrup. (2018). *Solidez y Compromiso*. Obtenido de <https://www.servigrup.com.ec/>



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

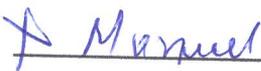
### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Propuesta de un análisis del incremento de las cuentas por cobrar y su incidencia en las obligaciones con los proveedores de la empresa Servigrup Cía. Ltda.** y problema de investigación: *¿Cómo mejorar el procedimiento de recuperación cartera vencida para cumplir con las obligaciones a los proveedores, en la empresa Servigrup Cía. Ltda. Ubicada en el cantón Santa lucia periodo 2018?,* presentado por **Manuel María Sislema Lema** como requisito previo para optar por el título de:

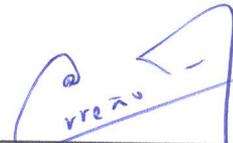
### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

  
Sislema Lema Manuel María

Tutor:

  
MSc. Adolfo Carreño Acosta



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el

**REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**



Wu's Alberto Pacheco  
Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCIT

Wu's Alberto Pacheco  
Firma