



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADEMICA DE EDUCACION COMERCIAL,  
ADMINISTRACION Y CIENCIA  
CARRERA: TECNOLOGIA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA.**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE  
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:  
ANÁLISIS AL PROCEDIMIENTO DE COBRANZAS EN  
LA EMPRESA BLUE CARD ECUADOR S.A.,  
SUCURSAL GUAYAQUIL.**

**Autora:  
Játiva Pesantes Karla Michelle**

**Tutor:  
Ing. Luis Alberto Villegas Yagual M.A.E.**

**Guayaquil, Ecuador  
Mayo 2017**



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

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

#### **CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Análisis al procedimiento de cobranzas en la empresa Blue Card Ecuador S.A., sucursal Guayaquil.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

#### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo afecta el procedimiento de cobranzas en la liquidez de la empresa Blue Card Ecuador S.A., Sucursal Guayaquil, ubicada en Parque Empresarial Colón, Torre Empresarial 3, piso 3, oficina 314?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Játiva Pesantes Karla Michelle**

Tutor: **Ing. Luis Alberto Villegas Yagual M.A.E.**



## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA NOTARIADA**

El presente proyecto de graduación con el tema. Análisis al procedimiento de cobranzas en la Empresa Blue Card Ecuador S.A., Sucursal Guayaquil, de la carrera Contabilidad y Auditoría del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Guayaquil, Mayo del 2017

**Autora: Játiva Pesantes Karla Michelle**

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi familia, a mis hijos por ser mi principal motivación en esta meta alcanzada, a mis padres por haberme inculcado el principio de la educación y darme las herramientas para forjar un camino que vaya de lo bueno a lo mejor y de lo mejor a lo excelente, a mi esposo por su apoyo incondicional en cada proyecto emprendido y su confianza en mi capacidad.

Autora:

Játiva Pesantes Karla Michelle

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco sobre todas las cosas a Dios por guiarme en cada proceso de mi vida, incluyendo mi área profesional, permitiendo siempre superar obstáculos y aprender de ellos. Mi gratitud se extiende a mi familia, aquellos que sin duda alguna se vuelven el motor de este proceso y la inspiración para que mis ideales tengan trascendencia. Finalmente doy gracias al conocimiento impartido por mi tutor Luis Villegas, quien supo direccionar este proyecto para su efectividad con paciencia y esmero.

Autora:

Játiva Pesantes Karla Michelle

# ÍNDICE GENERAL

CONTENIDOS:	PÁGINAS:
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA NOTARIADA.....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
RESUMEN.....	viii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>2</b>
EL PROBLEMA.....	2
Planteamiento del problema.....	2
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Variables de Investigación.....	4
Sistematización del problema.....	4
Determinación del tema.....	4
Evaluación del problema.....	5
Objetivos.....	6
Objetivo general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación de la investigación.....	6
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>8</b>
MARCO TEÓRICO.....	8
FUNDAMENTACION TEORICA.....	8
Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes Referenciales.....	17
Fundamentación Legal.....	19
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	43
Cuentas por Cobrar.....	43
Clasificación de las Cuentas por Cobrar.....	45
Políticas de Crédito.....	47
Condiciones de Crédito.....	48

Descuentos por pronto pago .....	48
Período de crédito .....	49
Procedimiento de cobranza .....	50
Costo y Utilidades: .....	50
Políticas de cobro .....	51
Modalidades de procedimiento de cobro .....	52
Funciones específicas de la sección cobros .....	53
Recuperación de cartera .....	53
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>56</b>
METODOLOGÍA.....	56
Caracterización de la empresa .....	56
Objeto social.....	57
Misión .....	57
Visión .....	57
Principios corporativos.....	58
Estructura organizativa .....	59
Clientes, Proveedores y Competidores más importantes .....	62
Clientes.....	62
Proveedores .....	63
Competidores más importantes .....	63
Principales productos o servicios.....	64
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	68
Métodos de Investigación .....	68
Método Deductivo .....	68
Método Inductivo .....	69
Método Analítico .....	69
Método Sintético .....	69
Tipos de investigación .....	70
Investigación Descriptiva.....	70
Investigación Explicativa .....	70
Investigación Correlacional .....	71
Población y Muestra .....	72
Población.....	72
Muestra.....	73

Técnicas en Instrumentos de la Investigación .....	74
Observación Directa.....	75
La Encuesta.....	75
La Entrevista .....	76
Preguntas diseñadas para la entrevista a realizar a la Gerente de Sucursal de la Empresa Blue Card Ecuador S.A.....	77
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>79</b>
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	79
Resultados de la entrevista dirigida a la Gerente de Sucursal de la empresa Blue Card Ecuador S.A., Sucursal Guayaquil.....	79
Resultados de la Guía de Observación Directa.....	83
<b>PLAN DE MEJORAS.....</b>	<b>86</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>87</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>88</b>
<b>Bibliografía .....</b>	<b>89</b>





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

### **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

#### **Tema**

“Análisis al procedimiento de cobranzas en la Empresa Blue Card Ecuador S.A., Sucursal Guayaquil. ”

**Autora:** Játiva Pesantes Karla Michelle

**Tutor:** Ing. Luis Alberto Villegas Yagual M.A.E

#### **RESUMEN**

Este proyecto propone un análisis al procedimiento de cobranzas en la Empresa Blue Card Ecuador S.A., cuyo objetivo es conocer cómo afectan dichos procedimientos en la liquidez de la empresa.

La empresa tiene una problemática que es la impuntualidad en pagos por parte de los clientes por el crédito concedido, lo que provocó que la cartera aumente considerablemente y la empresa presente dificultades de flujo, obteniendo menor liquidez para poder cumplir con las obligaciones adquiridas a terceros, producto de esto, la compañía debe incurrir en préstamos a corto plazo con sobregiros bancarios, ocasionando gastos

financieros adicionales, como el pago de un interés que merma el capital de trabajo, pero debe hacerlo para continuar operando y lograr su sostenibilidad en el mercado.

Por medio del método de investigación inductivo se encontraron falencias en los procedimientos de cobro, no se aplican las políticas de crédito y cobranza establecidas por la empresa, adicional por medio del método analítico, pudimos observar que personal encargado, necesita capacitación para desempeñarse de forma adecuada y resolver situaciones adversas que se presenten como parte del proceso de cobro, que permita recuperar el dinero y a la vez conservar al cliente.

Adicional se emplearon dos herramientas de recolección de datos, la entrevista a la gerente como persona responsable y encargada de los resultados de la sucursal, también utilizamos la observación directa, técnica muy antigua pero a la vez muy eficaz, en nuestro caso el investigador es parte del grupo observado y con su ayuda podremos conocer las actividades cotidianas del personal involucrado, obtener información y documentación sobre nuestro tema de investigación, garantizando veracidad en los datos obtenidos debido a que se originan de una fuente directa y confiable; con la información obtenida se realizó un plan de mejoras y recomendaciones dirigidas al personal de la empresa, para que su aplicación ayuden a superar los inconvenientes económicos que presenta temporalmente.





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

### **TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

#### **Tema**

“Análisis al procedimiento de cobranzas en la Empresa Blue Card Ecuador S.A., Sucursal Guayaquil.”

**Autora:** Játiva Pesantes Karla Michelle

**Tutor:** Ing. Luis Alberto Villegas Yagual M.A.E

#### **Abstract**

This project propose a collection procedures analysis in Blue Card Ecuador S.A. Company, whose objective is to know how those procedures affect the company liquidity.

The company has an issue: the clients' payment unpunctuality due to the granted credit. It has triggered an important investment increase and difficulties in the company flow, obtaining less liquidity to be able to fulfill the obligations acquired to third parties, for that reason the company must fall into short-term loans with bank overdrafts, resulting in additional financial expenses, such as an interest payment that reduces the working

capital, but it must to do so in order to continue operating and achieve its sustainability in the market.

Using the inductive research method were found some failures in the collection procedures: the credit and collection policies established by the company are not applied. In addition, through the analytical method we could notice that the staff in charge need training to perform correctly and resolve adverse situations that show up as part of the collection process, in order to recover money and at the same time keep clients.

Furthermore, two data collection tools were used: the interview made to the manager as a responsible person and as the branch office outcome manager and the direct observation, a very old technique but at the same time very effective. In our case the researcher was part of the observed group. With his help we could know the implicated staff daily activities and obtained documentation and data about our research theme. We can guarantee that the obtained information is truthful because it was gotten from trustworthy and direct sources.

With the obtained data we made an improves and recommendations plan directed to the company staff in order to help overcome the economic shortcomings that the company is going through temporarily.



## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** TESIS BLUE CARD - KARLA JATIVA.docx (D28659348)  
**Submitted:** 2017-05-24 00:20:00  
**Submitted By:** karlitajativa@hotmail.com  
**Significance:** 9 %

### Sources included in the report:

Proyecto Sra. Villagrán.docx (D21218073)  
PROYECTO DE JULIANA FUENTES.docx (D22360842)  
PROYECTO DE TESIS JULIANA FUENTES.docx (D21996195)  
Introducción.docx TESIS DE GLADYS OÑA O A 01.docx (D13812212)  
Proyecto Tesis-Credito y Cobranzas 20141229.doc (D12751003)  
TESIS-Correcciones Cindy Díaz.docx (D14852626)  
<https://www.clubensayos.com/buscar/Funcion+De+Las+Cuentas+Por+Cobrar/pagina1.html>  
[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf)  
<http://www.bluecard.com.ec/whoWeAre>  
<http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/>  
<http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/10658-consecuencias-del-feriado-bancario-1999-en-ecuador>  
<http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>  
<http://www.elcomercio.com/actualidad/mahuad-peculado-feriado-bancario-ecuador.html>  
<http://www.planet-assist.net/>  
[http://www.memoriacrisisbancaria.com/www/3\\_2\\_cronologia.html](http://www.memoriacrisisbancaria.com/www/3_2_cronologia.html)

### Instances where selected sources appear:

38

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

En la actualidad las empresas optan por las ventas a crédito como la principal herramienta financiera para incrementar su nivel de ventas, esto como resultado de los cambios que se producen en el medio, que le permita mantener el negocio en marcha, logrando satisfacer las necesidades de sus clientes y obteniendo altos niveles de rentabilidad.

Cuando una empresa opta por el sistema de ventas a crédito, debe establecer ciertas políticas, como normas y términos de crédito, políticas de cobranza, procedimientos internos a aplicar desde el momento en que se origina la venta hasta su pago o cancelación. Si se aplican correctamente estas normas, la empresa podrá contar con el cobro oportuno de sus cuentas, logrando obtener beneficios como solides financiera, generando en sus empleados confianza y tranquilidad por tener los pagos a tiempo, creando un buen ambiente de trabajo.

Blue Card Ecuador S.A., compañía de medicina prepagada ha optado por utilizar esta herramienta de las ventas a crédito, sin embargo tiene un alto porcentaje de cartera vencida, por lo que este proyecto propone analizar los procedimientos de cobranza aplicados en la actualidad, con el fin de determinar el motivo de impuntualidad por parte de los clientes

### **Situación conflicto que debo señalar.**

El proceso de recuperación de cartera en la empresa Blue Card, con domicilio en la ciudad de Guayaquil, dedicada a la prestación de servicios de medicina prepagada en viajes preocupa a la gerencia, porque se ha

detectado incumplimiento por parte de los clientes en el crédito concedido producto de los deficientes procedimientos de cobranza aplicados, provocando un crecimiento acelerado de las cuentas por cobrar, que han causado atrasos en el ciclo de operación de la empresa, evidenciando falta de liquidez por la carencia de entrada de efectivo de las cuentas por cobrar, la situación financiera de la empresa está muy afectada, ya que se opta por adquirir préstamos a corto plazo para poder mantener el negocio en marcha.

El personal encargado no aplica las políticas de crédito y cobranza establecidas en la empresa, existe mucha flexibilidad en el crédito, el personal no tiene suficiente capacitación por ello la gestión de cobranza es limitada, es importante analizar la capacidad de pago del nuevo cliente, así conocer si éste cuenta con solvencia para cumplir con el pago del crédito en el tiempo pactado.

De continuar con esta problemática en la empresa Blue Card Ecuador S.A., los índices de cartera vencida continuarán aumentando, lo que provocará que la empresa llegue a una incapacidad total de cumplir con sus obligaciones cuyo peor resultado sería el cierre de la misma.

### **Delimitación del problema**

**País:** Ecuador  
**Región:** Costa.  
**Provincia:** Guayas.  
**Lugar:** Guayaquil.  
**Área:** Cobranzas  
**Aspectos:** Ingresos - Liquidez  
**Población:** Área operativa  
**Tiempo:** 2016

## **Formulación del problema**

¿Cómo afecta el procedimiento de cobranzas en la liquidez de la empresa Blue Card Ecuador S.A., Sucursal Guayaquil, ubicada en Parque Empresarial Colón, Torre Empresarial 3, piso 3, oficina 314?

## **Variables de Investigación**

- Variable Independiente: Analizar los procedimientos de cobranzas
- Variable Dependiente: La liquidez de la empresa

## **Sistematización del problema**

- ¿Cuáles serán las consecuencias al no aplicar un correcto procedimiento de cobranzas?
- ¿Cómo perjudican los procedimientos de cobranza en la liquidez de la empresa?

## **Determinación del tema**

Análisis del procedimiento de cobranzas en la empresa Blue Card Ecuador que está provocando problemas de liquidez en la misma.



## **Evaluación del problema**

La evaluación del problema que se realiza a continuación, propone dar a conocer las razones por las cuales el problema ha sido planteado en los términos escogidos por el autor, con la intención de proveer al lector una visión específica del problema, sus orígenes y consecuencias de manera coherente.

**Delimitado:** El proyecto se realiza en el departamento de cobranzas dirigido a los funcionarios responsables de la recuperación de cartera vencida del período 2016.

**Claro:** El problema planteado es coherente, la empresa actualmente tiene retrasos en pagos, por lo que necesita solucionar los problemas de cartera para superar los incumplimientos que perjudiquen la liquidez en la empresa.

**Evidente:** la empresa necesita mejorar los procedimientos de cobranza, para no continuar con problemas financieros que le impida cumplir con las obligaciones del giro del negocio.

**Relevante:** la recuperación de cartera vencida se podrá evidenciar cuando el personal responsable aplique correctamente los procesos, por ello es imperativo mantener controles internos para que una venta sea efectiva, es decir que se recaude el pago en el tiempo pactado.

**Original:** en la empresa no se ha realizado un estudio como este, por lo que este proyecto se enfoca en analizar el proceso de cobranza actual y a la vez conseguir una recaudación efectiva de cartera que proporcione seguridad económica en la empresa.

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar procedimientos de cobranzas en la empresa Blue Card Ecuador S.A y conocer cómo afectan dichos procedimientos en la liquidez de la empresa.

### **Objetivos específicos**

- Diagnosticar las deficiencias en los procedimientos de cobranzas de la empresa Blue Card Ecuador S.A.
- Análisis al procedimiento de cobranzas.
- Fundamentar científicamente aspectos relacionados a las cuentas por cobrar en función a los ingresos.

### **Justificación de la investigación**

En una empresa las cuentas por cobrar son de vital importancia porque representan el crédito que se le concede al cliente por la prestación de un servicio o por la compra de un bien, cuya garantía principalmente es la promesa de pago (verbal o escrita) del mismo en un corto plazo, por ello es importante llevar un control periódico de las cuentas por cobrar para conocer el saldo real de cada cuenta y conocer si el cliente está realizando el pago en el tiempo pactado, caso contrario detectar las falencias que ocasionan el retraso y el resultado es la cartera vencida.

En la empresa Blue Card, el total de las cuentas por cobrar del primer semestre del 2016 representan un porcentaje medianamente alto de los activos circulantes o corrientes, por ello se determinó que es necesario revisar los procedimientos de cobranza, supervisar al personal encargado

de efectuar la cobranza, verificar si cumplen con las funciones asignadas, para determinar el problema y a su vez darle solución.

Este proyecto de investigación plantea analizar los procesos de cobranza que se aplican actualmente en la empresa con el objetivo de mejorarlos y que permitan aumentar los ingresos, sabemos que las cuentas por cobrar dotan de liquidez y solvencia a toda empresa siempre y cuando se cuente con una recuperación y rotación sana de cartera.

Se considera implementar una reorganización de políticas actuales así como la capacitación del personal que ejecuta los procedimientos de cobranza, con el fin de disminuir el índice de cartera vencida, permitiendo a la empresa posicionarse mejor en el mercado, tener total liquidez y por ende el cumplimiento satisfactorio de sus objetivos.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACION TEORICA**

##### **Antecedentes históricos**

El crédito ha sido utilizado a lo largo de la historia, por ello es considerado tan antiguo como la civilización, el crédito se lo otorgaba a los diferentes miembros de la sociedad con el fin de que puedan adquirir bienes o servicios, por ejemplo a los campesinos para la adquisición de herramientas de cultivo, a los industriales para aumentar su capacidad de producción, a los comerciantes para la adquisición de productos, a los feudales para que puedan adquirir armamento y contratar soldados necesarios para combatir con otros feudos y a los gobiernos para que puedan solventar sus deudas.

En la antigüedad el comercio se inició con el intercambio de bienes y servicios, sin embargo con el tiempo y la especialización del trabajo cada vez más sofisticado el intercambio dejó de ser práctico y con la invención del dinero se hizo necesaria la regulación de las actividades ligadas con el comercio, de esta manera los comerciantes podían vender a distancias mayores, surgiendo los primeros signos crediticios de una forma más cuantificable.

El término crédito proviene del latín *creditum*, de *credere*, tener confianza. La confianza es la base del crédito porque se entrega un bien o servicio con la seguridad de que será pagado de acuerdo a los términos y condiciones por las partes involucradas. Como resultado del proceso del crédito tenemos la cobranza cuyo objetivo es recuperar el capital invertido por la transacción efectuada a plazo.

En la época helenística el crédito era empleado por los comerciantes y negociantes para incrementar sus empresas, en la época romana los usureros se apoderaban de las tierras de los campesinos, cuando estos no le podían pagar la deuda, en los siglos XIX y XX el crédito se lo empleó con un recurso para reactivar la economía.

Revisando la historia en el Ecuador podemos indicar que cuando Jamil Mahuad asume el poder en el año 1998, el país vivía ya una crisis económica, puesto que el Estado tenía un déficit del 6% con respecto del Producto Bruto Interno y el precio del barril de petróleo estaba a USD 9 (los ingresos bananeros superaban los ingresos del petróleo), además el fenómeno del niño había afectado profundamente a varios productores/agricultores de la Costa, y también la tensión con el Perú se había reactivado, todos estos factores sumados daban como resultado la situación coyuntural económica en que Mahuad recibía la nación. También podemos anotar la crisis que se vivía en el mundo y los gastos no presupuestados del Estado.

En los años noventa el poder económico de los banqueros se hizo muy evidente (casas lujosas, edificios espectaculares, propiedades fuera del país, entre otros), al punto que varios banqueros como Fernando Aspiazu Seminario y los hermanos Isaías financiaron la campaña de Mahuad a la Presidencia, muchos banqueros formaron parte de su gabinete ministerial.

La crisis se originó en el año 1994 con la promulgación de la Ley General del Sistema de Instituciones Financieras, la cual debilitaba los controles que ejercía la Superintendencia de Bancos y Seguros, se daba más facilidades para obtener préstamos del Estado, y se autorizaba los controles directos con la banca off shore, lo cual dio paso a falsos balances.

Varios países de América Latina a mediados de 1998 renegociaron (mediante acuerdos como Brady y Club de París) sus deudas. Las deudas nuevas fueron pasadas al sector privado y la deuda del sector público fue cubierta por la banca multilateral. La gran mayoría de los países latinoamericanos (excepto México, Brasil, Argentina y Venezuela, que tienen Eurobonos) sufren el peso de los intereses de las deudas de costosos créditos multilaterales. Estos créditos se convirtieron en una carga para el desarrollo de los países, pues los deudores asumen el riesgo cambiario del dólar, así como el riesgo de tasas de interés.

Durante la década de los años 90 Ecuador sufrió una serie de eventos que afectaron su estabilidad. En 1998 el fenómeno de El Niño afectó la producción agrícola en varios países de la región. Entre 1998 y 1999 los precios del petróleo bajaron y se vivía una crisis financiera internacional.

Como resultado a todo lo ocurrido financieramente, en 1999 el ingreso por habitante cayó en 9%, luego de haber declinado el 1% en 1998. La crisis se manifestó a través de las altísimas tasas del desempleo, el subempleo y la pobreza. La tasa de desempleo subió, 8% al 17%, mientras que la pobreza tenía números mucho más exorbitantes, puesto que pasó del 36% al 65%.

El primer banco en cerrar fue el Banco Continental en el año 1996, tras pasar por un proceso de salvataje en el año 1995. En el año 1997 con la Constituyente se permitió, a través de una transitoria que rezaba “Hasta que el Estado cuente con instrumentos legales adecuados para enfrentar crisis financieras y por el plazo no mayor de dos años contados a partir de la vigencia de esta Constitución, el Banco Central del Ecuador podrá otorgar créditos de estabilidad y de solvencia a las instituciones financieras, así como créditos para atender el derecho de preferencia de las personas naturales depositantes en las instituciones que entren en

proceso de liquidación”, el salvataje bancario a través de la prestación de créditos a entidades bancarias.

Desde el Congreso se establecieron leyes que permitían el salvataje bancario, logrando así que la banca obtenga millones de dólares a través de empresas públicas. También dentro de esas leyes, se creó la Agencia de Garantía de Depósitos para que el Estado cargue consigo las deudas contraídas por la banca. Se promovió dentro del Parlamento suspender el cobro del impuesto a la renta y reemplazarlo por el Impuesto a la Circulación de Capitales del 1%.

En 1998, Filanbanco cae en crisis, el Estado asume la deuda del banco y este se estatiza (algo que le costó al estado alrededor de 540 millones de dólares); además el estado asumió en otros 3 bancos (Préstamos, Tungurahua y Finagro) que también presentaban problemas de solvencia.

Después de los problemas económicos de Filanbanco, vino el cierre de Banco del Progreso, institución considerada la segunda del país y regentada por Fernando Aspiazu Seminario. Esta institución aparentaba cierta solvencia puesto que tenía gran cantidad de bienes activos.

El incremento de la cartera vencida a causa del mal momento económico y además la crisis fiscal provocó que el público comenzara a sacar dinero de los bancos, con el objeto de proteger sus ahorros en dólares. Esto causó falta de liquidez, lo cual derivó en préstamos al Banco Central.

Además se promulgan leyes de garantías de depósitos y reordenamiento en materia tributaria, el seguro de la AGD contenía garantía ilimitada y el asegurador era una empresa estatal, se obligaba a la provisión de fondos estatales.

En enero del 2000, Ecuador recibía el nuevo milenio en crisis y con gran conmoción social, en ese marco el presidente Mahuad decreta la dolarización de la economía quedando fijado el valor del dólar en 25.000 sucres. El 21 de enero Mahuad era derrocado en medio de un levantamiento indígena y su vicepresidente, Gustavo Noboa Bejarano, asumía la Presidencia tras bastidores, finalmente Filanbanco cerró sus puertas en el año 2001.

Esta crisis fue definida como la peor que ha vivido el Ecuador en toda su vida republicana, llegando incluso a causar el suicidio de muchas personas que vieron sus sueños y ahorros tirados al traste de la basura.

Ya en 1999 el dólar se disparó a 19.000 sucres, lo cual causó gran conmoción debido al daño que la causaba a los diversos sectores productivos. El 8 de marzo se anuncia un feriado bancario (en aras de evitar el colapso del sistema financiero), se suspendieron todas las actividades del sistema financiero por un día, medida que finalmente duró

El 9 de marzo de 1999 se declara el territorio ecuatoriano como zona de seguridad, debido al estado de emergencia. El presidente Mahuad anunció el congelamiento de los depósitos de cuentas de más de 2 millones de sucres. Aproximadamente se congeló 1.840 millones de la banca privada; 681,1 millones de la banca offshore y alrededor de 145 millones de sociedades financieras, cooperativas y mutualistas. Además el Estado intervino alrededor de 33 entidades financieras. Es ahí cuando comienza la ola migratoria de los ecuatorianos hacia países como España, Italia o Estados Unidos, miles de familias ecuatorianas fueron afectadas, padres y madres al no tener oportunidades de trabajo en Ecuador por la crisis existente, se vieron en la obligación de tocar puertas internacionales para poder seguir produciendo y de este modo sustentar a sus hijos y demás familia.



## RESULTADOS DEL FERIADO BANCARIO

- Cierre y quiebra del 70% de instituciones financieras del Ecuador
- Pago de \$1.600 millones de dólares de los fondos del Estado para las instituciones financieras quebradas.
- Implantación del dólar como moneda nacional, fijada en 25.000 sucres por cada dólar.
- Ola migratoria de los ecuatorianos a países como España, Italia, Alemana, Francia, Estados Unidos, entre otros.
- Aumento de pobreza y desempleo (del 9 al 17%)
- Descenso del PIB de 7.3%
- Golpe de estado por parte del Coronel Lucio Gutiérrez y posesión del Dr. Gustavo Noboa Bejarano como presidente constitucional.

El sistema bancario privado cerró el 2015 con una disminución de los depósitos, lo que llevó a privilegiar la liquidez y prestar menos dinero que en los dos años anteriores. Esto a su vez tuvo un efecto directo en las utilidades de la banca. Los depósitos de ahorro (a la vista) cayeron un 13,8%, entre el 2014 y 2015, al pasar de USD 19.733 millones a USD 17.011 millones. El descenso de los depósitos provocó que la colocación de créditos sea menor en un 4,47%, con relación al 2014. La cartera crediticia sumó, en el 2014, USD 19 651 millones y para el 2015 bajó a 18 773 millones. Para el ex ministro de Economía, Mauricio Pozo, el sector financiero es un termómetro de la actividad económica y refleja buena parte de la liquidez de una economía. “Si los depósitos decrecen las entidades financieras no pueden prestar al mismo ritmo de años pasados...”. Esto es consecuencia del entorno de crisis expresado en menos ingresos petroleros, por la baja del precio del crudo y un gasto público que no cubre todas las necesidades. En esto coincide el analista económico, Andrés Vergara, quien además enfatiza que en situaciones económicas difíciles la banca se comporta de forma más prudente; presta a los que ofrecen más garantías de que van a devolver el dinero.

El aumento del índice de morosidad de la cartera refleja que en el último año los clientes han tenido más dificultad para honrar sus deudas. El promedio de mora de todos los bancos fue de 3,66% al 2015, cuando este indicador no superó el 3% en años anteriores. Si se analiza por el tamaño de las instituciones, el índice de morosidad subió en mayor medida en los 9 bancos pequeños (6,8%). A estos le siguen los 4 grandes (3,78%) y los otros 9 medianos (3,1%). (Ver detalle por banco en el cuadro interactivo).

Para Vergara, los grandes tienen menos morosidad porque disponen de una estructura diseñada, por lo general, para clientes corporativos de años con muchos activos y flujos de caja interesantes. El banco pequeño, en cambio, presta a quien no accede al banco grande. Otro factor, según Pozo, es que un banco pequeño solo participa en un segmento de crédito por lo que tiene dificultad de cambiar su negocio a otro y por eso se dan las diferencias en el índice. “La cartera (vencida) y la morosidad han subido, es una realidad y es producto de la situación económica del país”. (Grupo El Comercio, 2016)

Según una publicación de diario el Comercio, el cobro de la cartera vencida en los negocios y empresas en el año 2016 fue más difícil, como consecuencia de la crisis que vive el país actualmente.

Para el 2016 el Banco Central del Ecuador proyectó el crecimiento del 1% de la economía ecuatoriana, sin embargo el FMI (Fondo Monetario Internacional) indica que existirá recesión, inclusive el Banco Mundial en el 2015 indicó que la economía del Ecuador decrecerá en un 2% en el 2016.

Los índices de morosidad se vienen arrastrando desde mediados del 2015 y va en aumento, esto se da porque la gente compró sin percatarse que el crédito empezaba a restringirse, los sectores con mayor retraso en pagos son: construcción, pesca, salud, tecnología, por ello muchas

empresas han optado por dejar de ofrecer crédito directo a sus clientes, hasta lograr disminuir los índices de cartera vencida.

Al complicarse la cobranza y ante el riesgo de no poder recuperar cartera vencida, muchos negocios recurrieron a la contratación de servicios de cobranza, considerando que una gestión más especializada de cobranza pueda lograr la recuperación de dichas cuentas en mora.

Se consideran que las principales razones de retraso por parte de los clientes para que no cumplan con sus obligaciones son el desempleo y los atrasos en los salarios por parte de sus empleadores, es decir una cadena que lo único que deja en evidencia es la recesión económica que vive actualmente nuestro país y afecta a todos.

Expertos en auditoría y asesorías a empresas consideran que ante esta situación, las empresas de cobranzas deben optar por dar alternativas al cliente, ofrecer un refinanciamiento o una reestructuración de las deudas, de este modo evitar llegar a instancias judiciales que son muy costosas tanto para la empresa como para el cliente.

El Coface señala que en época de crisis, la recuperación de cartera se hace más difícil, debido a que los clientes de estas empresas también han reducido ventas y finalmente el crédito bancario y comercial se restringe. (COFACE, 2016)

El crédito en la economía actual es de vital importancia, prácticamente todas las entidades otorgan crédito a sus clientes como un medio para aumentar el volumen de ventas de los productos o servicios que ofrecen, dependiendo su giro o actividad, haciendo de este modo más productivo el capital de trabajo, permitiendo aumentar las utilidades de la empresa.

Se estima que entre el 90 al 95% de las transacciones comerciales que se efectúan son realizadas a crédito, por lo tanto el uso del crédito en el mundo de los negocios cada vez es más frecuente, el crédito se ha convertido en un servicio que se vende y no en un favor que se otorga.

El éxito o fracaso del crédito dependerá de la medida en que se maneje, dependerá de la política de crédito que se adopte, el empleo inapropiado del crédito afectará de igual forma a los acreedores como a los deudores, dañando principalmente la confianza de los negocios.

En el mundo actual el giro de los negocios es muy variable, por ello es muy importante conocer que política de crédito vamos a aplicar a un cliente y así determinar si podemos realizar negocios con el mismo. Un crédito mal aplicado nos llevará a una cartera vencida, una cartera en mora y en el peor de los casos a una cuenta incobrable.

En el ciclo comercial intervienen la empresa, los clientes y los proveedores, si producto del incumplimiento de la política de crédito se presenta algún obstáculo o retraso dará lugar a la interrupción del flujo de fondos y mercancías provocando un alto impacto negativo en los participantes.

Es imperativo tener total conocimiento de la relación Compañía – Cliente, a la vez detallar la organización que debe existir en los demás departamentos que conforman la empresa (mercadeo, crédito, ventas, cobranzas), todos deberán trabajar como un sólo equipo, un esfuerzo unificado, cuyo objetivo será conseguir el éxito de la compañía.

La cobranza es derivada de la producción de bienes o servicios vendida a contado o a crédito, el dinero por recaudar producto de la venta a crédito es lo que conocemos como cartera y la acción mediante la cual recuperamos dicha cartera o cuenta es la cobranza.

La cobranza no debería de existir si todos los clientes a los que se les ha otorgado el crédito pagaran oportunamente, sin embargo esto no ocurre, ya que son muchos los casos en los que unas cuentas son dejadas de pagar por olvido del cliente y otras por razones ajenas al cliente, por lo tanto siempre va a ser necesaria la cobranza. La cobranza debe considerarse una acción empleada por el acreedor para recordar al deudor la promesa de pago, buscando siempre generar nuevas ventas, por ello la cobranza debe planificarse, caso contrario si se improvisa puede provocar el fracaso, el objetivo es buscar la recuperación del dinero, a la vez seguir contando con la confianza de cliente y su preferencia por nosotros.

## **Antecedentes Referenciales**

### **Casos referenciales de investigación sobre Cuentas por Cobrar.**

Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras

Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

Gestión de Cuentas por cobrar y su incidencia en la Liquidez de la Empresa Contratista Corporación Petrolera S.A.C. Año 2012

Presentada por Víctor Humberto Aguilar Pinedo

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Lima – Perú

2013 (Aguilar Pinedo, 2013)

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguil  
ar\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguil<br/>ar_vh.pdf)

Universidad Estatal de Milagro

Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Comerciales

Proyecto previo a la obtención del Título de Ingeniería en Contaduría Pública Autorizada y Auditoría – CPA.

Título del Proyecto

Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.

Autoras: Carrasco Jarrín Mercedes del Rocío, Tumbaco Lara Ingrid del Jesús.

Milagro, Febrero del 2013

Ecuador (Carrasco Jarrin & Tumbaco Lara, 2013)

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>

Universidad Técnica de Machala

Unidad Académica de Ciencias Empresariales

Tesis de Grado previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría CPA.

Tema: “El control de las cuentas por cobrar y su incidencia en los estados financieros de la Distribuidora Adrimar de propiedad del Sr. Victor Hugo Loja Ramírez de la ciudad de Piñas”.

Autora: Ana María Pontón León

Machala, El Oro 2015 (Pontón León, 2015)

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4851/1/TUACE-2015-CA-CD00022.pdf>

## **Fundamentación Legal**

### **CONSTITUCION DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

#### **Capítulo cuarto**

#### **Soberanía económica**

#### **Sección sexta**

#### **Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera**

Art. 302.- Las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera tendrán como objetivos:

1. Suministrar los medios de pago necesarios para que el sistema económico opere con eficiencia.
2. Establecer niveles de liquidez global que garanticen adecuados márgenes de seguridad financiera.
3. Orientar los excedentes de liquidez hacia la inversión requerida para el desarrollo del país.
4. Promover niveles y relaciones entre las tasas de interés pasivas y activas que estimulen el ahorro nacional y el financiamiento de las actividades productivas, con el propósito de mantener la estabilidad de precios y los equilibrios monetarios en la balanza de pagos, de acuerdo al objetivo de estabilidad económica definido en la Constitución. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2008)

Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Jurídica

## **LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI**

**Registro Oficial Suplemento** 463 de 17 de Noviembre de 2004.

Incluye **reformas hasta** el 28 de Diciembre de 2015.

### **NOTA GENERAL:**

La Ley de Régimen Tributario Interno, tiene la jerarquía de Orgánica por artículo 153 de Decreto Legislativo No. 00, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007. (Tercer Suplemento).

De acuerdo al Artículo 1, literal c), de la Ley del Fondo de Desarrollo Universitario y Politécnico, dada por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial 940 de 7 de Mayo de 1996, se destina el equivalente al 10% del IVA, a partir del ejercicio 1999, para financiamiento de las Universidades y Politécnicas. Por Decreto Ejecutivo 1494, publicado en Registro Oficial 500 de 6 de enero del 2009 se dicta el Reglamento para la Sanción de Clausura de Locales, probablemente aplicable a la sanción de clausura por infracciones tributarias.

### **LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

(Codificación No. 2004-026)

**Notas:** - *La versión de la - En aplicación a la reforma establecida en la Disposición Reformativa Primera del Código Orgánico Integral Penal (R.O. 180-S, 10-II-2014), la denominación del "Código Penal" y del "Código de Procedimiento Penal" fue sustituida por "Código Orgánico Integral Penal". - En aplicación a la reforma establecida en la Disposición General Décima Novena de la LEY DE MERCADO DE VALORES (R.O. 215-S, 22-II-2006) y la Disposición General Décima Segunda de la LEY DE COMPAÑÍAS (R.O. 312, 5-XI-1999), la denominación "Superintendencia de Compañías" fue sustituida por "Superintendencia de*



*Compañías y Valores*". H. CONGRESO NACIONAL LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN

**Resuelve: EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO**

**Título Primero IMPUESTO A LA RENTA**

**Capítulo IV DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS**

**Sección Primera DE LAS DEDUCCIONES**

**(Denominación incluida por el Art. 64 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007)**

**Art. 10.- Deducciones.-** Reformado por el Art. 65 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; por el Art. 6 de la Ley s/n, R.O. 94-S, 23-XII-2009; y, por el numeral primero de la Disposición Reformatoria Quinta del Código Orgánico Integral Penal, R.O. 180-S, 10-II-2014).- En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen con el propósito de obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos.

10.- Las sumas que las empresas de seguros y reaseguros destinen a formar reservas matemáticas u otras dedicadas a cubrir riesgos en curso y otros similares, de conformidad con las normas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros;

11.- (Reformado por el Art. 71 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007; por la Disposición Reformatoria Segunda de la Ley s/n, R.O. 444, 10-V-2011; por el num. 1 de la Disposición Reformatoria Quinta del Código Orgánico Integral Penal, R.O. 180-S, 10-II-2014; por la Disposición Reformatoria Vigésima, num. 3 del Código Orgánico Monetario y Financiero; R.O. 332-2S, 12-IX-2014; por el num. 4 del Art. 8 de la Ley s/n, R.O. 405-S, 29-XII-2014).- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en

cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley

General de Instituciones del Sistema Financiero; (H. CONGRESO NACIONAL LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION, 2015)

## **Título Segundo**

### **IMPUESTO AL VALOR AGREGADO**

#### **Capítulo I**

##### **OBJETO DEL IMPUESTO**

**Art. 56.- Impuesto al valor agregado sobre los servicios.-** El impuesto al valor agregado IVA, grava a todos los servicios, entendiéndose como tales a los prestados por el Estado, entes públicos, sociedades, o personas naturales sin relación laboral, a favor de un tercero, sin importar que en la misma predomine el factor material o intelectual, a cambio de una tasa, un precio pagadero en dinero, especie, otros servicios o cualquier otra contraprestación. Se encuentran gravados con tarifa cero los siguientes servicios:

2.- Los de salud, incluyendo los de medicina prepagada y los servicios de fabricación de medicamentos;

22.- Los seguros y reaseguros de salud y vida individuales, en grupo, asistencia médica y accidentes personales, así como los obligatorios por accidentes de tránsito terrestres; (H. CONGRESO NACIONAL LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION, 2015)

### **REGLAMENTO DE COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS.**

#### **Capítulo I**

##### **DE LOS COMPROBANTES DE VENTA, RETENCIÓN Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

**Art. 1.- Comprobantes de venta.-** Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la

prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- a) Facturas;
- b) Notas de venta - RISE;
- c) Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- d) Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- e) Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- f) Otros documentos autorizados en el presente reglamento. (CORREA DELGADO, 2010)

Art. 2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

- a) Notas de crédito;
- b) Notas de débito; y,
- c) Guías de remisión. (CORREA DELGADO, 2010)

Art. 3.- Comprobantes de retención.- Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas. (CORREA DELGADO, 2010)

## **Capítulo II**

### **DE LA EMISIÓN Y ENTREGA DE COMPROBANTES DE VENTA, NOTAS DE CRÉDITO Y NOTAS DE DÉBITO**

Art. 11.- Facturas.- Se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente:

a) Desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales;

b) Sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y,

c) Cuando se realicen operaciones de exportación. (CORREA DELGADO, 2010)

Art. 15.- Notas de crédito.- Las notas de crédito son documentos que se emitirán para anular operaciones, aceptar devoluciones y conceder descuentos o bonificaciones.

Las notas de crédito deberán consignar la denominación, serie y número de los comprobantes de venta a los cuales se refieren.

El adquirente o quien a su nombre reciba la nota de crédito, deberá consignar en su original y copia, el nombre del adquirente, su número de Registro Único de Contribuyentes o cédula de ciudadanía o pasaporte y fecha de recepción.

Las facturas que tengan el carácter de “comercial negociables”, a las que se refiere el Código de Comercio y que en efecto sean negociadas, no podrán ser modificadas con notas de crédito. (CORREA DELGADO, 2010)

Art. 16.- Notas de débito.- Las notas de débito se emitirán para el cobro de intereses de mora y para recuperar costos y gastos, incurridos por el vendedor con posterioridad a la emisión del comprobante de venta.

Las notas de débito deberán consignar la denominación, serie y número de los comprobantes de venta a los cuales se refieren.

Las facturas que tengan el carácter de “comercial negociables”, a las que se refiere el Código de Comercio y en efecto sean negociadas no podrán ser modificadas con notas de débito. (CORREA DELGADO, 2010)

**LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO H.  
CONGRESO NACIONAL  
LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN**

En ejercicio de la facultad que le confiere el numeral 2 del artículo 139 de la Constitución Política de la República,

Resuelve:

**EXPEDIR LA CODIFICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE  
INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO**

**Título I**

**DEL ÁMBITO DE LA LEY**

Art. 1.- (Reformado por la disposición reformativa primera de la Ley 2001-55, R.O. 465-S, 30-XI-2001).- Esta ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta ley la Superintendencia de Bancos y Seguros, en la órbita de su competencia, se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales

que así lo ameriten. (H. CONGRESO NACIONAL LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN, 2012)

## **RESOLUCIÓN No. JB-2012-2105**

### **LA JUNTA BANCARIA**

#### **CONSIDERANDO:**

Que el segundo inciso del artículo 201 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, reformado con el artículo 11 de la Ley de Creación de la Red de Seguridad Financiera, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 498 de 31 de diciembre del 2008, dispone que la Superintendencia de Bancos y Seguros autorizará previamente los servicios a ser libremente aceptados y recibidos por los clientes y usuarios;

Que con resolución No. JB-2009-1315 de 12 de junio del 2009, la Junta Bancaria aprobó las normas contenidas en el capítulo I “De las tarifas por servicios financieros”, del título XIV “De la transparencia de la información”, del libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, cuyo artículo 1 en su numeral 1.9, establece que los servicios financieros tarifados diferenciados son los autorizados previamente por la Junta Bancaria, que no son de uso generalizado ni estandarizado, ofertados por la institución del sistema financiero para satisfacer necesidades no esenciales ni básicas de los clientes o usuarios;

Que el artículo 2, del invocado capítulo I, determina que los servicios financieros que oferten las instituciones del sistema financiero serán determinados y autorizados previamente por la Junta Bancaria;

Que el primer inciso del artículo 10, del mismo capítulo I, señala que los gastos de cobranza que ocasionen los créditos vencidos, se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas;

Que mediante memorando DNE-2012-116 de 16 de febrero de 2012, el Director Nacional de Estudios e Información recomendó establecer que la gestión de cobranza extrajudicial sea autorizada como un servicio financiero tarifado diferenciado, previo el análisis técnico de cada caso en base a los parámetros establecidos por la Superintendencia de Bancos y Seguros; y que, las resoluciones anteriores con las cuales se autorizó el servicio diferenciado tarifado de cobranza, sea derogadas para que las entidades soliciten autorización del servicio de cobranza extrajudicial;

Que se determina la necesidad de reformar el invocado capítulo I, a efectos de que se defina el concepto de gestión de cobranza extrajudicial; que la venta o cesión de cartera debe ser debidamente informada al deudor; y, que los valores por gestión de cobranza extrajudicial no podrán ser capitalizados; y,

En ejercicio de la atribución legal que le otorga la letra b) del artículo 175 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero,

#### RESUELVE:

En el libro I “Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero” de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, efectuar el siguiente cambio:



## ARTÍCULO ÚNICO.-

En el capítulo I “De las tarifas por servicios financieros”, del título XIV “De la transparencia de la información”, efectuar las siguientes reformas:

1. En el artículo 1, en el numeral 1.11, eliminar la letra “...y,...”; en el numeral 1.12, sustituir el punto por punto y coma y a continuación incluir los siguientes numerales:

1.13. Gestiones de cobranzas extrajudiciales.- Son todo tipo de acciones y gestiones extrajudiciales que por diferentes medios se realizan para recuperar las carteras de crédito vencidas y morosas, las cuales deben ser documentadas o registradas según corresponda; y,

1.14.- Gestión preventiva de recuperación de cartera.- Son todas las acciones y gestiones de notificación de la aproximación del vencimiento de una obligación de crédito, las que por su naturaleza corresponden a un proceso adecuado de administración y gestión de riesgo crediticio cuyo costo no es imputable a los clientes.”

2. Sustituir el artículo 9, por el siguiente: “ARTÍCULO 9.- No se cobrarán tarifas adicionales sobre servicios financieros ya cobrados. En el caso de créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera, la tarifa por gestión extrajudicial de cobranza será el único rubro adicional que se cobre. Para el caso de gestión preventiva de recuperación de cartera no se cobrará valor alguno.”

La gestión de cobranza extrajudicial se considerará un servicio financiero tarifado diferenciado, y se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.

3. Eliminar el primer inciso del artículo 10.

4. Insertar como cuarto y quinto incisos en el artículo 12, los siguientes:  
“La venta, cesión o transferencia de cartera, a cualquier título, debe ser debidamente informada al deudor, para cumplir con el principio establecido en el presente título. Se exceptúa de esta disposición cuando las cesiones o transferencias de cartera se realicen dentro de un proceso de resolución bancaria. Los valores por gestión de cobranza extrajudicial no pueden ser capitalizados”

5. Incluir como segunda disposición transitoria, la siguiente:  
“SEGUNDA.- Hasta el 30 de abril de 2012, las instituciones del sistema financiero deberán presentar la solicitud de autorización del servicio de gestión de cobranza extrajudicial como un servicio financiero tarifado, en base a los formatos que establezca la Superintendencia de Bancos y Seguros.” (H. CONGRESO NACIONAL LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN, 2012)

## **LEY ORGÁNICA QUE REGULA A LAS COMPAÑÍAS QUE FINANCIEN SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD PREPAGADA Y A LAS DE SEGUROS QUE OFERTEN COBERTURA DE SEGUROS DE ASISTENCIA MÉDICA**

### **CAPÍTULO I**

#### **NORMAS RECTORAS**

**Artículo 1.- Objeto.-** La presente Ley tiene como objeto normar la constitución y funcionamiento de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada; regular, vigilar y controlar la prestación de dichos servicios para garantizar el ejercicio pleno de los derechos de los usuarios; fijar las facultades y atribuciones para establecer y aprobar el contenido de los planes y contratos de atención integral de salud prepagada y de seguros en materia de asistencia

médica; así como determinar la competencia para la aplicación del régimen sancionador y la solución de controversias. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 2.- Ámbito de aplicación.-** La presente Leyes aplicable a todas las actividades que desarrollen, en cumplimiento de su objeto social, las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada; y a las inherentes a la cobertura de seguros de asistencia médica. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

## **CAPÍTULO II**

### **CONSTITUCIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LAS COMPAÑÍAS QUE FINANCIEN SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD PREPAGADA Y DE LAS DE SEGUROS QUE OFREZCAN COBERTURA DE SEGUROS DE ASISTENCIA MÉDICA**

#### **Sección Primera**

**Requisitos mínimos para la constitución de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada.**

**Artículo 6.- Especie de compañía.-** Las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada se constituirán en el Ecuador y serán sociedades anónimas. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 7.- Objeto social.-** El objeto social de esta especie de compañías será único y estará referido al financiamiento de los servicios de atención integral de salud prepagada, asumiendo los costos de los servicios de salud y prestaciones sanitarias contractualmente estipulados, en el ámbito de lo previsto en el artículo 15 de esta Ley. Por consiguiente no podrán establecerse otros fines sociales ajenos o distintos a aquel.

Para el cumplimiento de ese único objeto social, las compañías podrán realizar toda clase de actos y contratos permitidos por la Ley, en uso de su capacidad como personas jurídica. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

## **Sección Segunda**

### **Funcionamiento**

**Artículo 11.- Funcionamiento.-** Para el desarrollo de sus actividades las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada, y las que ofrezcan cobertura de seguros de asistencia médica, deberán obtener la respectiva autorización otorgada por la Superintendencias de Compañías, Valores y Seguros, previo el cumplimiento de los requisitos de carácter societario, financiero y sanitario establecidos en las leyes, reglamentos, regulaciones y más normativa aplicable. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 13.- Prestación de servicios.-** Las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada, y las de seguros que asuman directa o indirectamente o acepten y cedan riesgos en materia de salud, podrán ofertar servicios de salud que sólo podrán ser prestados por terceros prestadores de dichos servicios. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 14.- Oferta de servicios por otras compañías.-** Las compañías o personas jurídicas que por su naturaleza jurídica o su objeto social, sean distintas a las reguladas en esta Ley, sólo podrán ofertar servicios de atención de salud prepagada, o seguros de asistencia médica, a través de las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada, de compañías de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica; o, de asesores productores autorizados por aquellas para gestionar y obtener contratos.

La Autoridad Sanitaria Nacional notificará a los respectivos organismos de control el incumplimiento de lo previsto en este artículo, para los efectos sancionatorios correspondientes. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 15.- Financiamiento de servicios.-** Las compañías que financien servicios de atención integral de salud prepagada, y las de seguros que ofrezcan cobertura de seguros de asistencia médica, deberán estar en capacidad de asumir los costos de los servicios de salud y prestaciones sanitarias contractualmente estipulados; y, de asumir directa o indirectamente o aceptar y ceder riesgos, con carácter resarcitorio o indemnizatorio, con sujeción a lo previsto en la Ley, respectivamente, en los ámbitos que a continuación se señalan, sin perjuicio de que la Autoridad Sanitaria Nacional pueda ampliar dichos ámbitos, por razones de política pública, en materia de salud.

1.- Prestaciones de prevención de la enfermedad sea ésta primaria, secundaria y terciaria, como aspecto fundamental que promueva el acceso universal a la salud, en los términos previstos en las estipulaciones contractuales y en esta Ley;

2.- Atención ambulatoria profesional en medicina general y en las diversas especialidades y sub – especialidades practicadas en los diferentes establecimientos de salud y en los domicilios cuando lo justifique el estado de salud del paciente o la imposibilidad de movilizarlo; que incluya diálisis y hemodiálisis entre otras atenciones, todas las derivaciones e interconsultas, insumos médicos, quirúrgicos y medicamentos que la detección, diagnóstico, tratamiento rehabilitación, cuidados paliativos y de largo plazo demanden para la atención integral de salud del paciente;

3.- Atención prehospitalaria que incluya transporte terrestre, aéreo o fluvial, legalmente autorizado, al que se pueda acceder dentro o fuera del país, de acuerdo con el plan contratado;

4.- Atención hospitalaria por indicación del profesional de la salud que atienda al paciente. Esta cobertura incluirá transporte, alimentación, habitación, visita médica, cuidados de enfermería, interconsultas profesionales, auxiliares de diagnóstico, complementarios y específicos, terapia intensiva, cirugía, medicamentos e insumos médicos, ayudas técnicas, apoyo psicológico, rehabilitación, cuidados paliativos y honorarios profesionales;

5.- Atención en casos de urgencia y emergencia médicas, así como el procedimiento de emergencia ambulatorio, hospitalario o médico quirúrgico, incluyendo todo el equipamiento, insumos y medicamentos necesarios;

6.- Atención de embarazos normales, de riesgo o complicados, controles prenatales, emergencias obstétricas, partos vaginales o por cesárea, con recién nacido a término, pre – término o post término; complicaciones que se presentaren antes, durante y después del parto y alumbramiento, atención del recién nacido a término, pretérmino o post término, con atención en neonatología, atención perinatal, de manera integral y con asistencia de especialistas; atención en la unidad de cuidados intensivos y otros eventos que pudieren presentarse, tanto para la madre como para el recién nacido a término, pre término o posttérmino, para lo cual se emplearán todos los procedimientos médicos necesarios, a fin de preservar la salud de la unidad madre – hijo. Atención al recién nacido que padeciere de patologías congénitas, genéticas o hereditarias;

7.- Atención de enfermedades congénitas, genéticas y hereditarias, con cobertura total;

8.- Atención de enfermedades preexistentes, con la cobertura prevista en esta Ley;

9.- Atención de enfermedades crónicas, catastróficas, degenerativas y raras, de acuerdo con el plan contratado;

10.- Atención oncológica integral que incluya obligatoriamente cirugía reconstructiva y rehabilitación, de acuerdo al plan contratado;

11.- Trasplante de órganos, cuya atención y cobertura se sujetará a lo previsto en la Ley de la materia e incluirá obligatoriamente la atención y cobertura de las prestaciones que se deban dar al donante, las que correspondan a los procesos de pretrasplante, trasplante y post trasplante, las complicaciones médicas que se derivaren de dichos procesos; y, las de suministro de medicamentos, insumos, dispositivos médicos y demás necesarios para atender al donante y al receptor;

12.- Servicios de salud para personas con discapacidad, cuya atención y cobertura se sujetará a lo previsto en la Ley de la materia;

13.- Todo procedimiento diagnóstico y terapéutico de seguimiento y control posteriores a cada enfermedad o accidente atendido y referidos a especialidades y subespecialidades; incluyendo curaciones, rehabilitación, cuidados paliativos domiciliarios, y de largo plazo;

14.- Auxiliares de diagnóstico, complementarios y específicos, existentes, que pudieran crearse, incorporarse o estar disponibles a la fecha de la prestación, necesarios para la continuidad de la atención integral, solicitados por un prescriptor y de acuerdo con el plan contratado;

15.- Estudios anatomopatológicos, genéticos y para enfermedades congénitas, cuando éstos sean solicitados por un médico, para configurar apropiadamente el diagnóstico o evolución de una patología, con cobertura total;

16.- Acceso a medicamentos en cualquier farmacia autorizada por autoridad competente, cuyo costo será cubierto total o parcialmente, por las vías del pago directo o el reembolso, según el plan contratado, siempre que aquellos hayan sido recetados por un prescriptor;

17.- Atención de enfermedades psiquiátricas de base orgánica, determinadas por la Autoridad Sanitaria Nacional, de conformidad con el plan contratado;

18.- Prestaciones de salud dental, asesoría nutricional y consultas psicológicas, de conformidad con el plan contratado.

Los servicios y prestaciones antes referidos, deberán estar fundamentados en medicina basada en evidencia y en la oferta y tecnología sanitarias aprobadas y disponibles en el país o en el exterior, de acuerdo con el plan contratado y con cobertura en la forma prevista en esta Ley. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

## **Sección Segunda**

### **De los Contratos**

**Artículo 23.- Contratos.-** Los contratos que se celebren al amparo de esta Ley, deberán estar escritos en idioma castellano y en otros idiomas ancestrales oficiales de relación intercultural, a solicitud del usuario; estar redactados de manera clara, de modo que sean de fácil comprensión para el usuario y con caracteres tipográficos fácilmente identificables y legibles.



Los contratos no contendrán términos ambiguos, ambivalentes o que puedan conducir a equívocos respecto del servicio que se contrate. La falta de claridad en los textos del contrato producirá el efecto de vicio del consentimiento.

En los contratos que suscriban las compañías reguladas por esta Ley, intervendrán por un lado, quien ejerza la representación legal a nombre de las compañías reguladas por esta Ley; y, por otro, el titular del contrato, sea persona natural o jurídica, por sus propios y personales derechos, o por los que represente individual, grupal, empresarial o corporativamente y a nombre de las personas que consten como dependientes, usuarios, afiliados, beneficiarios o asegurados. Para efectos de presentación de quejas, reclamaciones y acciones judiciales, los usuarios, dependientes, afiliados, beneficiarios o asegurados, tendrán plena capacidad para ejercerlas, en defensa de sus propios y personales derechos.

Su estructura y contenidos se sujetarán a las cláusulas obligatorias aprobadas por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros para las prestaciones de salud que cubran dichos contratos; y, en todo lo que sea aplicable, a lo previsto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en lo atinente a protección contractual. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 24.- Objeto del contrato.-** El objeto de los contratos de prestación de servicios de atención integral de salud prepagada, contendrá la obligación del financiamiento, el detalle de las prestaciones de salud materia de la contratación aprobada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, sus contenidos, alcances y límites.

El objeto deberá además contener el detalle de las prestaciones sanitarias sujetas a la modalidad de copago; y los porcentajes que le corresponde

cubrir a cada parte contratante; así como establecer los requisitos documentales necesarios para que se produzcan los reembolsos de los pagos realizados por el usuario; el plazo para que se cubran dichos reembolsos, según el porcentaje contractual atribuido a la compañía, que en ningún caso podrá exceder de sesenta días.

Los contratos de seguro que celebren las compañías de seguros que oferten cobertura de asistencia médica se someterán a las normas que sobre la materia contiene la legislación vigente. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 25.- Condiciones comunes.-** Los contratos para el financiamiento de prestaciones de servicios de atención integral de salud prepagada y de seguros con cobertura de asistencia médica, contendrán las condiciones comunes de carácter general, y de carácter sanitario. Sin perjuicio de lo señalado en este artículo, las compañías de seguros que oferten seguros con cobertura de asistencia médica, están sujetas a las disposiciones del Código Orgánico Monetario Financiero y más legislación vigente. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 26.- Condiciones generales.-** Serán condiciones generales las siguientes:

- 1.- Responder a normas de igualdad y equidad entre las partes contratantes;
- 2.- Señalamiento taxativo de la documentación indispensable para que operen las prestaciones y contraprestaciones tanto de carácter sanitario, como de carácter económico;
- 3.- Inclusión de cláusulas relativas a la solución de controversias, en la forma prevista en la Ley;

4.- Señalamiento taxativo de causales para la terminación anticipada de los contratos que se originen en los incumplimientos de las obligaciones contractuales tanto de la compañía como del afiliado o asegurado, observando estrictamente la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor;

5.- Otras que determinen los organismos de control y regulación, de conformidad a lo establecido en esta Ley, Ley de Compañías, Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa aplicable.

Se tendrá por no escrita toda estipulación contractual que contradiga las disposiciones previstas en las leyes, las de los contratos tipo y sus anexos aprobados por la Autoridad Sanitaria Nacional. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016)

**Artículo 27.- Condiciones de carácter sanitario.-** Serán condiciones de carácter sanitario, las siguientes:

1.- Ceñir su contenido en cuanto a prestaciones sanitarias a lo establecido en esta Ley, la Ley Orgánica de Salud, reglamentos y más normativa expedida por la Autoridad Sanitaria Nacional.

2.- El detalle expreso de las exclusiones y no coberturas deberá constar en los anexos del contrato, que serán ampliamente difundidos, conocidos, aceptados y suscritos por el titular del contrato. En ningún caso deben constar como exclusiones las condiciones médicas preexistentes determinadas y registradas de manera unilateral por las compañías.

3.- Se prohíben estipulaciones contractuales, que regulen o pretendan regular la duplicidad de amparo, u otras de la misma naturaleza, bajo cualquier denominación, que tengan como propósito limitar de cualquier forma el cumplimiento de las obligaciones contractuales, principalmente

en materia de financiamiento de la atención integral de salud prepagada y de cobertura de riesgos, para las compañías de seguros.

Los contratos de seguro que oferten coberturas de asistencia médica se regularán, en lo que corresponda, por las normas de esta Ley, por las disposiciones del Código Orgánico Monetario y Financiero y demás normativa aplicable. (ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE, 2016).

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

Según Namakforoosh (2005), una variable independiente es conocida también como una variable predictora, es aquella que explica el cambio de la variable dependiente, es decir causará cambios en los valores de la variable dependiente. (Namakforoosh, 2005)

Según Tamayo y Tamayo (2004), una variable independiente es la que antecede a una variable dependiente, es la que se presenta como causa y condición de la variable dependiente, es decir, son las condiciones manipuladas por el investigador a fin de producir ciertos efectos. (Tamayo Tamayo, 2004)

Según Ávila Baray (2006), la variable independiente es la característica que se puede medir por separado y que puede ser causa de la variable dependiente. (Ávila Baray, 2006)

Según Salkind (1999), una variable independiente representa los tratamientos o condiciones que el investigador controla para probar sus efectos sobre algún resultado. Las variables independientes también se denominan variables de tratamiento, y es tal vez dentro de este contexto que más se usa el término. Una variable independiente se manipula en el curso de un experimento a fin de entender los efectos de tal manipulación sobre la variable dependiente. (Salkind, 1999)

Según Bernal Torres (2016) variable independiente a todo aquel aspecto, hecho, situación, rasgo, etc., que se considera como la “causa de” en una relación entre variables. (Bernal Torres, 2006)

Según Namakforoosh (2005), una variable dependiente es conocida también como variable de criterio, la variable dependiente es aquella que el investigador desea explicar en el proyecto, es decir la variable dependiente es el resultado esperado de las variables independientes. (Namakforoosh, 2005)

Según Tamayo y Tamayo (2003), una variable dependiente, es la que se presenta como consecuencia de una variable antecedente, es decir, que es el efecto producido por la variable que se considera independiente, la cual es manejada por el investigador. (Tamayo Tamayo, 2004)

Según Ávila Baray (2006), la variable dependiente es la característica que se investiga y que siempre debe ser evaluada. (Ávila Baray, 2006)

Según Salkind (1999), la variable dependiente refleja los resultados de un estudio de investigación. Son los resultados que podrían depender del tratamiento experimental o de lo que el investigador modifica o manipula. (Salkind, 1999)

Según Bernal Torres (2016), la Variable dependiente es el “resultado” o “efecto” producido por la acción de la variable independiente. (Bernal Torres, 2006)

Hemos citado definiciones de algunos autores y todos coinciden en que una variable independiente es la causa de una variable dependiente, que al ser manipulada por el investigador provocará cambios en dicha variable, y una variable dependiente es definida por los autores como

aquella que el investigador desea explicar en el trabajo de investigación, es aquella que refleja los resultados del estudio de investigación.

En este proyecto de investigación la variable independiente es analizar los procedimientos de cobranzas que se están empleando actualmente en la empresa Blue Card, sucursal Guayaquil, que están afectando a la variable dependiente que es la liquidez de la empresa, con el fin de determinar las falencias de los procedimientos de cobranzas aplicados en la actualidad, verificar si el personal encargado está realizando su trabajo, porque se evidencia retraso por parte de los clientes, estos no están efectuando los pagos en el tiempo de crédito pactado, por ello las cuentas por cobrar han aumentado notablemente, provocando que la empresa tenga atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo, es decir, dichos procesos provocan que la empresa tenga complicaciones para cumplir con su ciclo de operaciones, nuestra meta es corregir y mejorar los procesos actuales, para poder recuperar las cuentas por cobrar de los clientes y disminuir el índice de cartera vencida, a la vez evitamos llegar a los complicados trámites de cobro mediante cartas de recordación de la obligación y en lo posterior el cobro judicial por medio de abogados, que provocará otros gastos no programados para la empresa y que no nos garantiza recuperar los valores pendientes, porque podríamos llegar a tener una cuenta incobrable donde no solo perdemos el dinero sino también a los clientes.

Nuestro objetivo es lograr una recuperación de cartera no vencida, que según Ángel María Fierro M., es aquella que se logra recaudar dentro de los términos de cobro, es aquella que se encuentra pendiente de pago de acuerdo a los términos y condiciones programados entre la empresa y el cliente.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Cuentas por Cobrar**

Según Hansen-Holm, (2009) considera que toda empresa o negocio requiere generar suficientes ingresos para cumplir su ciclo de operaciones sin complicaciones, especialmente mediante la venta de bienes o la prestación de servicios según el giro del negocio. Por ello en la actualidad la gran mayoría de las empresas optan por la venta a crédito, cuando esta operación se efectúa se genera una cuenta por cobrar, esperando que el cliente efectúe el pago de acuerdo en el tiempo pactado. Este tratamiento se debe a la aplicación del supuesto contable internacional Esencia sobre la Forma y, por otra parte, a la necesidad de contabilizar y mostrar en el Estado de Resultados los Ingresos por Ventas. Cabe destacar que las Cuentas por Cobrar comprenden el activo financiero más grande de muchas compañías comerciales. Las Cuentas por Cobrar son un extremo importante para la mayoría de las empresas de todos los sectores económicos, una vez obtenido el efectivo procedente de las ventas, una parte de este es utilizado para adquirir nuevamente inventarios u obtener mayor preparación en el caso de servicios, lo que generalmente crea Cuentas por Pagar a los proveedores, por las mismas razones por las que se generan Cuentas por Cobrar a clientes; cumpliéndose de esta manera, el ciclo de efectivo a corto plazo. (Hansen-Holm & Co., 2009, págs. 272-275)

El Boletín C-3, Cuentas por cobrar de la Comisión de Principios de Contabilidad del Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C., señala que: “Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo”. (Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C., 1999)

Según Moreno, (2002), las cuentas por cobrar representan un crédito principalmente originado por venta de mercancías o servicios y se les denomina en cuenta abierta ya que operan bajo una línea de crédito basado en la solvencia del deudor y la confianza. (Moreno Fernández, 2002)

Según Zapata, (2011), las cuentas por cobrar son parte del activo circulante, que se encarga de registrar y controlar los créditos concedidos a personal naturales o jurídicas que reciben créditos comerciales. (Zapata Sanchez, 2011, pág. 156)

Señala también que por la naturaleza del producto, el precio y el propósito de incrementar las ventas, prácticamente las empresas en su totalidad conceden crédito a personas naturales o empresas que manifiestan el deseo de ser clientes, para ello se deben fijar políticas, que fijen cupos de crédito, porcentajes de descuento por pronto pago y recargos en caso de mora, a la vez identificar tipos de garantía y definir el procedimiento ágil y seguro que permita atender las solicitudes de crédito y recuperar los valores prestados en mercadería o servicios.

Menciona que la cobranza es la acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento del vencimiento o antes si fuera posible.

Concluye que pese al cuidado con el que las empresas califican la solvencia económica de su cliente previa la concesión del crédito, siempre se darán casos de personas o firmas que no quieren o no pueden honrar sus acreencias; ante esta realidad propia de países como el nuestro, se debe provisionar financieramente ciertos montos para cubrir los futuros castigos que se deban hacer a las cuentas de difícil cobro o cuentas incobrables. (Zapata Sanchez, 2011, págs. 157-159)



Las cuentas por cobrar a clientes representan los derechos de las empresas frente a los clientes por concepto de ventas de mercancías o servicios prestados en el curso normal de las operaciones de un negocio.

La diferencia entre un documento por cobrar y una cuenta por cobrar a clientes es que en el primer caso existe un documento firmado que respalda la transacción, pero ambas cuentas son producto o resultado de ventas a crédito a clientes.

La condición esencial de toda cuenta por cobrar a clientes, es su período de vencimiento: es decir, toda cuenta por cobrar deberá ser recaudada en un año o dentro del ciclo normal de operaciones, y deberán ser registradas en el activo circulante del balance general, al valor en libros de cada una.

Deberá existir una cuenta de valuación llamada estimación por cuentas incobrables, cuando haya probabilidades de no cobrar cierto porcentaje de las cuentas, y deberá deducirse del saldo bruto para obtener el saldo correcto de las cuentas por cobrar netas. (Ochoa Setzar, 2002, págs. 382-385)

### **Clasificación de las Cuentas por Cobrar:**

De acuerdo a su origen las cuentas por cobrar se clasifican en:

- Provenientes de ventas de bienes o servicios y,
- No provenientes de ventas de bienes o servicios.

Cuentas por cobrar provenientes de ventas de bienes o servicios: son aquellas que se generan por las ventas a crédito de bienes o servicios y que cuyo respaldo de aceptación por parte del cliente es la factura.

Estas cuentas son conocidas como cuentas por cobrar a clientes o cuentas por cobrar comerciales, que deben ser presentadas en el balance general en el activo circulante, excepto aquellas cuyo vencimiento es superior a 12 meses.

Cuentas por cobrar No provenientes de ventas a crédito: como su nombre lo indica son aquellas que se originan por transacciones diferentes a venta de bienes y servicios a crédito. Estas pueden ser clasificadas en:

- Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivo
- Cuentas por cobrar que representan derechos por cobrar en bienes diferentes a efectivo.

Cuentas por cobrar que representen derechos por cobrar en efectivo: el origen de estas cuentas es muy variado, entre ellas podemos mencionar las siguientes:

- Cuentas por cobrar a trabajadores
- Cuentas por cobrar a los accionistas

Cuentas por cobrar a trabajadores: se pueden referir por cuentas por cobrar por préstamos otorgados a los funcionarios o por ventas hechas a los trabajadores para su propio consumo.

Cuentas por cobrar a los accionistas: se refiere a todo tipo de deudas que tengan los accionistas con la empresa por conceptos diferentes a lo que todavía deban del capital que suscribieron. (Calles, 2001)

## **Crédito a los clientes**

La decisión de otorgar créditos debe ser consecuencia del análisis de los costos y beneficios que se obtienen al hacerlo. Respecto de las ventas a crédito, también se debe buscar un equilibrio entre dos costos:

1. El costo de no otorgar el crédito. Este costo está constituido por las ventas que no se pueden concretar porque no todos los clientes pueden comprar de contado.
2. El costo de otorgar crédito. Este costo está representado por las cuentas incobrables, es decir, aquellas ventas a crédito que no se pueden recuperar.

Cuando se pierden ventas por no otorgar crédito, también se pierde la oportunidad de generar rentabilidad para la empresa. En cambio, si se concede crédito a los clientes, se espera un incremento en las ventas y, por consecuencia, en las utilidades, y es necesario calcular los beneficios esperados por ese crecimiento en las ventas. Sin embargo, también hay que considerar que cuando se hacen ventas a crédito se tendrán varios costos: el costo de oportunidad por la inversión que se mantiene mientras los clientes pagan, los costos de efectuar la cobranza y, en casos extremos, el costo de no recuperar la inversión cuando hay clientes que no pagan. (Ochoa Setzar, 2002, pág. 384)

## **Políticas de Crédito**

Se considera políticas de crédito al conjunto de medidas originadas por los principios que rigen los créditos en una empresa, determinan lo que se ha de aplicar ante un caso concreto para obtener resultados favorables para la misma. Citamos algunos ejemplos: condiciones de crédito, descuentos por pronto pago, período de crédito en una empresa, procedimientos de cobranza. (Calles, 2001)

## **Condiciones de Crédito**

Es el compromiso entre la empresa y el cliente, ambas partes pactan la forma y el tiempo de pago de la venta a crédito.

Las empresas otorgan crédito con el fin de incrementar las ventas, es considerado un crecimiento económico, las condiciones de crédito ayudan a la empresa a incrementar clientes, sin embargo se debe tener mucho cuidado ya que se pueden ofrecer descuentos que en ocasiones son nocivos para la empresa. (Calles, 2001)

Los cambios en cualquier aspecto de las condiciones de crédito de la pueden tener efectos en su rentabilidad total. Los factores positivos y negativos relacionados con tales cambios y los procedimientos cuantitativos para evaluarlos se presentan a continuación:

### **Descuentos por pronto pago**

Cuando la empresa establece un descuento por pronto pago se pueden esperar cambios en las utilidades, porque el volumen de ventas debe aumentar, ya que si una empresa está dispuesta a pagar al día el precio por unidad disminuye. Si la demanda es elástica, las ventas deben aumentar como resultado de la disminución de este precio.

El período de cobro promedio también disminuye, reduciendo a la vez el costo de operación de cuentas por cobrar. La disminución en cobranza proviene del hecho de que los clientes que antes no tomaban los descuentos por pago ahora si lo hagan.

La estimación de las cuentas incobrables debe disminuir también, ya que en promedio los clientes pagarán más pronto, de este modo disminuirá la probabilidad de una cuenta mala, basado en el concepto de que mientras

más se demore un cliente en pagar, es menos probable que lo haga, ya que mientras más transcurre el tiempo, hay más probabilidad de que se declare insolvente.

Tanto la disminución en el período promedio de cobro como la disminución en la estimación de cuentas incobrables deben dar como resultado un aumento en las utilidades.

La disminución o eliminación de un descuento por pronto pago tendría efectos contrarios, los efectos cuantitativos de los cambios en descuentos por pronto pago se pueden evaluar con un método similar al de evaluación de las condiciones de crédito. (Gómez, 2002)

### **Período de crédito**

Es el número de días que se concede para el pago de la cuenta, contados desde el día en que se efectuó la venta a crédito, los cambios en el período de crédito también afectan la rentabilidad de la empresa. Pueden esperarse efectos en las utilidades por un aumento en el período de crédito como un aumento en las ventas, pero es probable que tanto el período de cobro como la estimación de cuentas incobrables también aumenten, así el efecto neto en las utilidades podría ser negativo. (Gómez, 2002)

Es importante que el personal encargado de pedidos conozca los límites de crédito del cliente, por lo tanto la primera obligación del departamento de crédito y cobranza, es establecer líneas de crédito específicas para cada cliente y revisarlas periódicamente.

## **Procedimiento de cobranza**

Es el método que utiliza la empresa para realizar la cobranza y se pueden llevar a cabo de la siguiente manera:

- Cobranza directa
- Cobranza por medio de cobradores

Cobranza directa: la realizan personal de la empresa por lo tanto los clientes cancelan directamente en la empresa.

Cobranza por medio de cobradores: empresas dedicadas a efectuar la cobranza y que por este servicio se queda con un porcentaje del cobro. (Calles, 2001)

### **Costo y Utilidades:**

El proceso de cobranza puede ser muy costoso en términos y gastos, porque se corre el riesgo que la cuenta no pueda ser cobrada y se agoten los esfuerzos en tratar de hacer efectivo el cobro, los costos del proceso de cobranza terminan cuando solamente cuando la deuda se hace efectiva.

Hasta el momento, sólo hemos hablado de los costos resultantes de la concesión del crédito. Sin embargo, es posible vender a crédito y es posible fijar un cargo por el hecho de mantener las cuentas por cobrar que están pendientes de pago, entonces las ventas a crédito pueden ser en realidad más rentables que las ventas de contado. Esto especialmente en el caso de los productos de consumo de naturaleza durable (automóviles, ropa, equipos electrónicos, equipo industrial), por ello podemos decir que algunas compañías que pierden dinero sobre sus ventas de contado, pueden obtener una recuperación excesiva de dichas a causa de los

cargos derivados por mantener sus ventas a crédito. Los cargos por el mantenimiento de las ventas a crédito pendientes de pago son de aproximadamente el 18% sobre la base de una tasa de interés nominal. (Calles, 2001)

### **Políticas de cobro**

Las políticas de cobro de la empresa son los procedimientos que esta sigue para cobrar sus cuentas a su vencimiento. La efectividad de las políticas de cobro de la empresa se puede evaluar parcialmente examinando el nivel de estimación de cuentas incobrables.

Este nivel no depende solamente de las políticas de cobro sino también de la política de créditos en la cual se basa su aprobación. Si se supone que el nivel de cuentas malas atribuible a las políticas de crédito de la empresa es relativamente constante, puede esperarse un aumento en los gastos de cobro para reducir las cuentas de difícil cobro de la empresa.

El aumento en los gastos de cobro debe reducir la estimación de cuentas incobrables y el período medio de cobros, aumentando así las utilidades.

Los costos de esta estrategia puede incluir la pérdida de ventas además de mayores gastos de cobro si el nivel de la gestión de cobranza es demasiado intenso; en otras palabras, si la empresa apremia demasiado a sus clientes para que paguen sus cuentas, estos pueden molestarse y llevar sus negocios a otra parte, reduciendo así las ventas de la empresa.

La empresa debe tener cuidado de no ser demasiado agresiva en su gestión de cobros, si los pagos no se reciben en la fecha de su vencimiento, debe esperar un período razonable antes de iniciar los procedimientos de cobro. (Gómez, 2002)

## **Modalidades de procedimiento de cobro**

A medida que una cuenta envejece, la gestión de cobro se hace más personal y estricta, normalmente se emplean los procedimientos de cobro en el siguiente orden:

1. Cartas: después de cierto número de días contados a partir de la fecha de vencimiento de una cuenta por cobrar, normalmente la empresa envía una carta en buenos términos, recordándole al cliente su obligación. Si la cuenta no se cobra dentro de un período determinado después del envío de la carta, se envía una segunda carta más perentoria. Las cartas de cobro son el primer paso en el proceso de cobros de cuentas vencidas.
2. Llamadas telefónicas: si las cartas son inútiles, el gerente de créditos de la empresa puede llamar al cliente y exigirle el pago inmediato. Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago.
3. Utilización de agencias de cobros: una empresa puede entregar las cuentas incobrables a una agencia de cobros o a un abogado para que las haga efectivas. Normalmente los honorarios para esta clase de gestión de cobro son bastantes altos y puede ser posible reciba un porcentaje mucho menor del que espera recibir.
4. Procedimiento legal: este es el paso más estricto en el proceso de cobro. Es una alternativa que utiliza la agencia de cobros. El procedimiento legal es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados. (Gómez, 2002)



## Funciones específicas de la sección cobros

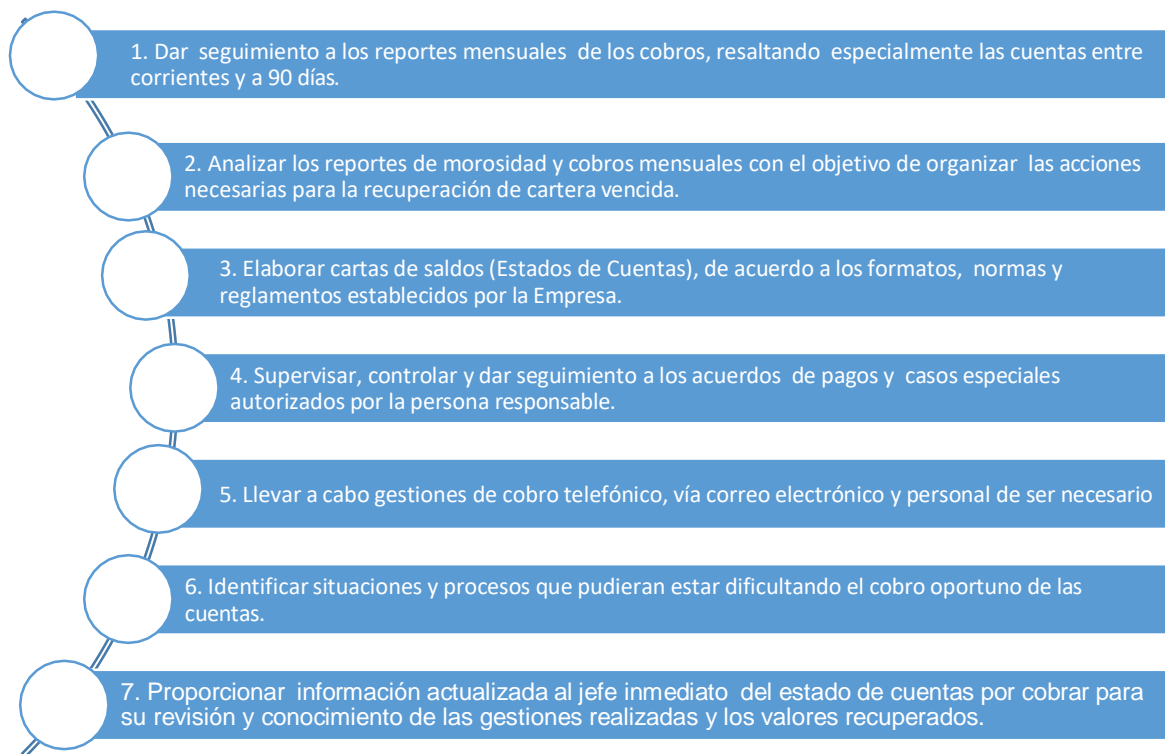


Figura 1. Funciones específica de la sección cobros

Autora Karla Játiva

### Recuperación de cartera

Según Fierro, la cartera se recupera de acuerdo al estado en el que se encuentre y de acuerdo a la gestión de cobro que se realice, ya sea por la vía de la persuasión o cobro judicial.

**Recuperación de cartera no vencida:** es aquella que se encuentra dentro de los términos de cobro y que está pendiente de pago de acuerdo con la programación otorgada por la empresa, esta se puede pagar por medio de pagos en efectivo, especies o compensaciones. (Fierro Martínez, 2007)

**Cartera vencida:** cuando la cuenta se ha tornado de difícil recaudo por vencimiento de los términos concedidos, se recurre al cobro persuasivo mediante cartas de recordación de la obligación o cobro judicial mediante abogados, que instaure la demanda judicial y posteriormente ejecute los embargos a que haya lugar, según la solvencia del cliente. (Fierro Martínez, 2007)

**Cartera incobrable:** es aquella cuando los clientes son reportados por el gestor de cartera como perdidos y se procede a castigar la cartera contra la cuenta de deudas de difícil cobro después de haber sido autorizado por la junta directiva o junta de socios, decisión que puede afectar las finanzas de la empresa. (Fierro Martínez, 2007)

**Análisis Financiero:** El análisis se hace desde el punto de vista de la eficiencia en el manejo del recurso invertido y la gestión de cobro; también cumple la función de evaluar la política al respecto, si ésta es coherente, los indicadores darán los mismos resultados, sobre los cuales se tomarán los correctivos necesarios cuando se desvían de la política de cartera. (Fierro Martínez, 2007)

**Rotación de cartera:** es el indicador de gestión de cartera, también se le conoce con el nombre de rotación de cuentas por cobrar a ventas y se le expresa de la siguiente manera:

**Rotación cartera= ventas netas a crédito / cartera de clientes en promedio**

La rotación de cartera mide las veces que se renueva y se encuentra en relación directa con el período de cobro que puede ser 30, 60, o 90 días.

La rotación de cartera es de mucha importancia para las finanzas, porque mide la gestión y permite formular políticas de recaudo y de concesión de

créditos, de otro lado, permite liquidez a la empresa en la medida que tenga mayor rotación y facilita el pago de las obligaciones, las cuales deben rotar por debajo de la cartera, de lo contrario se presenta desfase en las finanzas, porque los proveedores cobran antes de haberse recuperado las ventas a crédito. (Fierro Martínez, 2007)

**Período de cobro:** este indicador muestra el tiempo que se demora el cobro de cartera y se determina por alguno de los siguientes métodos:

Período de cobro = 365/rotación de cartera

Período de cobro = (saldo en clientes \* 365 días) / ventas netas a crédito

(Fierro Martínez, 2007)

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Caracterización de la empresa**

Blue Card Ecuador S.A. fue constituida en la ciudad de Manta provincia de Manabí de la República del Ecuador, el día 17 de marzo del año 2003, se registró por las disposiciones legales de sociedad anónima, cuyos comparecientes fueron los señores Juan Fernando Ponce Dávalos y Manuel Alberto Martínez Fernández, el domicilio de la empresa actualmente es la ciudad de Quito provincia de Pichincha, con sucursales en las provincias de Guayaquil, Cuenca y Manta, también cuenta con Islas en los aeropuertos de Quito y Guayaquil así como representaciones por intermedio de canales de venta en las provincias de Ambato e Ibarra.

Blue Card es una empresa orgullosamente ecuatoriana, con 13 años de experiencia, que brinda asistencia y cobertura en viajes, respaldada por PLANET ASSIST INC, empresa Norteamericana domiciliada en el estado de Florida en la ciudad de Miami, la misma que se dedica al manejo de redes médicas, se dedica a la provisión, desarrollo y coordinación de servicios de salud y asistencia al viajero a nivel mundial, así como también la liquidación de casos médicos, cuenta con una red mundial de servicios y proveedores a nivel internacional, permiten a nuestros clientes un servicio con calidad y excelencia. (Planet Assist, 2009)

El buen desempeño de la empresa durante estos 13 años ha permitido que actualmente cuente con Permisos de funcionamiento y comercialización otorgados por la Superintendencia de Compañías y Ministerio de Salud, el 26 de noviembre del 2013 fue reconocida como empresa de medicina prepagada y registrada en el Sistema de Administración de Catastro SAC, cuyo código es el N° 4181, durante los

años 2014 y 2015 obtuvo Calificación AAA+ otorgada por la Corporación Mucho Mejor Ecuador por su cumplimiento en el plan fortalecimiento de calidad, también en el año 2015 el Ministerio de Comercio Exterior otorgó el uso de marca de Ecuador Ama La Vida.

### **Objeto social**

La empresa Blue Card Ecuador S.A., tiene como objeto social prestar servicios de salud y medicina prepagada de conformidad con lo dispuesto por la Ley que regula el funcionamiento de las Empresas Privadas de Salud y Medicina Prepagada vigente, para lo cual podrá comercializar, vender los productos derivados de esta actividad a través de sí mismo o de terceros debidamente autorizados. (SUPERCIAS)

### **Misión**

Asegurar el bienestar de nuestros clientes, a través del desarrollo de soluciones integrales e innovadoras en servicios de salud, manteniendo altos niveles de calidad y eficiencia, en beneficio de nuestra gente, proveedores y sociedad. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

### **Visión**

Convertirnos en un referente en la industria de servicios de salud, que cumple y supera las exigencias de nuestros cliente, creando valor a largo plazo y mejorando su calidad de vida. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

## **Principios corporativos**

### **Colaboración**

Trabajamos con nuestros proveedores y clientes para mejorar día a día la Calidad y satisfacer las necesidades de los mismos. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

### **Transparencia**

Absoluta claridad en los procesos y en las acciones de los integrantes de la empresa. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

### **Servicio**

Cumplimos con nuestros compromisos y nos hacemos responsables de nuestro rendimiento en todos los ámbitos de nuestra empresa. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

### **Integridad**

Respetamos y cumplimos nuestra normativa interna y todo lo que rodea la empresa. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

### **Innovación**

Generación continua de ideas y estrategias que contribuyan a la mejora de la empresa. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

## Estructura organizativa

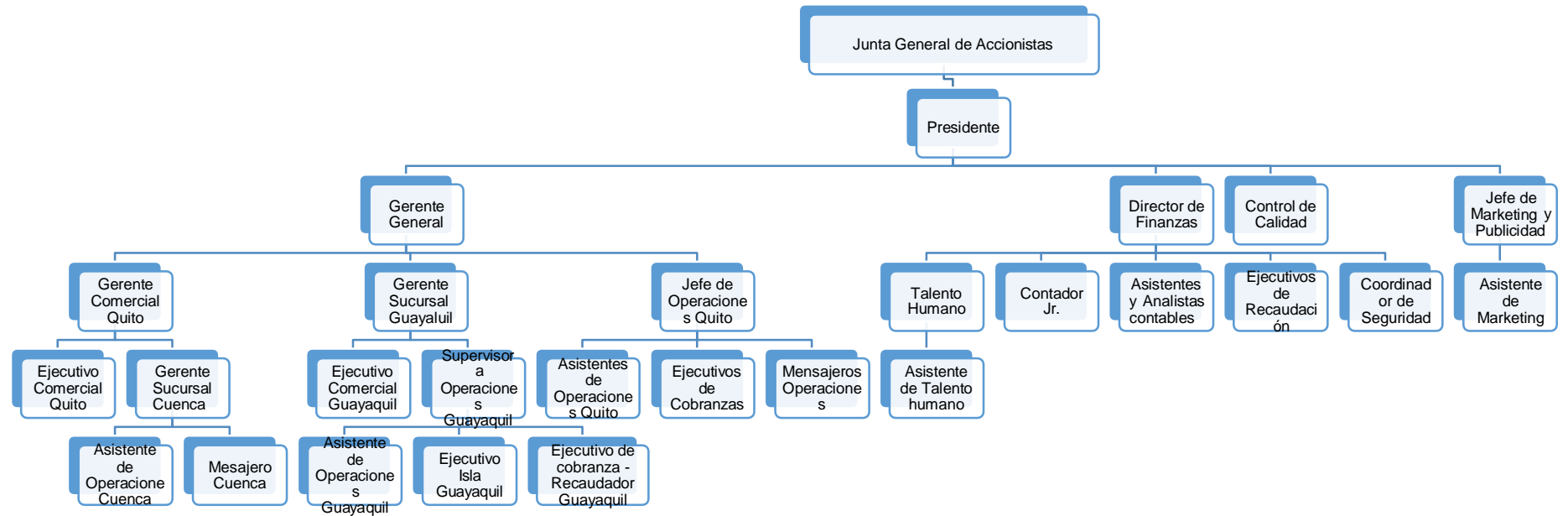


Figura 2. La estructura empresarial nos permite conocer como está formada la empresa desde la presidencia, gerencias, áreas y departamentos.

Autor: Karla Játiva

## Plantilla total de trabajadores BLUE CARD

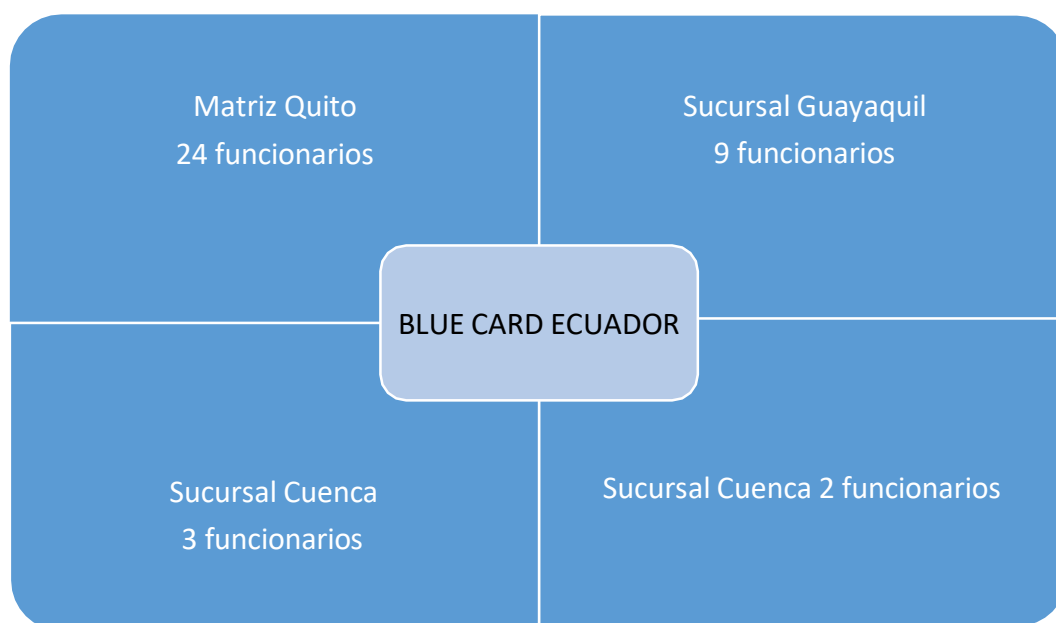


Figura 3. Plantilla de trabajadores Blue Card a nivel nacional.

Autor. Karla Játiva

### **Distrito 1 o Matriz (Quito)**

1. Presidente
2. Gerente General
3. Director Comercial
4. Director Financiero
5. Jefe de Talento Humano
6. Jefe de Operaciones
7. Jefe de Control de Calidad
8. Jefe de Marketing y Publicidad
9. Ejecutivo Comercial
10. Contador Jr.
11. Asistente Contable
12. Analista Contable
13. Asistente de Operaciones 1
14. Asistente de Operaciones 2
15. Asistente de Operaciones 3



16. Asistente de Talento Humano
17. Asistente de Marketing y Publicidad
18. Ejecutivo de cobranzas 1
19. Ejecutivo de cobranzas 2
20. Ejecutivo de recaudación 1
21. Ejecutivo de recaudación 2
22. Mensajero de operaciones 1
23. Mensajero de operaciones 2
24. Coordinador de Seguridad

### **Distrito 2 (Guayaquil)**

1. Gerente Sucursal
2. Supervisor de Operaciones
3. Ejecutivo Comercial
4. Asistente de Operaciones
5. Ejecutivo comercial de isla 1
6. Ejecutivo comercial de isla 2
7. Ejecutivo comercial de isla 3
8. Ejecutivo comercial de isla 4
9. Ejecutivo de cobranza - Recaudador

### **Distrito 3 (Cuenca)**

1. Gerente Sucursal
2. Asistente de Operaciones
3. Mensajero y Recaudador

### **Distrito 4 (Manta)**

1. Ejecutivo Comercial
2. Asistente de Operaciones

## **Clientes, Proveedores y Competidores más importantes**

### **Clientes**

Blue Card trabaja en la actualidad con canales de distribución como Agencias de Viaje y Brokers de Seguros quienes ofrecen nuestros servicios de asistencia a su cartera de clientes, sin embargo durante estos 13 años Blue Card ha logrado fidelizar a muchos clientes que nos buscan directamente en nuestros puntos de venta (oficinas e islas en aeropuerto), adicional el departamento comercial y sus colaboradores con su arduo trabajo han logrado alianzas con Colegios, Universidades, Institutos Superiores, Cámaras de Comercio, Aerolíneas, Clubes Deportivos, entre otras empresas, de esta manera Blue Card se ha posicionado de la mejor manera en el mercado, llegando a obtener la certificación de empresa de Medicina Prepagada otorgada por de la Superintendencia de Compañías y Bancos en el año 2013.

Blue Card siempre se ha preocupado de que sus servicios de asistencia cumplan con las expectativas de los clientes, ha buscado brindar servicios de excelencia y calidad, que cumplan con los más altos estándares de calidad, gracias a ello ha logrado obtener la lealtad y confianza de sus clientes y canales de distribución que hoy en día se ve reflejada dicha fidelidad en las ventas de la empresa a nivel nacional.

Entre las alianzas que Blue Card ha logrado podemos detallar las siguientes:

- Universidad Técnica Particular de Loja
- Universidad Católica Santiago de Guayaquil
- Universidad Casa Grande
- Instituto Superior Tecnológico de Desarrollo Integral de la Persona
- UNESTI

- IDE Business School
- Cámara de Comercio Ecuatoriano-China
- Cámara de Comercio Ecuatoriano Canadiense de Guayaquil
- Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador
- Cámara de Industrias y Comercio Ecuatoriano Alemán
- Latam
- KLM
- Iberia
- Liga Deportiva Universitaria
- Barcelona Sporting Club
- Fybeca

### **Proveedores**

Nuestros proveedores son seleccionados por PLANET ASSIST INC, empresa propiedad de Blue Card con domicilio en el estado de la Florida en la ciudad de Miami, dedicada a brindar servicios de salud y asistencia al viajero en todo el mundo, esta empresa tiene la responsabilidad de seleccionar las redes médicas y corresponsales, buscando siempre que estas instituciones médicas sean las mejores y más reconocidas a nivel mundial, con el objetivo de adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y resolver con rapidez y eficiencia las diferentes solicitudes de asistencia que realizan cuando se les presenta una emergencia y/o urgencia durante su viaje, de esta forma garantizar a nuestros clientes un servicio de calidad y excelencia.

### **Competidores más importantes**

Debido al fenómeno de la globalización y a la exigencia por parte de clientes y consumidores, Blue Card Ecuador compete con otras empresas que también ofertan servicios de asistencia al viajero, a continuación nombramos algunas de ellas:

- Assist Card
- Segurviaje cuya razón social es Pervolare Assist
- April Group
- Tarjeta Celeste
- Travel Ace
- Universal Assistance
- Cardinal Assistance
- Seguros Alianza
- Equivida
- AIG

Sin embargo en octubre del 2016, la Asamblea Nacional del Ecuador emitió una nueva ley orgánica que regulará a las compañías que financien servicios de salud prepagada y a las de seguros que oferten cobertura de seguros de asistencia médica, por lo que la gran mayoría de las empresas detalladas y consideradas competencia deberán arreglar su situación actual para poder continuar comercializando sus servicios, de esta manera la competencia podrá ser perfecta.

### **Principales productos o servicios**

Blue Card es una compañía que ofrece planes de asistencia al viajero, cuyo objetivo es brindar asistencia personalizada al cliente en el país en el que se encuentre las 24 horas, los 365 días del año, buscando adaptarse a las necesidades del cliente y solucionar sus inconvenientes de manera ágil y oportuna, para ello el pasajero deberá reportar su emergencia mediante una simple llamada telefónica a través de nuestra central de asistencia, de esta manera automáticamente podrá acceder a los servicios y beneficios que Blue Card ofrece ya que cuenta con recursos tecnológicos de última generación, que minimiza los tiempos de respuesta y maximiza los resultados.

A continuación detallamos los beneficios médicos, técnicos e informativos con los que cuenta el cliente al momento de contratar el servicio de Blue Card:

### **Beneficios médicos**

1. Gastos médicos y hospitalarios por accidente.
2. Gastos médicos y hospitalarios por enfermedad.
3. Atención inicial de urgencia vital aún en caso de preexistencia.
4. Gastos por medicamentos prescritos para el tratamiento de accidente o enfermedad.
5. Gastos para la atención del dolor por urgencia o trauma odontológico,
6. Gastos para sesiones de terapia de recuperación física prescrita por accidente o enfermedad.
7. Exámenes para evaluación diagnóstica.
8. Traslado de emergencia por recomendación médica.
9. Repatriación de herido o enfermo por recomendación médica.
10. Traslado de restos mortales y repatriación sanitaria.
11. Gastos por accidente en práctica deportiva recreativa. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

### **Beneficios técnicos**

1. Gastos de hotel por convalecencia.
2. Desplazamiento de acompañante.
3. Gastos de estancia de acompañante.
4. Regreso en fecha diferente.
5. Retorno de menores.
6. Reembolso de gastos por traslado de vehículo de alquiler.
7. Asistencia legal (honorarios por abogado, adelanto de fianzas).
8. Reembolso de gastos por vuelo demorado o cancelado.

9. Compensación de gastos por cancelación y/o interrupción de viaje.
10. Compensación de gastos por cancelación de estudios (tarjeta estudiantil).
11. Localización de equipaje.
12. Gastos por demora de equipaje superior a 72 horas.
13. Gastos por demora de equipaje superior a 12 días.
14. Indemnización complementaria por pérdida definitiva de equipaje.
15. Desplazamiento del asegurado por interrupción de viaje debido al fallecimiento de un familiar (Blue Card - Planet Assist, 2016)

### **Beneficios Informativos**

1. Transmisión de mensajes urgentes.
2. Envío de efectivo por emergencia.
3. Asistencia por extravío y/o robo de documentos.
4. Información sobre visados y vacunación. Reservación de entradas a espectáculos. (Blue Card - Planet Assist, 2016)

Blue Card cuenta con planes de asistencia que se adaptan a las necesidades de sus pasajeros, a continuación detallamos los diferentes planes de asistencia Blue Card:

#### **— PLAN TURISTA**

Cobertura \$30.000

Plan de asistencia básico ideal para vacaciones en los destinos: América del Sur, América Central y México.

#### **— PLAN USA PLUS**

Cobertura \$70.000

Plan de asistencia ideal para viajes a Estados Unidos y Canadá, también aplica para destinos América del Sur, América Central y México.

— **PLAN EUROPA PLUS**

Cobertura \$100.000

Plan de asistencia aprobado por las Embajadas de países que pertenecen al Acuerdo Schengen, este plan tiene cobertura en todo el mundo.

— **PLAN PLATINO**

Cobertura \$250.000

Plan de asistencia diseñado para clientes más exigentes, tiene cobertura en todo el mundo, adicional los acompañantes tienen una tarifa especial, también permite incluir hasta 2 menores de 12 años que viajen con un adulto sin costo.

— **PLAN SENIOR**

Cobertura \$100.000

Plan de asistencia ideal para clientes mayores de 72 años, que incluye una atención especial en caso de enfermedades preexistentes, plan de asistencia tiene cobertura en todo el mundo.

— **PLAN ESTUDIANTIL**

Cobertura \$120.000

Plan de asistencia ideal para estudiantes que viajen a diferentes destinos por maestrías y doctorados, plan con cobertura mundial que tiene un beneficio exclusivo, compensación de gastos por cancelación de estudios.

— **PLAN EJECUTIVO PREMIUM**

Cobertura \$200.000

Plan de asistencia anual, ideal para ejecutivos que tengan una relación de dependencia con empresas y que realicen viajes frecuentes (negocios) durante el año de vigencia del plan contratado. Cobertura mundial.

### — PLAN DEPORTES Y COMPETENCIAS

Cobertura \$100.000

Plan de asistencia ideal para deportistas de alto rendimiento que practican diferentes disciplinas y viajan por competencias a nivel mundial.

### — PLAN BECARIOS GOLD

Cobertura \$200.000

Seguro de Vida \$20.000

Plan de asistencia diseñado para becarios del Senescyt, que cuenta con una cobertura especial solicitada por la entidad, entre ellos el beneficio de seguro de vida en caso de fallecimiento del becario y cobertura en Ecuador por avances académicos que deban realizar los estudiantes beneficiarios del plan de asistencia.

## DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación se refiere al conjunto de técnicas, métodos, procesos o procedimientos que el investigador va a seguir durante su proyecto de investigación con el objetivo de que los datos recolectados puedan ser analizados y clasificados adecuadamente, generando conocimiento y garantizado que los resultados obtenidos son válidos y fiables.

### Métodos de Investigación

#### Método Deductivo

Según Bernal este método de permite tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares, se inicia con el análisis de leyes o reglamentos de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares. (Bernal, 2010, pág. 60)



### **Método Inductivo**

El método inductivo según Bernal permite obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general, se inicia con un estudio individual de los hechos y se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes o reglamentos. (Bernal, 2010, pág. 60)

### **Método Analítico**

Según Bernal es un método que consiste en descomponer un objeto de estudio, permite estudiar cada una de las partes en forma individual. (Bernal, 2010, pág. 60)

### **Método Sintético**

Bernal indica que el método sintético integra los componentes dispersos de un objetivo de estudio, para estudiarlos en su totalidad. (Bernal, 2010, pág. 60)

En nuestro proyecto de investigación empleamos el método de investigación inductivo se encontraron falencias en los procedimientos de cobro, no se aplican las políticas de crédito y cobranza establecidas por la empresa, también se analizaron aspectos generales sobre leyes y reglamentos de entes que regulan a la empresa y su actividad de negocio, con la aplicación del método analítico, pudimos observar que el personal encargado, necesita capacitación para desempeñarse de forma adecuada y resolver situaciones adversas que se presenten como parte del proceso de cobro, que permita recuperar el dinero y a la vez conservar al cliente.

## **Tipos de investigación**

### **Investigación Descriptiva**

Según Hernández Sampieri (2006) este tipo de investigación busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se investigue o analice, describe tendencias de un grupo o población. (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2004)

Este tipo de investigación permite describir las características más importantes de un problema, se seleccionan datos o variables y se las mide y evalúa independientemente con el fin de describirlas, en este método es necesario contar con dos elementos fundamentales como son el tamaño de la muestra y los instrumentos de recolección de datos de un problema.

### **Investigación Explicativa**

Según Vásquez, (2005) la conclusión de un trabajo contribuye a la explicación de hechos que se puedan difundir en un problema de investigación. (Vasquez Hidalgo, 2005)

Un estudio de tipo explicativo nos orienta a la confirmación de probabilidades, es decir identificar y analizar las causales (variables independientes) y los resultados (variables dependientes).

## **Investigación Correlacional**

Según Hernández Sampieri (2006) este tipo de investigación asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. El propósito de este tipo de investigación es conocer la relación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006)

La investigación de tipo correlacional mide el nivel de relación y la forma cómo interactúan dos o más variables entre sí.

En nuestro proyecto el tipo de investigación descriptiva nos permitirá describir los procedimientos de cobranza que se vienen aplicando en la empresa Blue Card en la sucursal de Guayaquil, con el fin de diagnosticar las deficiencias de dichos procesos aplicados en la actualidad que están generando retraso en la cobranza y a su vez está provocando problemas de liquidez en la empresa.

El tipo de investigación explicativa nos permitirá explicar todas las falencias encontradas en el procedimiento de cobranzas en la empresa Blue Card, la información recolectada servirá para aplicar los correctivos necesarios que permitan solucionar los problemas de liquidez que ha tenido la empresa por la falta de efectivo de las cuentas por cobrar, debido a los procedimientos que se han venido a aplicando en los últimos meses.

La investigación correlacional nos permitirá observar la correlación entre la variable independiente que es analizar los procedimientos de cobranza aplicados en la actualidad en la empresa Blue Card y la variable dependiente que es la liquidez de la empresa, que está comprometida por dichos procedimientos de cobranzas, demostrar que ambas variables se correlacionan ya que si los procedimientos de cobranza aplican de forma

eficiente, permitirán que la cartera se mantenga al día, la empresa podrá contar con el circulante suficiente para poder cumplir sus obligaciones a corto plazo producto del giro del negocio superando los problemas de liquidez generados por lo anteriormente expuesto.

## **Población y Muestra**

### **Población**

Según Salkind (1999), población es un grupo de participantes al que se le desea generalizar los resultados del estudio. (Salkind, 1999, pág. 96)

Según Hernández Sampieri (2006), población o universo es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2006)

Según Jany (1994), población es la totalidad de elementos o individuos que tiene ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia. (Bernal, 2010, pág. 48)

Según Arias (2006), indica o sugiere que los tesisistas e investigadores que no cuenten con un financiamiento, deberán estudiar poblaciones finitas, si la población es finita por el número de unidades que la forman y es accesible en su totalidad, no es necesario extraer una muestra. (Arias, 2006)

Como hemos indicado la población es el conjunto de individuos o elementos a quienes se les puede observar o medir una característica en específico, en este proyecto de investigación la población está conformada por la Gerente de la Sucursal Guayaquil de la empresa Blue Card y el personal que conforma dicha sucursal, quienes están

relacionados directamente con el tema investigado. La población de nuestro tema de investigación se muestra a continuación:

Cuadro N° 01 Población de la Investigación

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente Sucursal Guayaquil	1
2	Supervisor de Operaciones e Isla	1
3	Asistente de Operaciones	1
4	Ejecutivo Comercial	1
5	Ejecutivo de Cobranza – Recaudador	1
	TOTAL:	5

Fuente: Datos de la investigación

Autora: Karla Játiva

### **Muestra**

Según Bernal (2010), la muestra es la parte de la población que se selecciona, de la que se obtiene información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuarán las mediciones y observaciones de las variables objetivo de estudio. (Bernal, 2010)

Ramírez (1999), cita en su libro que la gran mayoría de autores coinciden que se puede tomar un aproximado del 30% de la población y se tendría una muestra con un nivel elevado de representatividad. (Ramírez, 1999, pág. 91)

Según Tamayo y Tamayo (2004), la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno estadístico. (Tamayo Tamayo, 2004, pág. 38)

Según Hurtado (1998), en las poblaciones pequeñas o finitas no se selecciona muestra alguna para no afectar la validez o veracidad de los

resultados. (Hurtado de Barrera, Metodología de la Investigación Holística, 1998, pág. 77)

Según López (1998), cuando una población es pequeña se tomará toda para el estudio, se denominará muestreo censal, la muestra censal es aquella porción que representa toda la población. (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2004, pág. 123)

Según Castro (2003), indica que si la población es menor a cincuenta individuos, la población es igual a la muestra. (Castro Márquez, 2003, pág. 69)

En nuestro proyecto de investigación nuestra población es de 5 personas, por lo tanto el total de la población será nuestra muestra.

### **Técnicas en Instrumentos de la Investigación**

En este punto detallaremos las técnicas e instrumentos que utilizaremos en la recolección de datos para nuestro proyecto de investigación.

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación. Como técnicas de recolección de información podemos detallar las siguientes:

- Observación (ver-experiencia)
- La encuesta (preguntar)
- La entrevista (dialogar) (Hurtado de Barrera, Metodología de la Investigación Holística, 2000, pág. 427)

## **Observación Directa**

La observación directa según Bernal, cada día cobra mayor credibilidad y su aplicación tiende a generalizarse, esta técnica permite obtener información directa y confiable, siempre y cuando se realice mediante un procedimiento sistematizado y controlado, por ello actualmente se emplean con la aplicación de medios audiovisuales. (Bernal, 2010, pág. 194)

Según Sabino esta técnica es muy antigua, el hombre capta la realidad de lo que le rodea, busca los datos que necesita para resolver su problema de investigación, luego la analiza y agrega, la observación es directa cuando el investigador forma parte del grupo observado y asume sus comportamientos, es considerada una observación participante. (Sabino, 1992, págs. 111-113)

## **La Encuesta**

Según Bernal la encuesta es un cuestionario de preguntas elaboradas con el propósito de generar información necesaria que permita alcanzar los objetivos planteados en el proyecto de investigación o estudio.

El cuestionario es estándar lo que permite recolectar información uniforme, sin embargo un diseño inapropiado del cuestionario reflejaría información incompleta, datos imprecisos y resultados poco confiables, por ello es importante que el cuestionario sea diseñado en base a los objetivos planteados en la investigación. (Bernal, 2010, págs. 250-251)

## La Entrevista

La entrevista según Bernal, es una técnica que permite recoger información mediante un proceso directo de comunicación entre el entrevistador y el entrevistado, permite tener contacto con las personas que se consideren fuente de información, el entrevistado deberá responder en forma espontánea y abierta a preguntas previamente diseñadas por el entrevistador, a diferencia de la encuesta durante la entrevista puede profundizarse en la información de interés para el estudio. (Bernal, 2010, pág. 256)

Según Hernández la entrevista es una conversación entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado), cuyo propósito es obtener respuestas sobre el problema de investigación, para ello es importante que se genere un ambiente de confianza al entrevistado y a su vez el entrevistador debe escuchar con atención y cuidado. (Hernández Sampiere, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2004, págs. 371-372)

En nuestro proyecto de investigación haremos uso de dos técnicas de recolección de información, utilizaremos la observación directa, como hemos mencionado esta técnica es muy utilizada por su eficacia, en nuestro caso el investigador es parte del grupo observado y con su ayuda podremos conocer las actividades cotidianas del personal involucrado, obtener información y documentación sobre nuestro tema de investigación, garantizando veracidad en los datos obtenidos debido a que se originan de una fuente directa y confiable.

También utilizaremos la entrevista, por medio de un cuestionario de preguntas previamente estructuradas, entrevistaremos a la Gerente de Sucursal, como persona responsable y encargada de dar resultados a la matriz, con el fin de conocer los procedimientos que se aplican en la



actualidad y que nos permitan obtener respuestas a nuestro problema de investigación.

Cuadro N° 02 Técnicas de Recolección de Información

Técnicas de Investigación	Unidad de investigación
Observación Directa	Departamento, personal encargado y responsable Reportes de cuentas por cobrar (Sistematizados) Archivos
Entrevista	Gerente Sucursal

Fuente: Datos de la investigación

Autora: Karla Játiva

**Preguntas diseñadas para la entrevista a realizar a la Gerente de Sucursal de la Empresa Blue Card Ecuador S.A.**

1. ¿Se verifica el historial crediticio a los canales de comercialización antes de realizar el contrato de agenciamiento?
2. ¿En la empresa existe un responsable de otorgar crédito previo la verificación de referencias comerciales?
3. ¿Cuál es el tiempo de crédito concedido a los canales de venta?
4. ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que se emplean para la recuperación de cartera?

5. ¿Cuenta la empresa con un sistema contable que permita controlar las cuentas por cobrar?
6. ¿Se controlan diariamente las cuentas por cobrar con el fin de verificar que los saldos sean correctos?
7. ¿Qué procedimiento de cobranza se aplican cuando una cartera supera los 30 días de crédito?
8. ¿El ejecutivo de cobranza se encuentra capacitado para el cargo que desempeña, de modo que le permita proponer soluciones que se presenten con clientes que no quieran pagar a tiempo?
9. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza? ¿Son aplicadas en la actualidad por el personal de la empresa?
10. ¿Cree usted que los procedimientos de cobranza que se emplean en la actualidad han causado problemas de liquidez en la empresa?

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### **Resultados de la entrevista dirigida a la Gerente de Sucursal de la empresa Blue Card Ecuador S.A., Sucursal Guayaquil.**

1. ¿Se verifica el historial crediticio a los canales de comercialización antes de realizar el contrato de agenciamiento?

No se verifica el historial crediticio, el responsable comercial realiza la apertura de un código al canal de distribución, realizando un contrato de agenciamiento, en el que se detallan las obligaciones entre las partes.

2. ¿En la empresa existe un responsable de otorgar crédito?

No contamos con un departamento de crédito, el responsable comercial es quien otorga el crédito al bróker o agencia de viajes.

3. ¿Cuál es el tiempo de crédito concedido a los canales de venta?

El tiempo de crédito concedido a brokers y agencias de viajes es de 10 días laborables.

4. ¿Cuáles son los procedimientos de cobranza que se emplean para la recuperación de cartera?

- Diariamente se genera un reporte de cuentas por cobrar.
- El reporte es revisado por la persona encargada.
- Se realiza las llamadas telefónicas o envío de correo electrónico solicitando el pago de la factura vencida o factura por vencer.

- Se confirma el pago y se coordina con el recaudador el retiro del mismo.
- Se procede a depositar el pago recibido.
- Se realiza el recibo en el sistema contable y se da de baja a la cuenta del cliente.

5. ¿Cuenta la empresa con un sistema contable que permita controlar las cuentas por cobrar?

Si, la empresa cuenta con un sistema contable que se llama Open Orange, en el que se efectúan los recibos de cobro diariamente, de esta manera se tiene un control absoluto y real de los saldos de las cuentas por cobrar.

6. ¿Se controlan diariamente las cuentas por cobrar con el fin de verificar que los saldos sean correctos?

Se procura revisar todos los días los saldos de las cuentas, sin embargo en ocasiones no es posible hacerlo diariamente por las demás funciones que debe cumplir el responsable.

7. ¿Qué procedimiento de cobranza se aplican cuando una cartera supera los 30 días de crédito?

Cuando no se ha tenido éxito con las llamadas telefónicas y recordatorios por correo electrónico, se opta por enviar una carta de cobranza, cuando no se tiene respuesta del canal de venta, se le notifica que se tomará contacto directo con el beneficiario de la tarjeta de asistencia, es decir con el cliente final, esto en la gran mayoría de casos presiona al canal de venta a efectuar el pago de forma inmediata.

8. ¿El ejecutivo de cobranza se encuentra capacitado para el cargo que desempeña, de modo que le permita proponer soluciones que se presenten con clientes que no quieran pagar a tiempo?

El ejecutivo de cobranza es una persona capaz; sin embargo los casos de clientes que no pagan a tiempo son derivados a la supervisora, porque el ejecutivo no tiene conocimiento de cómo tratar estas cuentas.

9. ¿La empresa cuenta con políticas de crédito y cobranza? ¿Son aplicadas en la actualidad por el personal de la empresa?

La empresa cuenta con un manual de políticas generales, dentro de este manual se encuentran las políticas de crédito y cobranza, pero actualmente no son aplicadas.

10. ¿Cree usted que los procedimientos de cobranza que se emplean en la actualidad han causado problemas de liquidez en la empresa?

Si, en la actualidad hemos encontrado falencias con la recuperación de las cuentas por cobrar, el cual ha causado que la empresa tenga algunas dificultades de flujo, por ello considero que es importante que nuestra sucursal empiece a aplicar las políticas de crédito y cobranza de la empresa y será el primer paso para mejorar los inconvenientes económicos que presentamos al momento.

De acuerdo a la entrevista realizada a la gerente de sucursal podemos notar que la empresa cuenta con los recursos necesarios para tener una sana rotación de cartera (personal encargado y sistemas informáticos); sin embargo se evidencia la falta de control interno y no se aplican los procesos generales, evidenciándose la no ejecución en cuanto a las políticas de crédito y cobranza establecidas, lo que ayudaría a mejorar el control de cartera de los clientes.

La operatividad de las cuentas por cobrar no ha sido eficaz, ya que la empresa presenta dificultades de flujo, obteniendo menor liquidez para poder cumplir con las obligaciones adquiridas a terceros, producto de esto, la compañía debe incurrir en préstamos a corto plazo con sobregiros bancarios, ocasionando gastos financieros adicionales, como el pago de un interés que merma el capital de trabajo para así seguir su sostenibilidad en el mercado.

También se detecta que el valor agregado encargado de la cobranza necesita constante capacitación para desempeñar y resolver situaciones adversas que se presenten como parte del proceso de cobro, siempre se presentarán escenarios con clientes difíciles que necesitan un trato especial, para ello el personal debe estar debidamente preparado y capacitado para poder recuperar la cartera y a la vez llevar una buena relación con el cliente.

## **Resultados de la Guía de Observación Directa**

De acuerdo al análisis que se realizó en la empresa Blue Card Ecuador S.A. sucursal Guayaquil, se obtuvieron los siguientes resultados:

### **Ambiente de control**

La empresa cuenta con un sistema de operaciones (Pas System), donde se realiza la emisión de los contratos de asistencia, una vez registrada la venta el departamento de facturación procede con la emisión de factura electrónica cuyo envío es automático.

Adicional cuenta con un sistema contable (Open Orange) donde se realizan los recibos para actualizar a diario las cuentas por cobrar.

### **Personal eficiente y confiable**

Se comprobó que la empresa si cuenta con personal capaz y eficiente, sin embargo el ejecutivo de cobranzas – recaudador, necesita asistir a capacitaciones que le permita actualizarse y adquirir conocimientos para aplicar adecuada, eficiente y oportunamente los procedimientos de cobranza, que le permitan lograr la recuperación de los créditos y también conocer cómo tratar una cuenta atrasada o demorada que es parte del negocio financiero y evitar que se convierta en incobrable.

### **Adecuada segregación de funciones**

La empresa si cuenta con una adecuada segregación de funciones ya que el ejecutivo de cobranza y recaudador, no está autorizado a dar de baja a los cobros en el sistema contable, existe una tercera persona que realiza

dicha función, de esta forma se evitan irregularidades en los procesos, procesamiento de transacciones y reportes financieros.

### **Crédito y Cobranzas**

Se observa que todos los canales de venta tienen crédito, no existe un control interno, no se aplican las políticas de crédito establecidas en el manual de funciones, adicional el ejecutivo de cobranzas tiene otras funciones que cumplir lo que hace que en ciertos casos la gestión de cobranza sea escasa, la empresa no cuenta con una rotación sana de cartera y ha causado ciertos problemas de liquidez en la empresa, dando lugar a incumplimiento con obligaciones a terceros.

### **Límites de Crédito**

Toda factura tiene un crédito de 10 días, sin embargo en la gran mayoría de casos este plazo no es respetado por los canales de venta.

### **Registro de cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son dadas de baja diariamente en el sistema contable, lo que permite tener a diario un reporte real de cuentas por cobrar.

### **Cuentas Incobrables**

En los períodos 2014 y 2015 la sucursal tuvo cuentas incobrables, sin embargo por decisión de la gerencia fueron dadas de baja. Actualmente en el 2016 la empresa no ha tenido cuentas incobrables.



## **Archivos contables**

Los archivos contables son llevados en matriz (Quito), la sucursal reporta dos veces por semana la documentación correspondiente, se digitaliza toda la documentación enviada como papeletas de depósito, cheques, vouchers, de esta manera se respalda en caso de alguna revisión o auditoría interna.

## PLAN DE MEJORAS

**Oportunidad de mejora:** Analizar los procedimientos de cobranza

**Meta:** Mejorar la liquidez y flujo en la empresa Blue Card Ecuador S.A., sucursal Guayaquil

**Responsable:** Gerente de Sucursal

¿QUE?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Mejorar la liquidez y flujo de la empresa	Gerente de Sucursal	* Aplicando las políticas de crédito y cobranza	Porque al respetar los procedimientos y políticas se obtiene una eficiente y correcta administración que permitirá tener un flujo de efectivo sano.	Blue Card Ecuador S.A., sucursal Guayaquil	Constantemente
		* Capacitando al personal encargado para recuperar las cuentas por cobrar antes de su vencimiento	Para resolver situaciones adversas que se presenten como parte del proceso de cobro, que permita recuperar la cuenta a la vez conservar la relación comercial con el cliente.		

## CONCLUSIONES

- La empresa Blue Card Ecuador S.A., cuenta con los recursos humanos y tecnológicos necesarios para lograr un óptimo control sobre las cuentas por cobrar.
- No se aplican las políticas de crédito y cobranzas establecidas, por ello la empresa tiene problemas en el control interno, que ha causado falta de liquidez y se ve reflejado principalmente en el pago a terceros.
- Los canales de venta no respetan el tiempo de crédito otorgado, adicional que existe mucha flexibilidad por parte de la empresa que otorga más crédito aún con cuentas vencidas.
- El personal no recibe una adecuada capacitación, cuando es importante que el colaborador se encuentre actualizado para desempeñar y resolver situaciones adversas que se presenten como parte del proceso de cobro.
- No existe equilibrio entre el plazo de las cuentas por cobrar vs cuentas por pagar, ya que el tiempo de este último es inferior, por ello existe déficit en el capital de trabajo.

## RECOMENDACIONES

- Asegurarse que el personal responsable de cobro conozca las políticas de crédito y cobranza establecidas por la empresa y controlar que las cumpla durante sus funciones y actividades.
- Es importante que el personal encargado de las cobranzas reciba capacitación continua, para que de este modo pueda lograr una sana rotación de cartera.
- Supervisar que el ejecutivo de cobranza efectúe un recordatorio de cobro, es decir, que se comunique con el cliente 5 días antes de la fecha de vencimiento de la factura para que pueda programar el pago, adicional asegúrese que realice la recaudación el día y hora en que el cliente lo cita.
- La empresa cuenta con un servicio de cobro online (tarjeta de crédito), se sugiere utilizarla en la sucursal y proponer al canal de venta esta forma de pago, asegurando la recaudación.
- Aumentar el tiempo de pago a proveedores, el mismo es inferior al tiempo de cobro a clientes, por ello también se presenta el déficit económico en la empresa.

## Bibliografía

- Aguilar Pinedo, V. H. (2013). *Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa contratista Corporación Petrolera S.A.C. - Año 2012*. Recuperado el octubre de 2016, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar\\_vh.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/653/3/aguilar_vh.pdf)
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (2008). *CONSTITUCION DEL ECUADOR*. MONTECRISTI.
- ASAMBLEA NACIONAL CONSTITUYENTE. (2016). *LEY ORGÁNICA QUE REGULA A LAS COMPAÑÍAS QUE FINANCIEN SERVICIOS DE ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD PREPAGADA Y A LAS DE SEGUROS QUE OFERTEN COBERTURA DE SEGUROS DE ASISTENCIA MÉDICA*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Ávila Baray, H. L. (2006). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Chihuahua, México: EUMED.NET.
- Bernal Torres, C. A. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. PEARSON.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
- Blue Card - Planet Assist. (Diciembre de 2016). *Blue Card La forma de viajar seguro*. Obtenido de Blue Card: <http://www.bluecard.com.ec/whoWeAre>
- Calles, R. (23 de Octubre de 2001). *Gestiopolis*. Recuperado el Enero de 2017, de [www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/](http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/)
- Carrasco Jarrin, M. d., & Tumbaco Lara, I. d. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXI S.A.en la ciudad de Guayaquil en el año 2013*. Recuperado el Julio de 2016,

de

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>

Castro Márquez, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas: Uyapal.

cobranzas, C. y. (s.f.). *La Cobranza Importancia Y Principios Generales*. Recuperado el 01 de Abril de 2017, de La Cobranza Importancia Y Principios Generales:

<http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/01/cobranzayprincipiosgenerales.html>

COFACE. (27 de Octubre de 2016).

CORREA DELGADO, R. (2010). DECRETO No 430. QUITO, PICHINCHA, ECUADOR.

Del Valle Córdova, E. E. (s.f.). Crédito y Cobranzas. *Crédito y Cobranzas*, 7. Mexico.

EL COMERCIO. (27 de Octubre de 2016). Informe la falta de pago de clientes es mayor en construcción, salud, comercios, pesca, palma, etc. (W. Paspuel, & M. Orozco, Edits.) *El cobro de la cartera vencida de las empresas es más difícil*, pág. 2.

El Telégrafo. (23 de Marzo de 2012). *El Telégrafo*. Obtenido de El Telégrafo:

<http://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/8/cuentas-por-cobrar-de-los-bancos-privados-de-ecuador-subieron-un-209>

Fierro Martínez, Á. M. (2007). *Contabilidad de Activos*. Bogotá: Kimpres Ltda.

Foros Ecuador.ec. (s.f.). *Foros Ecuador.ec*. Obtenido de

<http://www.forosecuador.ec/forum/ecuador/econom%C3%ADa-y-finanzas/10658-consecuencias-del-feriado-bancario-1999-en-ecuador>

- Gómez, G. (11 de Mayo de 2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro.* . Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- GRUPO EL COMERCIO. (29 de MAYO de 2014). *GRUPO EL COMERCIO.* Obtenido de GRUPO EL COMERCIO: <http://www.elcomercio.com/actualidad/mahuad-peculado-feriado-bancario-ecuador.html>
- Grupo El Comercio. (22 de Marzo de 2016). *GRUPO EL COMERCIO.* (P. Maldonado, Productor) Recuperado el 15 de Octubre de 2016, de <http://www.elcomercio.com/datos/economia-bancos-ecuador-depositos-creditos.html>
- Grupo El Comercio. (22 de Marzo de 2016). *GRUPO EL COMERCIO.* Obtenido de <http://www.elcomercio.com/datos/economia-bancos-ecuador-depositos-creditos.html>
- H. CONGRESO NACIONAL LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN. (2012). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.* Quito, Pichincha, Ecuador.
- H. CONGRESO NACIONAL LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION. (2015). *LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO - LORTI.* ECUADOR.
- H. CONGRESO NACIONAL LA COMISION LEGISLATIVA Y CODIFICACION. (1999). *LEY DE COMPAÑIAS. LEY DE COMPAÑIAS.* ECUADOR.
- Hansen-Holm & Co. (2009). *Manual para complementar las Normas Internacionales de Información Financiera.* Guayaquil, Guayas, Ecuador: Distribuidora Textos del Pacífico S.A.
- Hernández Sampiere, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la Investigación.* México: MC Graw Hil - Interamericana.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación Cuarta Edición*. México: MC Graw Hill Interamericana.
- Hurtado de Barrera, J. (1998). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Fundacite, Anzoátegui - Sypal.
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas : Fundacite, Anzoátegui - Sypal.
- Instituto Mexicano de Contadores Públicos A.C. (1999). *Boletín C-3, Cuentas por cobrar de la Comisión de Principios de Contabilidad*. México.
- Instituto Nacional de Estadística, G. e. (2005). *Curso Metodología de la Investigación*.
- MEXICO, U. D. (s.f.). *UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO*. Recuperado el 15 de Enero de 2017, de UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO:  
[http://www.academia.edu/5845007/credito\\_y\\_cobranza](http://www.academia.edu/5845007/credito_y_cobranza)
- Meza Vargas, C. (1996). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. En C. Meza Vargas, *Contabilidad Análisis de Cuentas* (pág. 63). San José: UENED.
- Montes Chino, A. A. (2005). *La administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmacéuticas. La administración del departamento de crédito y cobranzas en empresas farmacéuticas, 3*.
- Morales Castro, A., & Morales Castro, J. A. (2014). *CREDITO Y COBRANZA*. En A. Morales Castro, & J. A. Morales Castro, *CREDITO Y COBRANZA* (pág. 2). Colonia San Juan Tlihuaca: Patria.
- Moreno Fernández, J. (2002). *Contabilidad Intermedia I*. México: Grupo Patria Cultural S.A.
- Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: LIMUSA.



- Ochoa Setzar, G. (2002). *Administración Financiera*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A. de C.V.
- Oquendo, D. (2000). "La importancia del activo circulante en el capital de trabajo de las organizaciones". *"La importancia del activo circulante en el capital de trabajo de las organizaciones"*.
- Planet Assist. (2009). *Planet Assist Inc*. Obtenido de Planet Assist Inc:  
www.planet-assist.net
- Pontón León, A. M. (2015).  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4851/1/TUACE-2015-CA-CD00022.pdf>. Recuperado el Octubre de 2016, de  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4851/1/TUACE-2015-CA-CD00022.pdf>:  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4851/1/TUACE-2015-CA-CD00022.pdf>
- Ramirez, T. (1999). *Como hacer un proyecto de investigación*. Caracas: Panapo.
- ROJAS RISCO, D. (2014). *Manual de Contabilidad y de Costos*. Barcelona : España.
- Sabino, C. (1992). *El proceso de la Investigación*. Caracas: Panapo.
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de Investigación*. PRENTICE HALL.
- SUPERCIAS. (s.f.). *SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, VALORES Y SEGUROS*. Obtenido de SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑIAS, VALORES Y SEGUROS:  
[http://appscvs.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta\\_cia\\_menu.zul](http://appscvs.supercias.gob.ec/portaldeinformacion/consulta_cia_menu.zul)
- Tamayo Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: LIMUSA.
- Tras las Huellas de un Atraco Ecuador 1999. (s.f.). *Tras las Huellas de un Atraco Ecuador 1999*. Obtenido de Tras las Huellas de un Atraco Ecuador 1999:  
[http://www.memoriacrisisbancaria.com/www/3\\_2\\_cronologia.html](http://www.memoriacrisisbancaria.com/www/3_2_cronologia.html)

- Universidad libre de Colombia. (s.f.). *Laboratorio Virtual*. Recuperado el 25 de Noviembre de 2016, de <http://www.unilibre.edu.co/CienciasEconomicas/Webcontaduria/estudie/Carte/todo.htm>
- Vasquez Hidalgo, I. (Diciembre de 2005). *Tipos de estudio y métodos de investigación*. Recuperado el 25 de Julio de 2016, de <https://www.gestiopolis.com/tipos-estudio-metodos-investigacion/>
- Viloria, M. (1999). "Modelo para el control Contable y Financiero en British Petroleum de Venezuela, S.A.". *Modelo para el control Contable y Financiero en British Petroleum de Venezuela, S.A.*. Venezuela.
- Zapata Sanchez, C. P. (2011). *Contabilidad General*. Colombia: McGraw-Hill-Interamericana.

# ANEXOS

## ANEXOS

Análisis Horizontal y Vertical de  
BLUECARD ECUADOR S.A.

### BLUE CARD S.A.

#### BALANCE GENERAL

ACTIVOS	2015	2016	VARIAC.	% VARIAC.
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>				
Bancos	762.890	873.900	111.010	14,55%
Cuentas por Cobrar	577.050	345.200	-231.850	-40,18%
Inventarios	0	0	0	0,00%
Gastos Pagados por Anticipado	32.600	336.640	304.040	932,64%
<b>TOTAL ACTIVOS CORRIENTES</b>	<b>1.372.540</b>	<b>1.555.740</b>	<b>183.200</b>	<b>13,35%</b>
<b>ACTIVO FIJO</b>				
Terreno	56.720	101.890	45.170	79,64%
Edificio	324.180	584.500	260.320	80,30%
Vehiculos	76.290	125.670	49.380	64,73%
Equipos de Computacion	12.200	15.680	3.480	28,52%
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>469.390</b>	<b>827.740</b>	<b>358.350</b>	<b>76,34%</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>1.841.930</b>	<b>2.383.480</b>	<b>541.550</b>	<b>29,40%</b>

PASIVOS	2015	2016	VARIAC.	% VARIAC.
<b>PASIVO CORRIENTE</b>				
Cuentas por Pagar	980.700	1.495.300	514.600	52,47%
Impuestos por Pagar	123.490	93.200	-30.290	-24,53%
Credito Bancario C/P	0	34.220	34.220	0,00%
<b>PASIVO CORRIENTE</b>	<b>1.104.190</b>	<b>1.622.720</b>	<b>518.530</b>	<b>46,96%</b>

### BLUE CARD S.A.

#### ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS

CUENTAS	2015	2016	VARIAC.	% VARIAC.
<b>Ventas</b>	<b>724.000</b>	<b>795.200</b>	<b>71.200</b>	<b>10%</b>
Costo de Ventas	419.920	432.110	12.190	3%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>304.080</b>	<b>363.090</b>	<b>59.010</b>	<b>19%</b>
<b>Gastos Generales</b>	<b>271.300</b>	<b>317.890</b>	<b>46.590</b>	<b>17%</b>
Sueldos y Salarios	110.680	162.340	51.660	47%
Energia Electrica	72.100	80.200	8.100	11%
Servicios Basicos	32.250	22.890	-9.360	-29%
Depreciacion	56.270	43.260	-13.010	-23%
Intereses Financieros	0	9.200	9.200	0%
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	<b>32.780</b>	<b>45.200</b>	<b>12.420</b>	<b>38%</b>

<b>PASIVO FIJO</b>				
Hipoteca por Pagar	0	0	0	0,00%
<b>Total Pasivo</b>	<b>1.104.190</b>	<b>1.622.720</b>	<b>518.530</b>	<b>0,00%</b>
<b>PATRIMONIO</b>				
Capital Social	650.680	650.280	-400	-0,06%
Reserva Legal	54.280	65.280	11.000	20,27%
Utilidad del ejercicio	32.780	45.200	12.420	37,89%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>737.740</b>	<b>760.760</b>	<b>23.020</b>	<b>3,12%</b>
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>1.841.930</b>	<b>2.383.480</b>	<b>541.550</b>	<b>29,40%</b>

**CAPITAL DE TRABAJO = AC - PC**

	31-12-15	31-12-16
ACTIVO CORRIENTE	1.372.540	1.555.740
PASIVO CORRIENTE	1.104.190	1.622.720
	268.350	-66.980

LA EMPRESA TIENE UN CAPITAL DE TRABAJO NEGATIVO DE \$66,980

**INDICE DE LIQUIDEZ = AC - INVENTARIO/ PASIVO CORRIENTE**

		31-12-15	31-12-16
<b>INDICE DE LIQUIDEZ=</b>	AC - INVENTARIO	1.372.540	1.555.740
	PASIVO CORRIENTE	1.104.190	1.622.720
		1,2430	0,9587
			-0,98: 1

EN LA RAZON DE LIQUIDEZ PODEMOS OBSERVAR QUE LA EMPRESA CUENTA PARA EL AÑO 2016 CON -0.98 CENTAVOS PARA PAGAR POR CADA DÓLAR DE DEUDA, ES DECIR NO TIENE LA LIQUIDEZ PARA PODER CUMPLIR CON TERCEROS.

**INDICE DE SOLVENCIA  
= ACTIVO CORRIENTE / PASIVO CORRIENTE**

		31-12-15	31-12-16
<b>INDICE DE SOLVENCIA</b>			
=	ACTIVO CORRIENTE	1.372.540	1.555.740
	PASIVO CORRIENTE	1.104.190	1.622.720
		1,24	0,96
		1,24: 1	0,96: 1

ESTO QUIERE DECIR QUE POR CADA DÓLAR QUE SE DEBE LA EMPRESA NO PUEDE CUBRIR A LOS DEUDORES COMERCIALES

**ROTAC. DE CTA. X COBRAR**

=

**VENTAS A CREDITO / PROM. CTAS. X COBRAR**

	31-12-15	31-12-16
VENTAS A CREDITO		715.680
PROM. CTAS X COB.		345.200
VECES		2,07

**PERIODO DE COBRO= MESES/ ROTAC. CTAS. X COBRAR**

	31-12-15	31-12-16
DIAS	360	360
ROTAC. CTAS X COB.	0	2,07
DIAS	0	174

EL INDICADOR REPRESENTA QUE SE TARDAN EN RECUPERAR LA CARTERA DOS VECES AL AÑO, ES DECIR QUE CADA 174 DÍAS LA EMPRESA TIENE INGRESOS.

**INDICE DE RENTABILIDAD****= UTILIDAD NETA / VENTAS (%)**

	31-12-15	31-12-16
UTILIDAD NETA	32.780	45.200
VENTAS	724.000	795.200
\$	0,05	0,06

LA EMPRESA SÓLO GANA \$ 0,06 POR CADA DÓLAR VENDIDO

**ESTRUCTURA FINANCIERA = PASIVO TOTAL / ACTIVO TOTAL  
PATRIMONIO/ACTIVO TOTAL**

	31-12-15	31-12-16
PASIVO TOTAL	1.104.190	1.622.720
ACTIVO TOTAL	1.841.930	2.383.480
	0,60	0,68
	31-12-15	31-12-16
PATRIMONIO	737.740	760.760
ACTIVO TOTAL	1.841.930	2.383.480
	0,40	0,32
TOTAL %	1,00	1,00

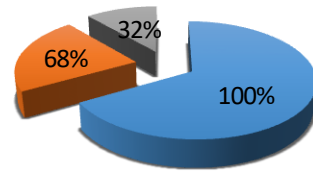
DE LOS ACTIVOS DE LA EMPRESA EL 32% ESTÁ FINANCIADO POR TERCEROS



ACTIVO	100%
PASIVO	68%
PATRIMONIO	32%

### ESTRUCTURA FINANCIERA

■ ACTIVO ■ PASIVO ■ PATRIMONIO



**PALANCA FINANCIERA    ACTIVO /  
= CAPITAL**

	31-12-15	31-12-16
ACTIVO	1.372.540	1.555.740
CAPITAL	737.740	760.760
	1,86	2,04
	1,86 : 1	2,04 : 1

Por cada dólar entregado por los dueños de la Empresa y que están integrados en los diferentes rubros del activo, la Administración (la Gerencia) solo ha operado con \$ 2,04 centavos



Oficio No. INSP-DA2-2013-5232

Quito D.M., 26 de noviembre de 2013


Señor  
Juan Francisco Ponce Dávalos  
GERENTE GENERAL  
BLUECARD ECUADOR S.A.  
Gonzalo Serrano N37-13 y José Correa  
Quito

**De mi consideración:**

Mediante Comunicación S/N ingresada el 28 de octubre de 2013, por Secretaría General de esta Superintendencia de Bancos y Seguros con hoja de ruta No. 92156, su representada remite a este organismo de control la siguiente información: RUC; certificado de cumplimiento de: obligaciones y tributario, de la Superintendencia de Compañías y Servicio de Rentas Internas, respectivamente; escrituras de constitución; y, Certificación de los administradores; con el objeto de registrada en la base catastral.

Sobre su requerimiento, esta Intendencia Nacional señala que con Memorando No. SG-2013-292 de 12 de noviembre de 2013 que Secretaría General de esta Superintendencia de Bancos y Seguros, informa que: "... *cúmpleme llevar a su conocimiento que la empresa de medicina prepagada Bluecard S.A. ha sido registrada en el Sistema de Administración de Catastro SAC, cuyo código es el No. 4181.*"

Atentamente,

  
Msc. Carlos Carvajal Maridueña  
INTENDENTE NACIONAL DEL  
SISTEMA DE SEGURO PRIVADO

**Quito**  
Avenida 12 de Octubre  
N24-185 y Madrid  
Tel: (593 2) 299 7600  
(593 2) 299 6100

**Guayaquil**  
Chimborazo 412  
Y Aguirre  
Tel: (593 4) 370 4200

**Cuenca**  
Antonia Borrero 710  
y Presidente Córdova  
Tel: (593 7) 383 5961  
(593 7) 283 5726

**Puerto Viejo**  
Calle Olmedo  
y Alajuela, esquina  
Tel: (593 5) 263 4051  
(593 5) 263 5810

[www.sbs.gob.ec](http://www.sbs.gob.ec)

