

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA LA  
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA  
“SMART TECHNOLOGY S.A”, UBICADA EN EL CANTÓN DURÁN.**

**Autora:**

**Verdugo Ávila Johanna Yasmina**

**Tutora:**

**Ing. Com. Silvia Cecilia Delgado Vera, Mabf.**

Guayaquil, Ecuador

**2020**

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

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

**de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:** Propuesta de manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “SMART TECHNOLOGY S.A”, ubicada en el cantón Durán.

**Autora:** Verdugo Ávila Johanna Yasmina

**Tutora:** Ing. Com. Silvia Cecilia Delgado Vera, Mabf.

**Resumen**

La empresa “Smart Technology S.A”, es una empresa nueva en el ámbito comercial que surgió un mes antes de la pandemia del Covid19, esta empresa se dedica a brindar servicios de internet a través de fibra óptica en el cantón Durán, utiliza los siguientes procedimientos para la gestión de cobranzas; llamadas telefónicas, cartas de cobranza y visitas al cliente deudor para gestionar el cobro. En el marco teórico se revisó conceptos necesarios para complementar la investigación como son cartera vencida, manual de procedimientos, gestión de cobranzas, técnicas entre otros aspectos significativos, además se utilizó los tipos de investigación explicativa, descriptiva y correlacional, se utilizó como técnicas para recopilación de datos e información, la observación directa estructurada mediante una guía de observación y la formulación y aplicación de entrevistas a todo el personal de la empresa con el objetivo de detectar la causa de la cartera vencida y la posible solución mediante una propuesta de manual de procedimientos, para reforzar la gestión de cobranza.

Empresa

Cartera

Cobranzas

Gestión

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

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

**de:**

**TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Tema:** Propuesta de manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa "SMART TECHNOLOGY S.A", ubicada en el cantón Durán.

**Autora:** Verdugo Ávila Johanna Yasmina

**Tutora:** Ing. Com. Silvia Cecilia Delgado Vera, Mabf

**Abstract**

The company "Smart Technology SA", is a new company in the commercial field that emerged a month before the Covid19 pandemic, this company is dedicated to providing internet services through fiber optics in the Duran canton, uses the following procedures for the management of collections; telephone calls, collection letters and visits to the debtor client to manage the collection. In the theoretical framework, concepts necessary to complement the research were reviewed, such as overdue portfolio, manual of procedures, collection management, techniques, among other significant aspects, in addition, the types of explanatory, descriptive and correlational research were used, it was used as techniques for compilation of data and information, direct observation structured through an observation guide and the formulation and application of interviews to all company personnel in order to detect the cause of the overdue portfolio and the possible solution through a proposed procedure manual , to reinforce collection management.

Company

Portfolio

Collections

Management

# ÍNDICE GENERAL

## Contenido

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	iv
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
ÍNDICE GENERAL .....	ix
Contenido .....	ix
ÍNDICE DE CUADROS .....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA .....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
1.1. Ubicación del problema en un contexto .....	1
Situación conflicto .....	2
Formulación del problema .....	3
Delimitación del problema .....	3
1.2. Variables de investigación .....	4
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.4. Justificación de la investigación .....	4
CAPÍTULO II .....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	6
Antecedentes históricos .....	6

Antecedentes referenciales .....	7
2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	26
2.4. Glosario de términos.....	29
CAPÍTULO III.....	32
METODOLOGÍA.....	32
3.1. Presentación de la empresa .....	32
3.2. Diseño de la investigación .....	42
Tipos de investigación.....	42
Técnicas de investigación .....	44
CAPÍTULO IV .....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	47
PLAN DE MEJORAS.....	55
CONCLUSIONES .....	70
RECOMENDACIONES.....	71
BIBLIOGRAFÍA.....	72
ANEXOS .....	79

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Dificultad para recaudar la cartera.....	3
Cuadro 2. Cantidad de trabajadores .....	33
Cuadro 3. Balance General de la empresa Smart Technology S.A. ....	37
Cuadro 4. Estado de Pérdidas y Ganancias de la empresa “Smart Technology S.A.” .....	38
Cuadro 5. Prototipo.....	42
Cuadro 6. Delimitación de la población.....	44
Cuadro 7. Demostrativo .....	45
Cuadro 8. Guía de observación análisis de cartera vencida .....	47
Cuadro 9. Resumen de antigüedad de deuda.....	49
Cuadro 10. Plan de Mejora para cartera vencida .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura organizativa .....	33
Figura 2. Diagrama flujo procedimiento actual .....	36

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

La empresa Smart Technology S.A. brinda servicios de internet a través de fibra óptica desde febrero del 2020 en el cantón Durán y debido al crecimiento exponencial que ha tenido en este año, la empresa ha aumentado su cartera de clientes, y dentro de este crecimiento se presenta un alto índice de clientes impagos.

Una de las principales causas que se determinó como origen del desorden de cobranza fue la alerta mundial por el Covid 19, la conectividad se convirtió en una necesidad tan imprescindible, frente a este problema de salud, la afluencia de personas por contratar el servicio de manera inmediata fue a gran escala, los clientes contaban con dinero para la instalación y su primer mes, lo que permitió sustentar sueldos, materiales, equipos y movilización, esta situación aumentó la facturación y las cuentas por cobrar, la empresa se vio obligada a incrementar su personal para cumplir con la demanda, resultando beneficioso en cierta parte para la empresa.

El incremento del personal frente a la masiva demanda de clientes dio como consecuencia el descontrol del departamento financiero, en la organización laboral como también en la gestión de realizar un plan de cobranza para los clientes que se apegaban a la Resolución que expidió ARCOTEL-2020-0133, del 22 de marzo de 2020, que impedía se abstengan de suspender el servicio por falta de pago de sus abonados o clientes, lo que produjo que poco a poco se incrementara sus cuentas por cobrar.



Cartera vencida según López (2005): Son valores que se encuentran impagos por deudores, y son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan impacto negativo para la liquidez de la empresa.

La empresa Smart Technology desde su apertura en Durán en el mes de febrero hasta diciembre 2020, mantiene un saldo de cartera total por \$ 34,000.00 dólares, y su aproximado de cartera vencida es de \$ 5,600.00 la principal causa del vencimiento se debe a los problemas que se han venido presentando debido a la pandemia del Covid 19, y a la falta de gestión de cobranzas, lo que incrementó la cartera morosa.

En Ecuador el 45% de las empresas poseen dificultades de cartera vencida y en su totalidad son Pymes, ya que existe una escasa preparación del personal en aspectos de cobranzas y recuperación de valores.

### **Situación conflicto**

Smart Technology S.A., ofrece servicios de internet en el cantón Durán, la demanda aumentó en el mes de marzo 2020 debido a la pandemia del Covid 19, frente al problema de salud mundial, gran parte del suburbio de Durán se volcó a sus oficinas por la necesidad de estudiar y trabajar de manera virtual, originando una alta demanda para contratar el servicio, esta situación aumentó la facturación y las cuentas por cobrar, en estas últimas se presentan dificultades debido a que los clientes se apegaron a la Resolución que expidió ARCOTEL-2020-0133, del 22 de marzo de 2020, mediante la cual se dispone que debido a la emergencia sanitaria por la que atravesaba el país los prestadores del servicio móvil avanzado, telefonía fija y acceso a internet, se abstengan de suspender el servicio por falta de pago de

sus abonados o clientes, sobre todo a quienes realizan sus pagos de forma física en los Centros de Atención al Cliente u otros canales presenciales. (Agencia de Regulación y Control, 2020), lo que provocó las siguientes causas y consecuencias.

**Cuadro 1.** Dificultad para recaudar la cartera

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Abultada cartera vencida.</li> <li>• No existe un manual de procedimientos de cobranzas para la recaudación de cartera vencida.</li> <li>• Procesos mal ejecutados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estancamiento empresarial.</li> <li>• Ausencia de control en los procesos de cobranza.</li> <li>• Desorganización laboral.</li> </ul>

**Elaborado por:** Verdugo, J. (2020)

### **Formulación del problema**

¿Cómo plantear un manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A.”, ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, en el periodo 2020?

### **Delimitación del problema**

**Campo:** Finanzas

**Área:** Procedimientos cobranzas

**Aspectos:** Procedimientos cobranzas, cartera vencida

**Período:** 2020

**Tema:** Propuesta de manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “SMART TECHNOLOGY S.A”, ubicada en el cantón Durán.

## **1.2. Variables de investigación**

**Variable independiente:** Manual de procedimientos

**Variable dependiente:** Recuperación de Cartera vencida

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general**

Desarrollar un manual de procedimientos de manera que se contribuya a mejorar la recuperación de la cartera vencida, en la empresa “Smart Technology S.A” del cantón Durán.

### **Objetivos específicos**

- Fundamentar aspectos teóricos relacionados con la gestión de cobranzas y recuperación de la cartera vencida.
- Analizar la necesidad de contar con un procedimiento para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A” del cantón Durán y estructurarlo en un manual que permita la mejora del mismo.
- Elaborar un manual de procedimientos para mejorar la recuperación de cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A” del cantón Durán.

## **1.4. Justificación de la investigación**

El internet es hoy en día una fortaleza a nivel mundial en todos los sectores ya que a través de este medio se ha logrado mantener y reactivar la

economía de muchos países, debido al aislamiento social por el Covid-19, convirtiendo a la conectividad en una necesidad tan ineludible como la de adquirir un servicio básico.

El proyecto investigativo que se realiza a la empresa “Smart Technology S.A” proveedora de internet en el cantón Durán, tiene la finalidad de dar solución a su problema de cartera vencida, realizando la implementación de un manual de procedimientos de cobranza con patrones, puesto que fue afectada por el decreto de la ARCOTEL-2020-0133, del 22 de marzo de 2020, que impedía se abstengan de suspender el servicio por falta de pago a sus clientes.

El beneficiado de este proyecto es directamente la empresa, ya que va a afianzar una cultura organizacional, que radica específicamente en la capacidad de reestructurar los procedimientos de cobranzas, lo que será un soporte fundamental en la gestión financiera y en el manejo de control de la cartera de clientes.

La investigación es factible por que se realiza con el respaldo de los directivos de la empresa, del personal financiero, administrativo y operativo, lo cual es esencial para obtener la información necesaria para desarrollar el trabajo; la implementación de un manual de procedimientos enfocado en la cobranza permitirá realizar convenios de pago, plazos de pagos, controlar y dar seguimiento, contribuyendo así a la recaudación efectiva y a la organización de su cartera de clientes.

Recuperar los valores atrasados y aumentar su liquidez, es el principal objetivo de la investigación, a eso se añade el cumplir con sus obligaciones internas y externas, consolidar un trabajo efectivo, mantener al cliente y continuar el proyecto de expansión de servicio en sectores vulnerables de manera organizada.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

##### **Antecedentes históricos**

##### **Manual de procedimiento**

Según (Rodríguez, 2002) menciona que, los manuales surgen en el siglo XIX, como material administrativo desde la Segunda Guerra Mundial, con la necesidad de informar e instruir, los soldados tenían que optar por tácticas militares, para guiar a los demás sobre las acciones y operaciones que debían realizar para un enfrentamiento en la batalla.

La evolución del procedimiento en la administración surge por primera vez en la ley española del 19 de octubre de 1889, por la que se estableció que cada ministerio debería publicar un Reglamento con relación al procedimiento administrativo para sus subordinaciones con el objetivo de contribuir al resto del mundo (Nuñez, 2019).

##### **Cartera vencida**

Desde la antigüedad se ha visto la necesidad de realizar transacciones de bienes, hace 5.000 años atrás los pobladores de Mesopotamia se acercaban a templos para pedir préstamos a los sacerdotes de las cantidades de trigos que reunían por las ofrendas recibidas, y ser devueltas después de las cosechas.

En el año 2.300 a.C. en Babilonia, las transacciones antiguamente se registraban en tabillas de arcilla que eran archivadas en los templos, en el que realizaban préstamos y depósitos, el sacerdote los recibía por medio de una carta de crédito de aquel que efectuaba el depósito, misma que debía ser pagada, pero, la ley solicitaba que las transacciones comerciales fueran mediante escritos, de manera que los testigos firmaran las partes contratantes.

Los reyes del Siglo XVII a.C. al reconocer la gran importancia de las transacciones financieras en esa época, decidieron establecer reglamentos a los préstamos y depósitos tales como el interés de pago. A medida que pasaba el tiempo se fueron desarrollando bancos privados, casas comerciales permitiendo la propagación de prácticas económicas (Valverde, 2017).

### **Antecedentes referenciales**

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

**Autor:** AGUAYO SESME TATIANA MARIBEL                      **Año:** 2013 – 2014.

**Tema:** Análisis de la cartera vencida para determinar su incidencia en la liquidación del banco territorial s.a. en el periodo fiscal 2013 – 2014.

El trabajo de investigación planteó la siguiente interrogante: cómo determinar la incidencia de la cartera vencida en la liquidación del Banco Territorial S.A periodo fiscal 2013-2014 y se basó en el análisis del manejo de créditos otorgados, la recaudación y recuperación de Cartera Vencida, principal fuente de riesgo de iliquidez y solvencia para esta institución considerada la más antigua e inigualable a cualquier otra entidad bancaria porque durante un siglo se dedicó exclusivamente a la actividad hipotecaria emitiendo cédulas hipotecarias hasta el 7%, servicio que conservó hasta su cierre total de operaciones. La investigación se fundamentó con las regularizaciones del Código Orgánico Monetario y Financiero Sección catorce de la liquidación, el diseño y tipos de investigación empleados fueron descriptivo, documental, explicativa, métodos deductivo e inductivo, la técnica utilizada es netamente documental basada en las cifras proporcionadas por el Banco Territorial al Banco Central del Ecuador para entender la liquidación definitiva de la institución financiera. La cuenta cartera vencida existe en las entidades financieras al presentarse morosidad, valores de dinero que no han sido cancelados oportunamente a causa de incumplimientos en los pagos por los clientes de estas, este factor principal y otros se encontraron en el Banco Territorial concentrado

con niveles elevados en la cartera crediticia de la entidad al ser otorgados sin mantener seguimientos garantizados que los respalde para su cancelación total en el tiempo estipulado. (Aguayo Sesme, 2019)

**Diferencia:** En la investigación que se realiza al Banco Territorial S.A es para determinar el motivo de la liquidación y se basó en el análisis del manejo de créditos otorgados, la recaudación y como se trató de recuperar la cartera vencida, principal fuente de riesgo de iliquidez y solvencia que le llevo a su cierre definitivo, en la investigación de “Smart Technology S.A” es dar solución a su problema de cartera vencida, implementando un manual de procedimientos de cobranzas, ya que fueron afectadas por el decreto de la ARCOTEL- de marzo de 2020, que impedía suspender el servicio por falta de pago a sus clientes.

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

**Autor:** Valverde Arreaga Sinty María

**Año:** 2016-2017.

**Tema:** Análisis de la cartera vencida de la unidad educativa Juan Bosco. La intención de realizar este resumen que va dirigida a la Unidad Educativa Juan Bosco de Durán es lograr que el papel que desempeña la cartera vencida de la unidad Educativa sea de utilidad para la institución. La importancia del presente trabajo de investigación consta de cuatro capítulos y se detalla a continuación: En el primer capítulo se hace referencia al marco hipotético en el cual mantiene las bases para el diseño del problema y los objetivos generales. En el segundo capítulo se fundamenta la forma como se va a proceder al estudio utilizando técnicas e instrumentos de investigación, acordes a la información obtenida del trabajo que se proporciona en los resultados. En el tercer capítulo habla de las metodologías que existen mediante el diseño de un sistema de cobro y recuperación de cartera vencida, que permitan mejorar la situación prestamista actual en la institución. En el cuarto capítulo podemos ver la conclusión y recomendación. La investigación explora en la liquidez de la institución y controla el riesgo de crédito de cartera vencida que existe en la unidad educativa. (Valverde Arreaga, 2020)

**Diferencia:** En esta investigación de la Unidad Educativa Juan Bosco se ha determinado que existe cartera vencida y que se ha venido arrastrando por varios años debido a la mala gestión de cobranzas y a su falta de políticas de pagos de pensiones, mientras que en “Smart Technology S.A” se originó por un problema fortuito.



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

**Autor:** Ivonne Tatiana Orellana Ballagán,

**Año:** 2018.

**Tema:** Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva.

El presente trabajo investigativo radica en el Análisis del impacto del incremento de la cartera vencida en la liquidez de Almacén Cueva, dedicado a la venta de toda clase de artículos para el hogar ha presentado inconvenientes con la cartera de sus clientes, debido a los atrasos de las cuotas de sus productos, teniendo como consecuencia un aumento en la cartera vencida del mismo. Generado un desequilibrio económico. El propósito de la investigación estuvo orientado a proponer acciones para mejorar el procedimiento de cobranza, fundamentando los aspectos teóricos sobre la liquidez enlazado con la cartera vencida. Los tipos de investigación utilizados fueron de tipo descriptivo y explicativo. El análisis documental fue la técnica utilizada como producto de la aplicación de metodología. Se propuso como alternativa de solución una capacitación sobre la actualización de procedimientos y políticas de cobranza. (Orellana Ballagán, 2019)

**Diferencia:** En el proyecto de investigación del Almacén Cueva, se propuso acciones para mejorar procedimientos, políticas de cobranza y capacitar al personal. “Smart Technology S.A” se orienta directamente a la implementación de un manual de procedimientos para la recuperación de su cartera y solucionar su falta de liquidez.

## MARCO TEÓRICO

### Contabilidad

Según (Alcarria, 2012) la contabilidad es un sistema de información, encargado de registrar la elaboración y la comunicación de información, principalmente en el ámbito económico - financiero, con relación a una entidad que requieren los usuarios para la adopción racional de decisiones en el ambiente de las actividades económicas (pág. 12).

Por otra parte, se define a la contabilidad como un sistema que, recopila, clasifica, registra y comunica en unidades monetarias toda la información cuantificable relacionada con el ejercicio de la actividad de una empresa, con el fin de permitir a los usuarios la toma de decisiones, siendo el principal instrumento de información financiera dentro de una empresa (Ayala & Fino, 2016).

La contabilidad es un sistema proveedor de información encargado de inspeccionar, examinar y registrar los gastos e ingresos y toda la información económica financiera relacionada con la actividad de una empresa, que tiene como objetivo generar información útil para la toma de decisiones.

### Cuenta contable

Una cuenta contable es cada registro o anotación hecha en un libro de contabilidad, se ejecuta con la finalidad de registrar un hecho económico que incita una reforma en el patrimonio de una empresa, generando un movimiento en las cuentas de una persona física o una sociedad (Gil & Ruiz, 2011).

Según Barajas (2012) “La cuenta contable es el registro ordenado y cronológico de las transacciones comerciales en los comprobantes o libros, registrando las cuentas que intervienen con la especificación de los valores respectivos, que resultan ser deudores y acreedores” (pág. 20).

Con base a los conceptos mencionados, se puede definir a la cuenta contable como un registro en el que se anota de manera ordenada las actividades financieras que se originan en la empresa, de tal manera que cada movimiento deber ser registrado.

### **Clasificación de las cuentas contables**

Las cuentas contables se clasifican en cuentas reales y cuentas nominales.

Según (Kumkum Azad, 2020) “las cuentas reales son las cuentas que tienen su existencia incluso después del cierre del período contable” (pág. 18).

Las cuentas reales representan valores tangibles, es decir, las propiedades y deudas de una empresa, también se utilizan para la elaboración del estado de situación financiera (Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016).

Según los conceptos mencionados estas cuentas se subdividen en:

- Cuentas del activo
- Cuentas del pasivo
- Cuentas del patrimonio

Para (Kumkum Azad, 2020) “las cuentas nominales son las cuentas que se cierran al final del período contable. En el siguiente período de la cuenta, estas cuentas comienzan con un saldo de cero” (pág. 18).

Las cuentas nominales se utilizan en las operaciones que realiza el negocio, también se derivan de resultados dado que en la elaboración de un ejercicio contable dan a conocer valores como costos y gastos que se cierra al terminar un periodo (Mendoza Roca & Ortiz Tovar, 2016).

Según los conceptos mencionados estas cuentas comprenden las:

- Cuentas de ingresos
- Cuentas de gastos
- Cuentas de costos

### **Clasificación del Activo**

El activo se clasifica en tres grupos según (Mercado, 2019) menciona:

- **Activo circulante:** Aquí se encuentran las cuentas que el negocio o entidad económica utilizan para trabajar, se emplea para realizar intercambios y generar beneficios económicos;
- **Activo fijo:** En este grupo de cuentas, los valores que representan no son utilizados para las transacciones cotidianas, pero son indispensables para el funcionamiento de la entidad; y
- **Activo diferido:** Esta clasificación se refiere a las erogaciones que tiene la empresa, que no se pueden considerar gastos hasta que pase el tiempo para el cual se tuvo como objetivo la inversión (pág. 15).

Según (SUAYED FCA, 2006) el activo se clasifica en:

- **Activo circulante** que son recursos que participan en el ciclo generador de ingresos, el cual es normalmente de un año y se integra por rubros tales como efectivo (Caja y Bancos), instrumentos financieros, cuentas por cobrar, inventarios, IVA acreditable y pagos anticipados; y
- **Activo no circulante** que son recursos de vida amplia que se adquieren con carácter perdurable para la operación de la entidad integrados por inmuebles, maquinaria y equipo, instrumentos financieros, activos intangibles y pagos anticipados (pág. 8).

El activo se clasifica en **activo circulante** empleado para realizar intercambios, el mismo que contiene las cuentas del compromiso de la empresa (caja, bancos y mercancías) y, **activo fijo** o también llamado activo no circulante en el que los bienes ya no son adquiridos para el uso de las transacciones cotidianas, sino más bien se mantienen en estado fijo y permanente en la empresa (Terrenos, Edificios, Maquinaria, Mobiliario y equipo, etc.).

### **Activo corriente**

Activo Corriente son todos los activos que pueden convertirse en dinero efectivo en un plazo menos a un año, por ejemplo, caja, bancos, inversiones temporales, cartera e inventarios. Se debe tener vital cuidado con los activos corrientes ya que de estos son los que depende la operatividad de la empresa (Meza, 2013, pág. 32).

De acuerdo con Carrasco (2008) el activo corriente incluye bienes y derechos a corto plazo y puede subdividirse en: existencias o stock (materiales que se incorporan a los productos finales de la empresa), deudores comerciales (derechos de cobro a corto plazo), inversiones financieras a corto plazo y efectivo (tesorería, o sea, dinero en caja y bancos) (pág. 13).

Se puede definir al activo corriente de una empresa, al activo que puede convertirse en efectivo en corto plazo (menos de un año) siendo el encargado principal de la operatividad de la empresa.

### **Cuentas por cobrar**

Como citó (Gálvez & Pinilla, 2008), Gitman L, (1996) mencionó que “Las cuentas por cobrar de una empresa representan la extensión de un crédito. Con el fin de mantener a sus clientes habituales y atraer nuevos, la mayoría de las empresas consideran necesario ofrecer crédito” (pág. 4).

Según (Vivar & Picon, 2010) afirman que las cuentas por cobrar:

“Son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso ordinario de los negocios” (pág. 18).

Con relación a la información mencionada, se concluye que las cuentas por cobrar representan los valores adeudados por los créditos o prestación de bienes o servicios que proporciona una empresa.

### **Cartera vencida**

De acuerdo con López (2005) la cartera vencida son valores que se encuentran impagados por deudores, son considerados pagos vencidos, cuando al haber la fecha de pago del mismo no se ha realizado, es la parte del activo constituida por los documentos y cuentas por cobrar, y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de vencimiento y generan un impacto negativo para la liquidez de la empresa (pág. 72).

Según (Collaguazo, 2009) “corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los clientes de la cooperativa” (pág. 23).

Con base a los conceptos mencionados la cartera vencida son los valores de créditos que no han cumplido con el plazo de pago establecido, generando problemas de financiación en la empresa.

### **Antigüedad de deuda**

En índice del periodo promedio y el análisis de antigüedad de las cuentas por cobrar, son dos parámetros que ayudan a evaluar la eficacia de las políticas de cobranza. El procedimiento para analizar las cuentas por cobrar es el siguiente:

- Determinar a fin de mes cual es el monto de las cuentas por cobrar según el balance;
- Determinar cuánto de este monto corresponde a las cuentas del mes vigente, del mes anterior, de hace 2 meses y así sucesivamente.
- Asignar a cada monto un porcentaje sobre el valor total de las cuentas por cobrar;
- Comparar y analizar qué porcentaje de las cuentas están dentro y fuera de los términos; y,
- Aplicar medidas correctivas a aquellas cuentas que están fuera de los rangos (Peñaloza Palomeque, 2008).

La deuda contiene una determinada cantidad de años para que los cobradores puedan ejercer un reclamo con relación al cobro, lo que se denomina estatuto de limitaciones o plazo de prescripción, que se encuentra vigente cuando el cliente comienza a incumplir con el pago de la deuda. Si se cumple el plazo de pago, estas deudas se consideran prescriptas, que es cuando el acreedor deja pasar el plazo de prescripción de la deuda, dando lugar a la deducción que renuncia al derecho de cobrar. Cabe mencionar que la duración del plazo de prescripción de una deuda dependerá del tipo de deuda y la ley establecida en el contrato de crédito (Federal Trade Commission, 2018).

### **Técnicas de cobranzas**

Para Revelo (2017) los procedimientos de cobranza son los métodos que una compañía utiliza para intentar el cobro de las cuentas vencidas. Entre los métodos de uso más común se encuentran:

- Enviar avisos o cartas en que se informan al cliente que su cuenta venció y se solicita su liquidación;
- Hacer llamadas telefónicas o visitas al cliente en un intento por conseguir el pago;
- La compañía suspenda el crédito hasta que el cliente liquide sus cuentas vencidas;
- Emplear una agencia de cobranza; y,

- Emplear acciones legales contra el cliente (Carrera, 2017, pág. 19).

Estas técnicas se utilizan con el fin de dar un aviso al deudor sobre las cuentas vencidas de pago, de tal manera que se aplicarán para la elaboración del manual de procedimiento administrativo para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A” donde emplearemos las siguientes:

- La utilización de llamadas telefónicas como un método de comunicación directa con el cliente con el fin de conseguir el pago y mencionar los cargos que se aplica en caso de no cancelar;
- Enviar documentos escritos al domicilio, personalmente, como notificaciones de cobro para dar a conocer al cliente la deuda que posee con la empresa;
- Utilizar la tecnología, enviando mensajes de notificación mediante correo electrónico y redes sociales de mensajería con el WhatsApp, en esta red social se puede enviar imágenes y audios explicando opciones de pago para que el cliente se acerque a cancelar su deuda; y,
- En el caso de créditos, se puede realizar visitas a domicilio un cobrador o un abogado de la empresa para solicitar el pago, con el beneficio de adquirir dicho pago de manera inmediata (Suárez, 2018).

### **Gestión de cobranzas**

Como menciona Revelo (2013) para tener una buena gestión de cobranza con el fin de obtener un proceso más eficiente, debemos seguir 2 pasos muy importantes:

- Es necesario segmentar la cartera de cobranza de acuerdo con las características comunes de los clientes por ejemplo instituciones públicas, privadas, personas naturales y/o cuentas.
- Definir las estrategias y políticas de cobranza que establezcan las formas de cobrar, los criterios de negociación, como los plazos,



intereses, descuentos, entre otras adecuadas a cada segmento que se haya definido (pág. 55).

Para llevar un control adecuado y eficaz de cobranza es necesario gestionar las cobranzas con el objetivo revertir el efecto perjudicial en la capital de la empresa, permitiendo desarrollarse de manera apropiada y con los menores inconvenientes posibles, para esto es necesario la utilización efectiva y pertinente de herramientas y la aplicación eficaz de lineamientos determinados.

Existen algunas acciones para la gestión de cobranza las cuales son (Bonifaz Yambay & Verdezoto Díaz, 2013):

**Análisis de caso:** ¿Quién es el cliente? ¿Cuál es su situación? ¿Cuáles fueron las condiciones para el otorgamiento del servicio? ¿Por qué cayó en mora?

**Contacto con el cliente:** ¿Qué información registra el cliente? ¿Dónde está ubicado el cliente?

**Diagnóstico:** ¿Cuál es el problema a raíz de la morosidad actual? ¿Qué tipo de cliente tenemos?

**Generación de alternativa:** ¿Cuáles son las posibles soluciones? El objetivo de esta acción es crear una cultura de pago en el cliente.

**Obtención de compromisos de pago:** ¿Realizamos una buena negociación? La empresa debe identificar claramente, cuándo, dónde, cómo y cuánto pagará el cliente, y recordar, por ejemplo, que el cliente que está en una situación de sobreendeudamiento o disminución de ingresos establecerá una jerarquía en el pago de las deudas. ¿Logramos que el cliente le dé prioridad al pago de su servicio?

**Cumplimiento de compromisos de pago:** ¿El cliente cumplió con el Compromiso de pago en la fecha indicada? ¿Demuestra que quiere pagar? El objetivo es mostrar consistencia a lo largo de toda la gestión de cobranza. No basta el compromiso y la actitud positiva del cliente

hacia el pago; los gestores de cobranza deben realizar seguimientos a los compromisos de pago.

**Registro de Acciones:** ¿Las acciones están siendo coordinadas? Es importante considerar o ponerse en el lugar de la persona que continuará la gestión de cobranza.

**Seguimiento de caso:** ¿Conocemos la actual situación del cliente y las acciones realizadas?

**Intensificación de las acciones:** ¿Cuál es la acción a tomar que permita recobrar el activo de manera más inmediata? ¿Qué podemos recuperar con una acción legal? En esta fase el interés es recuperar el activo aún a costa de perder al cliente.

**Definiendo los créditos “pérdida”:** Es importante también que la empresa defina claramente las condiciones para reconocer la pérdida de un crédito, es decir, cuando la gestión de cobranza ha finalizado. Puede ser cuando se ha agotado todas las estrategias posibles para la recuperación de la deuda y/o cuando la probabilidad de pago es muy baja. En general, se debe analizar el costo-beneficio de las medidas judiciales, reportando el cliente moroso, y otras acciones permitidas por la ley (págs. 18-19).

La gestión de cobranza que se aplicará en la empresa Smart Technology S.A” para la elaboración del manual, son las acciones indicadas según (Bonifaz Yambay & Verdezoto Díaz, 2013), análisis de caso, registro de acciones, seguimiento de caso, entre otros, necesarios para complementar la implementación de la propuesta del manual de procedimientos administrativos para la recuperación de cartera vencida.

## **Índices financieros**

De acuerdo con (Alcántara, 2013):

“Los indicadores Financieros son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad” (pág. 2).

Los indicadores financieros son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance o del Estado de Pérdidas y Ganancias, además permite calcular indicadores y determinar tendencias que no son útiles en las proyecciones financieras (Martínez Rueda, 2012).

Con base en los conceptos anteriores, los índices financieros o también denominados indicadores financieros son mecanismos que se llevan a cabo mediante el uso de información de la entidad financiera, necesaria para analizar y establecer la liquidez, solvencia, rentabilidad y utilidades de una entidad, además permiten comparar dicha entidad con otras, permitiendo análisis apropiado de la realidad financiera.

### **Liquidez**

Para (De Souza Guimarães & Nossa, 2010): “La liquidez indica la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna, sin afectar el funcionamiento normal” (pág. 47). Es decir, es una medida relacionada con su financiación y el capital de trabajo.

(Fontalvo Herrera, de la Hoz Granadillo, & Vergara, 2012): Afirma que la liquidez “permite establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes con el producto de convertir a efectivo sus activos corrientes” (pág. 13).

De acuerdo con lo citado se procede a decir que la liquidez ayuda a las empresas a pagar sus deudas mediante el uso de sus activos dado que genera ahorros.

## **Solvencia**

Según (De Souza Guimarães & Nossa, 2010) afirma que la solvencia “indica la capacidad de la empresa para pagar sus deudas en un escenario de liquidación. A diferencia de la liquidez, la solvencia está relacionada con activos y pasivos tanto a corto como a largo plazo” (pág. 47).

Para (Gonzalo, 2007) “Es la capacidad de una institución bancaria para hacer frente a todas sus deudas, mediante la liquidación de todos sus activos, sin tomar en cuenta el plazo en que las obligaciones son exigibles”

Según los conceptos anteriores la solvencia evalúa que sucede si los activos se llegan a vender para pagar sus obligaciones, hace frente a las deudas y compromisos que tiene la empresa.

## **Rotación de cartera**

Según (Yagual, 2017) define a la rotación de cartera como un “indicador financiero que determina el tiempo en que las cuentas por cobrar toman en convertirse en efectivo” (pág. 14). En otras palabras, es el tiempo que una empresa demora en cobrar la cartera a sus clientes.

Para (Alejandro & Toala, 2017) “muestra el número de veces que las cuentas por cobrar giran, en promedio, en un período determinado de tiempo, generalmente un año” (pág. 55).

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

Con referencia a los conceptos mencionados se puede definir a la rotación de cartera como el buscar los días en que la empresa demora en recuperar ventas que esta realiza a crédito para la recuperación de la cartera.

Para la elaboración del manual de procedimiento se aplicará la técnica y formula de rotación de cartera como métodos para controlar e intervenir en la recuperación de la cartera vencida de la empresa “Smart Technology S.A”.

### **Días de cartera pendientes de cobro**

Según (Ramos, Mendoza, Fernández, & Valencia, 2018) los plazos establecidos para el cobro de cartera serán de 15, 20 y 30 días dependiendo del monto del servicio prestado, una vez se haya cumplido la fecha de vencimiento de la factura y el cliente no haya realizado el pago correspondiente se dará pie a cobros de interés por mora. (pág. 42)

Las gestiones de cobro efectuadas vía telefónica o correo electrónico se realizan previo al vencimiento de la cuota como recordatorio o notificación de pago. Entre la fecha de vencimiento y el plazo de una semana después, se consideran como gestión de cobro leve, con días otorgados de gracias para que el cliente pueda liquidar la deuda. La gestión de cobro se definirá de acuerdo al peligro de la mora, es decir en el caso que la mora haya superado los 60 días adicionales a los plazos establecidos, se procederá a la última gestión de cobro por medio de una notificación escrita de cobro, antes de proceder con otros medios como es el cobro jurídico (Espín & Campoverde, 2018, pág. 65).

Con base a la información descrita anteriormente, se puede concluir que el proceso de control de cobro se realiza con el fin de lograr que los clientes realicen los pagos de forma efectiva y pertinente, para ello existe una política de cartera en el que se establece, que los plazos para el cobro serán de 15, 20 y 30 días dependiendo del crédito para el servicio prestado, una vez cumplido el plazo estipulado los cobradores proceden mediante una gestión de cobros a notificar al cliente la morosidad de la deuda, mediante vía telefónica, correo electrónico para que el cliente se acerque a realizar el pago, pasado los 60 días de mora, los cobradores deben proceder al cobro jurídico, todo esto se realiza con el fin de evitar un mayor crecimiento de facturación, que se convertiría en cartera vencida.

## **Manual de procedimientos**

El manual de procedimientos es, por tanto, un instrumento de apoyo administrativo, que agrupa procedimientos precisos con un objetivo común, que describe en su secuencia lógica las distintas actividades de que se compone cada uno de los procedimientos que lo integran, señalando generalmente quién, cómo, dónde, cuándo y para qué han de realizarse (Secretaría de relaciones Exteriores, 2004, pág. 6).

Gómez (2014) señala que, un manual de procedimientos busca establecer una secuencia lógica de las actividades que se deben desarrollar en una empresa, en donde se identifican y se determinan políticas, formularios y documentos que se ven involucrados en los procedimientos, así como los responsables para cada actividad (pág. 40).

Con referencia a las definiciones anteriores, el manual de procedimientos es un instrumento de soporte necesario para el ámbito administrativo, ya que describe lógicamente y detalladamente todas las operaciones y actividades que realiza una organización, con el fin de brindar informaciones claras y veraces necesarias para que la empresa u organización pueda realizar adecuadamente sus funciones.

## **Estructura del manual de procedimientos**

Hoy en día, existen diversos modos de estructurar y mostrar un manual de procedimientos, todo el contenido depende del fin o el propósito que convenga dependiendo del ámbito de aplicación.

Los elementos más sobresalientes que según Oficialía Mayor (2004) debe contener el manual de procedimientos son los siguientes:

- **Identificación:** es la primera página, caratula o portada;
- **Índice:** presenta de forma resumida y siguiendo el orden de los literales descritos a continuación;
- **Introducción:** trata de explicar y llamar la atención al lector con respecto al estudio del desarrollo de los procedimientos;

- **Objetivos(s) del manual:** Este elemento contiene el propósito que se quiere efectuar con el manual de procedimiento; y,
- **Desarrollo de los procedimientos:** es la parte fundamental del manual de procedimientos, presentando de forma clara y sencilla las ideas del contenido (pág. 12).

Según citó Jiménez Karla (2007) la estructura del manual de procedimientos debe seguir los siguientes componentes:

- **Identificación**
  - Logotipo de la empresa.
  - Nombre de la empresa
  - Denominación y extensión.
  - Lugar y fecha de elaboración.
  - Numero de revisión.
  - Unidades responsables de la elaboración, revisión o autorización
- **Índice o Tabla de contenido:** Datos con relación a los componentes del manual (capítulos y páginas).
- **Introducción o Prologo:** Esta parte describe las actividades que conforman el procedimiento, su objetivo, contenido e importancia de manera general.
- **Objetivos:** Explica el propósito y el fin que se procura efectuar con el manual de procedimientos.
- **Áreas de Aplicación o Alcance:** Esfera de operación que cubren los manuales de procedimientos.
- **Responsables:** Comprende a las unidades administrativas que intervienen en los procedimientos.
- **Políticas y Normas de Operación:** Está constituida por los lineamientos, criterios generales de acción determinadas explícitamente para facilitar la responsabilidad de las distintas instancias que informaban en los procedimientos.

Para la propuesta del manual de procedimientos administrativos para la recuperación la cartera vencida de la empresa “Smart Technology S.A”, se va a aplicar los elementos que según Oficialía Mayor (2004) son los más sobresalientes y que debe contener un manual estos son: la identificación, la portada del manual, seguido del índice, especificando la estructura, introducción, para dar una idea al lector sobre el contenido del manual, los objetivos, lo que se quiere lograr o alcanzar con el manual y finalmente el desarrollo que es la parte primordial del manual de procedimiento, mostrando las ideas del contenido de forma clara, concisa y sencilla.



## **2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución República Del Ecuador (2008)**

**Del código de procedimiento civil: Art.423.** sección 2a de los juicios ejecutivos & 1o.de los títulos ejecutivos Art. 423.- Son títulos ejecutivos: la confesión de parte, hecha con juramento ante juez competente; la sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada; la copia y la compulsas auténticas de las escrituras públicas; los documentos privados reconocidos judicialmente; las letras de cambio; los pagarés a la orden; los testamentos; las actas judiciales de remate o las copias de los autos de adjudicación debidamente protocolizados, según el caso; las actas de transacción u otras que contengan obligaciones de dar o hacer alguna cosa; y los demás instrumentos a los que leyes especiales dan el carácter de títulos ejecutivos. (Asamblea Constituyente del Ecuador, 2008)

### **Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno – LORTI**

#### Capítulo IV Depuración de los ingresos

**Art. 11.- Pérdidas.** - Las sociedades, las personas naturales obligadas a llevar contabilidad y las sucesiones indivisas obligadas a llevar contabilidad pueden compensar las pérdidas sufridas en el ejercicio impositivo, con las utilidades gravables que obtuvieren dentro de los cinco períodos impositivos siguientes sin que se exceda en cada período del 25% de las unidades obtenidas. Al efecto se entenderá como utilidades o pérdida las diferencias resultantes entre ingresos gravados que no se encuentren exentos menos los costos y gastos deducibles.

En caso de liquidación de la sociedad o terminación de sus actividades en el país, el saldo de la pérdida acumulada durante los últimos cinco ejercicios será deducible en su totalidad en el ejercicio impositivo en que concluya su liquidación o se produzca la terminación de actividades.

No se aceptará la deducción de pérdidas por enajenación directa o indirecta de activos fijos o corrientes, acciones, participaciones, otros derechos respectivos de capital u otros derechos que permitan la exploración, explotación, concesión o similares; de sociedades domiciliadas o establecimientos permanentes en Ecuador, cuando la transacción tenga lugar entre partes relacionadas o entre la sociedad y el socio o su cónyuge o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, o entre el sujeto pasivo y su cónyuge o sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

Para fines tributarios los socios no podrán compensar las pérdidas de la sociedad con sus propios ingresos.

Las rentas de trabajo en relación de dependencia no podrán afectarse con pérdidas, cualquiera que fuera su origen (Ley de Régimen Tributario Interno, 2017).

## **Reglamento para Aplicación Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno**

### Capítulo IV Depuración de los ingresos

#### **Art. 8.- Pérdidas:**

- a) Son deducibles las pérdidas causadas en caso de destrucción, daños, desaparición y otros eventos que afectan económicamente a los bienes de contribuyente usados en la actividad generadora de la respectiva renta y que se deba a casos fortuitos, fuerza mayor o delitos, en la parte en que no se hubiera cubierto por indemnización o seguros.

El contribuyente conservará los respectivos documentos probatorios por un período no inferior a seis años;

- b) Las pérdidas por las bajas de inversión se justificarán mediante declaración juramentada realizada ante un notario o juez, por el representante legal bodeguero y contrato, en la que se establecerá la destrucción o donación de los inventarios a una entidad pública o institución de carácter privado sin fines de lucro con estatutos aprobados por la autoridad competente.
  
- c) Las pérdidas declaradas luego de la conciliación tributaria de ejercicios anteriores. Su amortización se efectuará dentro de los cinco períodos impositivos siguientes aquél en que se produjo la pérdida, siempre que tal amortización no sobrepase del 25% de la utilidad gravable realizada en el respectivo ejercicio. El saldo no amortizado dentro de él indicado lapso, no podrá ser deducido en los ejercicios económicos posteriores. En el caso de terminación de actividades, antes de que concluya el período de cinco años, el saldo no amortizado de las pérdidas será deducible en su totalidad en el ejercicio en el que se produzca la terminación de actividades (Tributario Interno, 2015).

## 2.4. Glosario de términos

1. **Activo:** Son aquellos bienes o derechos que sirven para generar ingresos de una empresa (Enciclopedia Económica, 2019).
2. **Balance:** Consiste en un documento que incorpora la situación financiera y económica de una empresa (Yubero & Pilar, s.f.).
3. **Cartera:** Son los valores de activos financieros que conforman el patrimonio de una empresa, organización o individuo para adquirir créditos (Revelo, 2013).
4. **Cartera vencida:** Son los recursos establecidos mediante créditos o préstamos a las personas y que no han cumplido con el pago a su debido tiempo (Carrasco Jarrin & Tumbaco Lara, 2013).
5. **Cobranza:** Es el proceso que realiza una empresa para recuperar el valor ofrecido mediante créditos o prestaciones atribuidas a los clientes (Del Valle).
6. **Crédito:** Es un movimiento financiero en el que un individuo solicita una cantidad de dinero con el compromiso de devolverlo en un determinado plazo o tiempo, con el compromiso de cumplir según las condiciones como intereses, costos adicionales, entre otros, de acuerdo con las leyes establecidas que convengan (Araújo, 2016).
7. **Cuentas por cobrar:** Son la cantidad de efectivo que un cliente debe pagar a su proveedor, por haber obtenido un bien o servicio (Castro, 2011).

- 8. Cultura de pago:** Es la medida de cumplir con las deudas y ser responsables de cancelar a tiempo establecido el bien o servicio prestado (Esparza Carazas, 2016).
- 9. Deudor:** Es aquel individuo que se encuentra en la obligación de cancelar una deuda (DEBITOOR, s.f.)
- 10. Estados Financieros:** Son medios o recursos utilizados para generar y transferir información financiera necesaria para los individuos interesados en la empresa (Elizalde, 2008).
- 11. Estrategia:** Son acciones y modos para establecer una manera de deliberar y de hacer las cosas para obtener el objetivo deseado para un bien común (Contreras Sierra, 2013).
- 12. Gestión:** Es la acción de administrar recursos de una empresa, con el fin de alcanzar el objetivo propuesto por la entidad (Huergo, 2004).
- 13. Gestión de cobro:** Se presenta esta gestión para controlar el valor de pago vencido, y las facturas de cobros emitidas (Espinoza Salas).
- 14. Liquidez:** Es la capacidad que tiene la empresa ante las obligaciones de pago inmediato (García G. J., s/f).
- 15. Manual de procedimientos:** Es una herramienta para dar seguridad a la entidad y organización, ya que prepara la toma de decisiones y simplifica los procesos (Illescas Caranguí & Pillajo Macancela, 2013).

- 16. Morosidad:** Es un indicador para regular parte de la cartera total que contenga valores vencidos a pagar que no están generando ingresos extras como los intereses (Washington, 2006)
- 17. Procesos administrativos:** Es el conjunto de pasos o etapas ordenadas mediante las que se desarrolla la administración, con el fin de lograr los objetivos planeados (Córdova López, 2012).
- 18. Recuperación de cartera:** Es la reformulación del sistema de cobro para recuperar y prevenir el vencimiento de la cartera de crédito (Bermúdez & Peña, 2016).
- 19. Rentabilidad:** Es un conocimiento aplicado a acciones económicas para reclutar medios materiales, humanos y financieros con el fin de conseguir resultados. Además, mide la eficacia con la que se usa los recursos financieros (Sánchez Ballesta, 2002).
- 20. Solvencia:** Es la capacidad que la empresa enfrenta a las obligaciones de pago en un transcurso de tiempo (García G. J., s/f)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Presentación de la empresa**

##### **Nombre completo de la empresa**

Empresa “Smart Technology S.A.”

##### **Fecha de fundación**

3 de febrero del 2020

##### **Objeto social**

La empresa se encuentra en la zona geográfica del cantón Durán, provincia del Guayas, donde su objeto social son los valores de Responsabilidad, Honestidad y Compromiso.

##### **Misión**

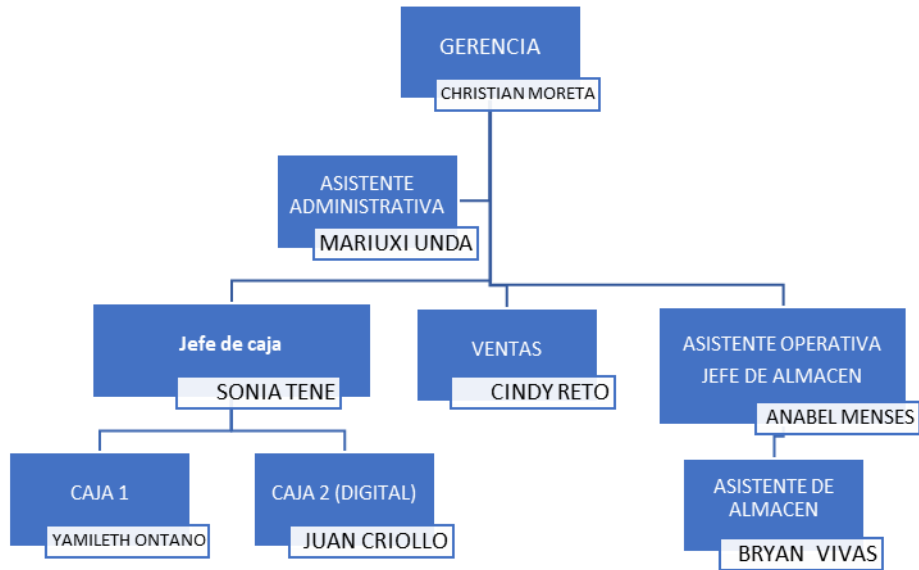
Mejorar la calidad de vida de los hogares y emprendedores, proporcionando una gran experiencia en soluciones digitales, apoyados en: una constante innovación, tecnología avanzada, recurso humano motivado y especializado; generando crecimiento sostenible y responsable que contribuya al desarrollo humano y productivo de la sociedad ecuatoriana.

##### **Visión**

Ser la organización líder de la región en proporcionar la mejor experiencia en soluciones digitales apoyadas en: tecnología, estructura ágil, valores, innovación, empoderamiento de su gente y eficiencia operativa; que nos permita crecer de manera sostenida y responsable, construyendo relaciones a largo plazo con clientes y partes interesadas

## Estructura organizativa

Figura 1. Estructura organizativa



Fuente: Obtenido de: Empresa “Smart Technology S.A.

Cuadro 2. Cantidad de trabajadores

Universo	Cantidad
Gerencia	1
Administración	1
Asistente Administrativa	1
Soporte de Asistencia	1
Ventas	1
Asistente Operativa (Jefe de Almacén)	1
Caja 1	1
Caja 2 (Digital)	1
Asistente de Almacén	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

Elaborado por: Verdugo, J. (2020)



### **Clientes más importantes**

- Estación del Cuerpo de Bomberos Durán
- Corporación PAÑORA
- AEROCISNE
- Ministerio de Salud Pública Distrito 4
- CTE Durán

### **Proveedores más importantes**

Los proveedores de Smart Technology:

Capacidad de internet

- TELCONET
- NEDETEL

Equipos para la instalación del servicio

- AIRE EC
- ALTALA
- HENTEL

### **Competidores más importantes**

- CNT
- GRUPO TV CABLE
- NETLIFE
- JEAPC
- SISTELCOM

### **Principal servicio**

Distribuidor autorizado de Internet a través de fibra óptica en Ecuador.

### **Descripción del proceso objeto de estudio**

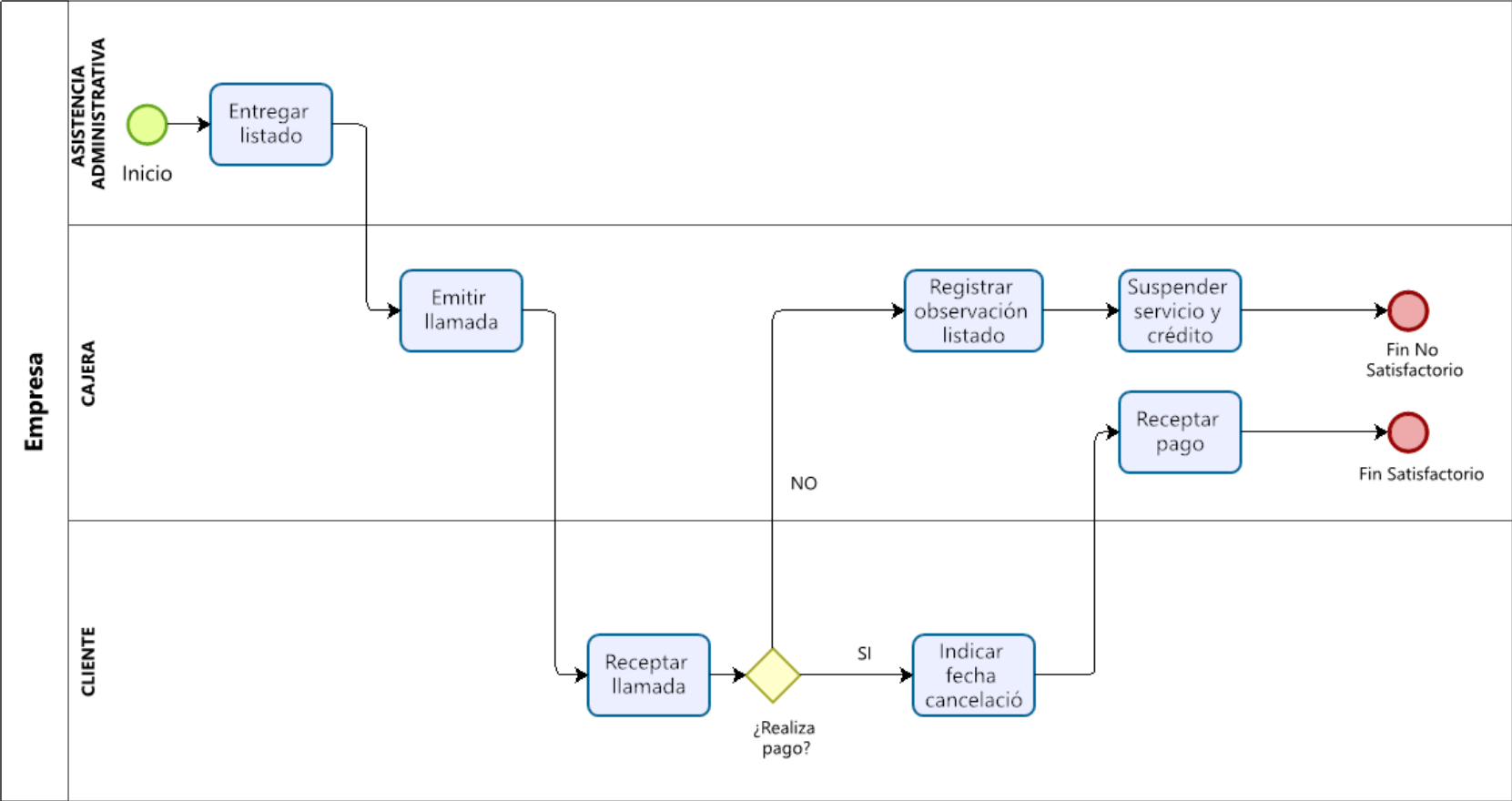
La Empresa “Smart Technology S.A.” es una empresa nueva que surgió un mes antes de la pandemia del Covid-19, dedicada a brindar servicios de internet por fibra óptica ubicada en el Cantón Durán. Realiza sus actividades de cobranzas de acuerdo con lo detallado:

Los clientes solicitan un plazo de 45 días para cancelar, si no han cancelado se inician las llamadas para confirmar el pago, algunos clientes cancelan directamente en caja o realizan depósitos bancarios, cuando no cancelan se suspende el servicio hasta recibir el pago correspondiente, sin embargo, no se realizan gestiones de seguimiento de la cartera vencida, y después, observan la suspensión del cliente y el cierre del crédito, esto lleva al incremento de la cartera vencida y de dudosa recuperación.

La cajera registra los pagos recibidos y los clientes pueden seguir disfrutando del servicio que provee la empresa. Pero si la respuesta no es favorable, es decir no se realiza el pago por parte del cliente entonces, se cancela temporalmente el servicio y se registra una observación en el listado para volverlo a llamar en una próxima ocasión. La persona encargada no insiste con las cobranzas, si el cliente deudor no se acerca a realizar el pago se hace la respectiva suspensión total del servicio y pierde crédito en la empresa.

A continuación, se presenta el proceso actual de cobranzas que realiza la empresa:

Figura 2. Diagrama flujo procedimiento actual



## Análisis económico financiero de la empresa a través de indicadores financieros

### Cuadro 3. Balance General de la empresa Smart Technology S.A.

**SMART TECHNOLOGY S.A.**  
**BALANCE GENERAL AL 31 DE DICIEMBRE 2020**

<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>PASIVO CORRIENTE</b>	
Efectivo y equivalente al efectivo	685.75	Ctas. por pagar Proveedores	44,752.00
Depósito en instituciones financieras	42,297.00	Impuesto por pagar	1,200.00
Crédito Tributario IVA	3,837.52	Otras cuentas por pagar	980.00
Crédito Tributario RENTA	485.00		
Cta. por cobrar clientes	36,708.63		
Inventario de mercadería	14,500.00		
<b>TOTAL DE ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>98,513.90</b>	<b>TOTAL DE PASIVO CORRIENTE</b>	<b>46,932.00</b>
<b>ACTIVOS FIJOS</b>		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>	
Muebles y Enseres	2,150.00	Otras cuentas por Pagar Accionistas	-
Equipo de computación y Software	3,800.00	Deudas Bancarias	42,500.00
Vehículos	21,230.00		
Otros activos fijos	-	<b>TOTAL DE PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>42,500.00</b>
<b>TOTAL DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>27,180.00</b>	<b>TOTAL DE PASIVO</b>	<b>89,432.00</b>
		<b>PATRIMONIO</b>	
		CAPITAL SUSCRITO Y ASIGNADO	800.00
		APORTES FUTURAS CAPITALIZACIONES	33,400.80
		UTILIDAD NO DISTRIBUIDA DE AÑOS ANTERIORES	-
		UTILIDAD DEL EJERCICIO	2,061.10
<b>TOTAL DE ACTIVOS</b>	<b>125,693.90</b>	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>36,261.90</b>
		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>125,693.90</b>

**Cuadro 4.** Estado de Pérdidas y Ganancias de la empresa “Smart Technology S.A.”

<b>SMART TECHNOLOGY S.A.</b>		
<b>ESTADO DE PERDIDAS Y GANANCIAS</b>		
<b>AL 31 DE DICIEMBRE 2020</b>		
Ventas Netas 12%	86,484.30	
Ventas Netas 0%	-	
Total Ventas		<u>86,484.30</u>
Inventario Inicial	4,500.00	
Mas Compras	28,000.00	
Menos Inv. Final	35,800.00	
Costo De Venta		<u>68.300.00</u>
Utilidad Bruta		<u><u>18,184.30</u></u>
<b>Gastos Administrativos Y Ventas</b>		16,123.20
Salarios y prestaciones	12,200.00	
Arriendos	1,800.00	
Servicios públicos	659.2	
Otros Gastos	1,464.00	
<b>Resultado del periodo</b>		<u><u>2,061.10</u></u>

**Obtenido de:** Empresa “Smart Technology S.A.”

### **Indicadores de liquidez**

Los indicadores de liquidez en una empresa nacen de la necesidad de conocer y regular la capacidad que poseen las empresas para saldar sus deudas a corto plazo, necesariamente ayuda a conocer si la empresa presenta dificultad o se le facilita pagar sus obligaciones al momento de convertir sus activos corrientes en efectivo y si cuenta con una base financiera apropiada. De igual manera estos indicadores permiten medir y analizar qué ocurriría si a la empresa se le pide pagar inmediatamente sus obligaciones, en un periodo de tiempo menor a un año (Bravo, 2001).

### Índice de liquidez corriente

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{98,513.90}{46,932.00} = 2.10$$

Mediante el cálculo de la liquidez corriente se puede demostrar que la empresa “Smart Technology S.A.” por cada \$1 de pasivo corriente, para el año 2021 cuenta con \$2,10 de respaldo en activo corriente.

### Índice de capital de trabajo

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

$$\text{Capital de Trabajo} = 98,513.90 - 46,932.00 = 51,581.9$$

Capital de trabajo se refiere a los recursos que posee una empresa para desenvolver sus actividades sin afectar su operación normal, es decir, que es toda inversión que posee en los activos corrientes para cancelar sus obligaciones a corto plazo (Bravo, 2001).

Este indicador demuestra que la empresa “Smart Technology S.A.” consta con un Capital de trabajo de \$56,013.9 referente al año 2020.

### Índice de prueba ácida

Fórmula:

$$\begin{aligned} \text{Prueba Acida} &= \frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{98,513.90 - 14,500,00}{46,932.00} \\ &= 1.79 \end{aligned}$$

La empresa registra una prueba ácida de \$1.79 para el año 2020, que permite concluir que cada dólar que se debe en el pasivo corriente se cuenta con \$1.79 en activos corrientes sin contar con el inventario, para

cancelar las obligaciones de la empresa, concluyendo que posee capacidad regular para hacer posible los pagos a corto plazo.

### **Indicadores de solvencia**

#### **Índice de endeudamiento del activo**

Formula:

$$\text{Endeudamiento del activo} = \frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}} = \frac{89,432.00}{125,693.90} = 0.71$$

Este indicador demuestra que el índice de la empresa “Smart Technology S.A.” es de \$0,71 centavos por cada dólar, concluyendo que la contribución de los acreedores para el año 2020 es de 71% sobre el total de los activos de la empresa, de manera que presenta un nivel de riesgo considerable.

### **Indicadores de gestión**

Los indicadores de gestión tienen como objetivo determinar la eficiencia operacional que posee la empresa para controlar el riesgo, encargado de examinar el movimiento de los activos corrientes para determinar si la empresa es óptima su eficiencia operativa para convertir dichos activos corrientes en efectivo.

#### **Índice de rotación de cartera**

Este indicador trata de dar a conocer la cantidad de veces que rotan las cuentas por cobrar, en un determinado tiempo.

**Formula:**

$$\text{Rotacion de cuentas por cobrar} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}} = \frac{86.484,30}{36,708.63} = 2.36$$

Se interpreta que las cuentas por cobrar de la empresa “Smart Technology S.A.”, giraron 2.36 veces durante el año 2020, es decir, que la cantidad de \$36,708.63 se convirtió en efectivo 2.36 veces durante dicho periodo, de manera que es un índice demasiado bajo que se debe tener en consideración ya que puede perjudicar la liquidez de la empresa.

## Índice de días de rotación de cartera

Otra manera de analizar las cuentas por cobrar, o la rotación de cartera es mediante el cálculo del tiempo promedio de cobro, y se calcula mediante la siguiente formula:

$$\begin{aligned} \text{Días de ventas en ctas por cobrar} &= \frac{365}{\text{Rotación de las cuentas por cobrar}} = \\ &= \frac{365}{2.36} = 155 \text{ días} \end{aligned}$$

Se interpreta que la empresa tarda un tiempo promedio de 155 días en cobrar las ventas a crédito, es decir, se convierte en efectivo en aproximadamente 155 días, si se toma en cuenta las cifras más actuales, se puede interpretar que la empresa en la actualidad tiene esa cantidad de días de ventas pendientes de cobro.

## Rotación de activo total

$$\text{Rotacion de activo Total} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activo Total}} = \frac{86.484,30}{125,693.90} = 0,68$$

Se puede concluir que, por cada dólar invertido en los activos totales, la empresa "Smart Technology S.A." vendió en 2020 \$0.68, expresando también que la empresa roto sus activos 68 veces durante el año.

El resultado de estos indicadores es debido a que la empresa no concede crédito y el servicio se cancela mensualmente, sin embargo, existe unos valores de cartera vencida debido a los problemas generados por la pandemia y es esta situación sobre la que se debe tomar acciones inmediatas y se hace necesario el manual de procedimientos.

En el análisis mediante los indicadores financieros se puede notar las falencias que tiene la empresa "Smart Technology S.A." de manera que puede ser debido a un mal manejo de los servicios de cobranzas, lo que conlleva a la disminución de la liquidez de la empresa.



### 3.2. Diseño de la investigación

#### Tipos de investigación

Elegir el tipo de investigación adecuado para el desarrollo de un trabajo de investigación es de gran importancia ya que permite determinar los pasos a seguir, las técnicas y métodos a emplear para recopilar información y obtener resultados útiles y necesarios, para el desarrollo del trabajo.

Existen diferentes tipos de investigación y son los siguientes:

#### Cuadro 5. Prototipo

<b>Explorativa</b>	<b>Descriptiva</b>	<b>Explicativa</b>	<b>Correlacional</b>
Es cuando un problema de investigación no tiene antecedentes o ha sido poco estudiado. (Cárdenas, 2005, pág. 24)	Va más allá de la exploración, describiendo cualitativa y cuantitativamente las características fundamentales de fenómenos tal como se presentan en la realidad (Cárdenas, 2005, pág. 24)	Su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da, o porque dos o más variables están relacionadas. (Hernández R. F., Metodología de la investigación, pág. 49)	Miden dos o más variables y verifican si están o no relacionadas con el mismo sujeto o grupo, para luego analizar la correlación. (Cárdenas, 2005, pág. 24)

**Elaborado por:** Verdugo, J. (2020)

Para el presente trabajo de titulación se va a utilizar la investigación descriptiva, explicativa y correlacional que va permitir ahondar, detectar y hallar la solución al problema.

Mediante el tipo de investigación descriptiva se puede obtener una perspectiva más clara y completa acerca del tema que se va conocer y hallar una solución, la aplicación de este método es de gran importancia ya que brinda la facilidad de estar introducido en el problema que se desea conocer a fondo y solucionar, utilizando técnicas de observación que permite crear un esquema de la realidad, sin contratiempos.

Este tipo de investigación se aplicó para describir el proceso de cobranzas que aplicó la empresa.

La investigación explicativa comprende en explicar los fenómenos que se encuentran en una situación determinada a los que se trata de conocer y estudiar a profundidad, con el objetivo de desarrollar una conclusión propicia sobre la misma. Mediante su aplicación trata de establecer las causas y efectos de una situación a la que se requiere dar solución, en este caso se aplicó para conocer que causó la cartera vencida de la empresa.

Y finalmente, el método correlacional, que permite evaluar la similitud que exista entre dos o más variables, entre las características o percepciones de un fenómeno, este método no trata de establecer o explicar completamente la causa o efecto de lo ocurrido, solo contribuye señas de causas posibles de un hecho (Marroquin, 2013). En este caso se aplicó para analizar qué relación posee las cobranzas con el índice de cartera vencida.

### **Población**

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Hernández, R. pág. 176).

### **Población finita**

Cuando tiene un número limitado de elementos (Cárdenas, 2005, pág. 34).

### **Muestra**

Es el medio a través del cual el investigador, selecciona las unidades representativas para obtener los datos que le permitirán obtener información acerca de la población a investigar. (Gómez, 2012, pág. 38).

### **Tipo de muestras**

#### **Muestra probabilística**

Según (García & González, 2017). Los métodos de muestreo probabilístico son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los elementos del universo tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra.

**Muestra no probabilística o dirigida:** Es un subgrupo del universo o población de tal manera que para la elección de los elementos dependen de las características de la investigación y no de la probabilidad (Otzen & Manterola, 2017).

**Cuadro 6.** Delimitación de la población

<b>Muestra</b>	<b>Cantidad</b>
Soporte de asistencia administrativa	1
Cajero 1	1
Cajero 2	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Elaborado por:** Verdugo, J. (2020)

Del total del universo o población seleccionada caracterizada por ser una población finita, es decir, es posible realizar un conteo de los elementos se selecciona la muestra probabilística o dirigida dispuesta para la investigación, con una muestra total de 3 personas (soporte de asistencia administrativa, cajera 1 y cajera 2) encargadas de las cobranzas, y tiene relación directa con los ingresos de la empresa “Smart Technology S.A.” ubicada en el Cantón Durán.

### **Técnicas de investigación**

Las técnicas de investigación son herramientas, instrumentos y procedimientos útiles para recolectar información y obtener datos e información necesaria para dar una posible solución al objeto de estudio. Entre las diversas técnicas de investigación utilizadas en el presente trabajo se presentan:

### Cuadro 7. Demostrativo

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Observación</li><li>• Entrevista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Guía</li><li>• Formulario</li></ul>

**Elaborado por:** Verdugo, J. (2020)

**Observación:** permite obtener información directa del contexto en que se hace la investigación (Cárdenas, 2005, pág. 30)

- **Observación directa:** La observación directa radica cuando el investigador se pone en contacto directo con el medio o las personas involucradas en el proceso de investigación.
- **Observación estructurada:** Es una observación directa y se efectúa con el apoyo de elementos técnicos adecuados, como fichas, cuadros, tablas, entre otros (Díaz San Juan, 2011).

**Entrevista:** permite conocer aspectos cualitativos y cuantitativos de primera mano del problema, con base a una guía. (Cárdenas, 2005, pág. 31).

Según (Díaz-Bravo et al., 2013) menciona que la entrevista es una técnica para recopilación de datos e información, conocida como una conversación directa entre el investigador y el sujeto de estudio, con el objetivo de obtener información mediante las respuestas verbales a las interrogantes planteadas dependiendo el tema propuestos.

**Cuestionario:** Es un instrumento estandarizado utilizado para la recolección de datos e información por medio de una serie de preguntas bien formuladas con relación a los temas estimados para la investigación, información recopilada en específico para complementar la investigación de campo, llevadas a cabo por el método de encuestas (Meneces & Rodríguez, 2011).

Las técnicas de investigación empleadas para el desarrollo del presente trabajo de investigación son la técnica de observación directa estructurada para lo cual se utilizó una guía de observación como elemento de recolección de información, previo a la formulación y aplicación de entrevistas utilizando el instrumento de cuestionario con una serie de preguntas específicas con el objetivo de recopilar datos e información necesarios para ser previamente analizados, las entrevistas están dirigidas al personal encargado de las cobranzas de la empresa, con un total de 3 personas ya que son aquellas que están directamente relacionados con la cobranza y tienen conocimiento de la situación que afecta la gestión de cobranzas, misma que conlleva a obtener la cartera vencida.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para la presentación de resultados se ordenó en primer lugar la información obtenida mediante la aplicación de la guía de observación y como segundo la presentación de datos e información obtenida mediante la entrevista.

**Cuadro 8.** Guía de observación análisis de cartera vencida

<b>GUÍA DE OBSERVACIÓN ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA</b>					
<b>No.</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>			<b>Observación</b>
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>A veces</b>	
1	El personal del área de cobranzas alcanza a realizar las gestiones de cobranzas a los clientes.		x		No, el personal no realiza el seguimiento para la efectiva gestión de cobranzas.
2	El personal ha sido capacitado		x		No existe capacitación para gestionar las cobranzas.
3	En las solicitudes de crédito antes de la aprobación verifican la información proporcionada por el cliente			x	No siempre
4	Periódicamente realizan la actualización de información de los clientes	x			Se revisa la documentación respectiva y emite reportes al área de cobranzas.
5	Realizan el control de cartera diariamente, semanalmente o mensualmente	x			Mensualmente.
6	Realizan el seguimiento de los contratos y el cumplimiento con las fechas establecidas	x			Mediante llamadas telefónicas, mensajes de textos y cartas e cobranzas.
7	Realiza seguimiento y gestionan las cobranzas a los clientes impagos			x	No se da seguimiento, a veces solo se revisa.

### **Análisis de la guía de observación:**

Previo a la implementación de las entrevistas, se procedió a realizar como una herramienta de investigación la guía de observación mediante la observación directa estructurada, para el análisis de cartera vencida de la empresa Smart Technology S.A en la que se pudo comprobar lo siguiente:

- Se pudo comprobar que, el personal de cobranzas de la empresa no realiza las respectivas gestiones de cobro a los clientes.
- El personal no ha sido capacitado con referencia a la gestión de cobranzas, de manera que este aspecto puede ser uno de los motivos por el cual la empresa no cuenta con una gestión de cobranza eficiente lo que ha generado la cartera vencida, cabe mencionar que el personal encargado de las cobranzas tiene experiencia, pero es necesario retroalimentar e impartir nuevos conocimientos sobre las técnicas de cobranzas que ayudarán a evitar cartera vencida y realizar un cobro efectivo y adecuado.
- El control de cartera se realiza mensualmente lo que les hace retrasar el proceso, pero cabe destacar que cumplen el seguimiento de contratos y el cumplimiento de las fechas establecidas mediante llamadas telefónicas y cartas de cobranzas.
- La empresa cuenta con información actualizada de los clientes, ya que el personal revisa la documentación respectiva y emite reportes al área de cobranzas.
- El seguimiento y gestión de cobranzas a los clientes impagos, no se realiza en su totalidad, el personal no es insistente con el cobro a los clientes atrasados.

### **Conclusión:**

La falta de eficiencia en los cobros ocasiona problemas ya que no realizan correctamente los procedimientos para determinación y comportamiento frente a los clientes que no realizan su pago a tiempo, una correcta gestión de cobranzas puede evitar generar la cartera vencida que provocan un alto índice de desventaja en la liquidez de la empresa.

## Reporte de antigüedad de cartera vencida

**Cuadro 9.** Resumen de antigüedad de deuda

RESUMEN DE ANTIGÜEDAD DE DEUDA									
ANÁLISIS DE INFORMACIÓN CARTERA VENCIDA									
Días de vencimiento									
TOTAL US\$	30	60	90	120	150	180	190	360	(+) 360
<b>36.708,63</b>	7.335,25	5.281,41	4.356,65	4.218,15	1.002,77	3.662,97	4.143,00	1.056,86	6.654,34

Figura #.

Fuente: Obtenido de Empresa "Smart Technology S.A"

### **Análisis:**

El control de antigüedad de deuda es uno de los factores más importantes para la liquidez de la empresa, de tal manera que permite emplear las operaciones necesarias según la situación en la que se encuentre dicha empresa, logrando un adecuado análisis de la información de cartera vencida, a través de la asociación de cuentas por cobrar, establecidas según su antigüedad, a partir de la fecha de emisión o vencimiento.

De tal forma que para los primeros 30 días se mantiene un saldo de deuda de \$7,335,25, después de 60 días el valor disminuye a \$5,281.41, en los 90 y 120 días el valor también decrece en \$4,356.65 y \$4,218.15, pero en el intervalo de 150 días el valor decrece más de lo normal ocurre porque la empresa recupera sus valores de cuentas por cobrar, pero a los 180 días el valor vuelve aumentar a \$3,662.97 hasta los 310 días que la empresa nuevamente genera su rotación de cartera en el que el valor de deuda disminuye a \$1,058.86 y para los intervalos mayor a 360 días el valor nuevamente crece.

Concluyendo, mediante análisis del índice de rotación de cuentas por cobrar de la empresa Smart Technology S.A una rotación de 155 días, es decir que las ventas a crédito se cobran cada 155 días, perteneciendo según la tabla a la categoría de 150 y 360, es decir cada 2.36 veces al año.

La técnica de entrevista se aplicó a todo el personal encargado de cobranzas (soporte de asistencia administrativa, cajero 1, cajero 2) de la



empresa Smart Technology S.A. ubicada en el cantón Durán, está compuesta de seis preguntas abiertas en la que se obtiene datos cualitativos.

## **Entrevista #1**

### **Cajero 1**

- 1. ¿Describe que procedimientos aplica para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A. ubicada en el cantón Durán”?**

Se notifica al cliente mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto sobre el atraso, para que se acerque lo más pronto posible a cancelar el pago, si el cliente no responde a estas notificaciones, procedo a registrar una observación, para tomar en cuenta en un tiempo de tres días sino cancela se procede a la suspensión del servicio.

- 2. ¿Los procedimientos que aplica se encuentran en algún manual de procedimientos en la empresa “Smart Technology S.A. ubicada en el cantón Durán”, explique?**

No, la empresa no posee un manual de procedimientos para la gestión de cobros.

- 3. ¿Considera que los procedimientos que aplican actualmente para la recuperación de la cartera vencida son adecuados?**

En cierta parte puede ser que sí, pero considero que nos hace falta un manual de procedimientos que nos guie para reforzar las cobranzas.

- 4. ¿Indique las principales razones por las que los clientes se retrasan en sus pagos?**

Por una parte, considero que puede ser falta de responsabilidad por parte del cliente ya que existen varias personas que les gusta obtener un servicio

por cierto tiempo y al final no cancelar, pero debido a la situación en que nos encontramos puede ser debido a que no posee suficientes ingresos y básicamente solo les alcanza para cubrir sus necesidades primarias.

**5. ¿Considera necesario capacitar al personal encargado de las cobranzas, explique por qué?**

Si, en realidad no hemos tenido una capacitación referente a la gestión de cobranzas.

**6. ¿Qué actividades realizan para informar al cliente deudor del vencimiento de su cuenta?**

Hacemos llamadas telefónicas, enviamos cartas de cobranzas al domicilio y notificamos por mensaje de texto, son pocas veces la que nos hemos acercado a visitar personalmente a los clientes, debido a la situación.

**Entrevista #2**

**Cajero 2**

**1. ¿Describa que procedimientos aplica para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A. ubicada en el cantón Durán”?**

Se verifica cada vez que se realiza actualización de datos, la morosidad del cliente, entonces después de los 45 días se le notifica al cliente que se acerque a realizar el pago mediante llamadas telefónicas o mensajes de texto si el cliente no responde a estas notificaciones, entonces procedo a registrar una observación como recordatorio por 3 días, si pasado este tiempo no cancela se procede a la suspensión del servicio.

**2. ¿Los procedimientos que aplica se encuentran en algún manual de procedimientos en la empresa “Smart Technology S.A. ubicada en el cantón Durán”, explique?**

No, no posee manual de procedimientos.

**3. ¿Considera que los procedimientos que aplican actualmente para la recuperación de la cartera vencida son adecuados?**

Puede ser, pero soy consciente que nos hace falta profundizar este punto, de manera que siento la necesidad que deba mejorar la gestión de cobranzas de la empresa.

**4. ¿Indique las principales razones por las que los clientes se retrasan en sus pagos?**

Pues considero que el servicio de internet es parte indispensable para las familias en especial aquellos que estudian o trabajan online, que conlleva a un gasto extra pero necesario, de manera que puede ser por falta de empleo que le impida generar ingresos suficientes como para pagar el servicio de internet por el cual se atrasan.

**5. ¿Considera necesario capacitar al personal encargado de las cobranzas, explique por qué?**

Sí, es necesario obtener más conocimientos en esta área para reforzar las actividades de cobranzas.

**6. ¿Qué actividades realizan para informar al cliente deudor del vencimiento de su cuenta?**

Enviamos cartas de cobranzas al domicilio.

Hacemos llamadas telefónicas, y enviamos mensajes de texto,

Visitamos al personal en su domicilio.

### **Entrevista #3**

#### **Jefe de caja**

- 1. ¿Describa que procedimientos aplica para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A. ubicada en el cantón Durán”?**

Como jefe de caja emito un listado sobre los clientes morosos, pasado de los 45 días de atraso se notifica al cliente la cancelación del pago mediante llamadas telefónicas y mensajes de texto, luego se espera tres días para que el cliente cancele su pago, y se realiza una observación, si no se ha acercado a cancelar se suspende totalmente el servicio.

- 2. ¿Los procedimientos que aplica se encuentran en algún manual de procedimientos en la empresa “Smart Technology S.A. ubicada en el cantón Durán”, explique?**

No, hasta ahora con un manual de procedimientos para la cobranzas.

- 3. ¿Considera que los procedimientos que aplican actualmente para la recuperación de la cartera vencida son adecuados?**

Tal vez, puede ser el motivo por el que existen falencias en los cobros que nos ha conllevado a tener una cartera vencida.

- 4. ¿Indique las principales razones por las que los clientes se retrasan en sus pagos?**

La crisis económica que se sufre a nivel mundial, nos ha obligado como padres del hogar a contratar servicios de internet, muchas veces estos padres de familia no poseen un trabajo remunerado motivo por el cual no les alcanza para pagar estos servicios, pero no se puede justificar también que hay personas irresponsables.

- 5. ¿Considera necesario capacitar al personal encargado de las cobranzas, explique por qué?**

Sí, es necesario retroalimentar y reforzar conocimientos y mucho más si

se refiere a cobranzas.

**6. ¿Qué actividades realizan para informar al cliente deudor del vencimiento de su cuenta?**

Enviamos cartas de cobranza al domicilio.

Hacemos llamadas telefónicas.

Enviamos mensajes de texto.

Visitamos al deudor en su domicilio.

**Conclusión:**

Según las entrevistas realizadas al personal de la empresa Smart Technology S.A ubicada en el cantón Durán, los procedimientos que posee la empresa para recuperar la cartera vencida no son en su totalidad eficientes ya que le faltan estrategias más rigurosas para forzar al cliente a pagar sus valores pendientes para lo cual consideran que necesitan capacitación de este tipo para reforzar conocimientos, además se pudo conocer las actividades que realizan para notificar los atrasos a los clientes teniendo como principal medio las llamadas telefónicas, en pocas ocasiones mensajes de textos, y en ocasiones necesarias la visita a los clientes en el domicilio, según el personal que labora en la empresa los procedimiento que poseen para recuperación de cartera no se encuentran en ningún manual de procedimientos, consideran asimismo que los procedimientos que se aplican en la actualidad para la recuperación de cartera son buenas, pero están de acuerdo que es necesario tener un manual de procedimientos como guía específica que ayude a gestionar y efectivizar las cobranzas.

## **PLAN DE MEJORAS**

En la propuesta que se está elaborando para recuperar la cartera vencida se determinaron los siguientes puntos:

- Llevar procedimientos de cobro para disminuir la cartera vencida.
- Capacitar a empleados que se encargan de la gestión de recuperación de cartera vencida.

Para que la propuesta tenga el efecto esperado se deben llevar acciones como:

- Analizar a los clientes que tienen crédito con la empresa.
- Reducir el tiempo de crédito a los clientes.

**Cuadro 10.** Plan de Mejora para cartera vencida

Oportunidad de mejora la cartera vencida						
mejora:						
Meta:	Plan de mejoras					
Responsable:	Johanna Verdugo Ávila					
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Cuánto?
<b>Elaborar un manual de procedimientos de cobro</b>	Recuperación de la cartera vencida  Correcta aplicación de los procedimientos de cobranzas	Implementando un manual de procedimientos de cobro	Inmediatamente	Persona encargada de crédito y cobranzas	EMPRESA “SMART TECHNOLOGY S.A”	De \$200 a \$300



**MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS PARA LA  
RECUPERACIÓN DE LA  
CARTERA VENCIDA**

**18 DE ABRIL DE 2021  
SMART TECHNOLOGY S.A  
Guayas – Durán**



## **INTRODUCCIÓN**

Un manual de procedimientos es un instrumento de apoyo administrativo que organiza procedimientos precisos a través de una secuencia lógica de actividades a realizar en una empresa, así mismo, es una herramienta complementaria de soporte para mejorar los procesos y asegurar la calidad de una empresa u organización.


La propuesta del manual de procedimientos para la recuperación de cartera vencida se desarrolla con el fin de reducir el problema de cuentas de cobranzas atrasadas, a través de la gestión y técnicas de cobranzas para llevar a cabo los cobros respectivos, ya que mantener la cartera vencida en un momento determinado puede afectar la falta de liquidez de la empresa, que corresponde a la cantidad de efectivo necesaria para hacer frente a las obligaciones de la empresa.

## **OBJETIVO DEL MANUAL**

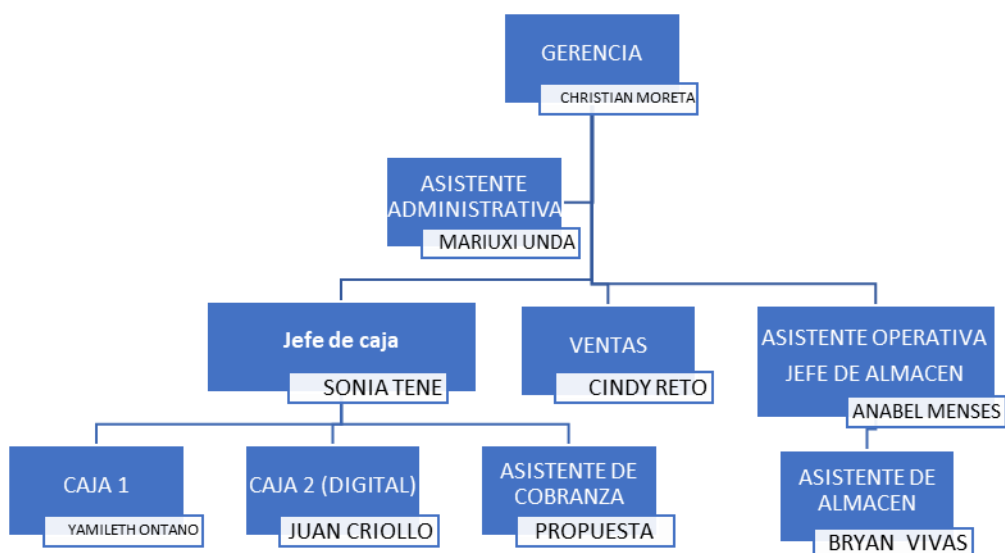
Proponer la implementación de un manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa “SMART TECHNOLOGY S.A”, ubicada en el cantón Durán.


## **ALCANCE**


Los procedimientos se aplican al personal encargado del área de créditos y cobranzas, que serán los responsables de cumplir y hacer cumplir los procedimientos y aplicarlos en cada uno de los procesos para efectivizar y controlar las cobranzas de la empresa.

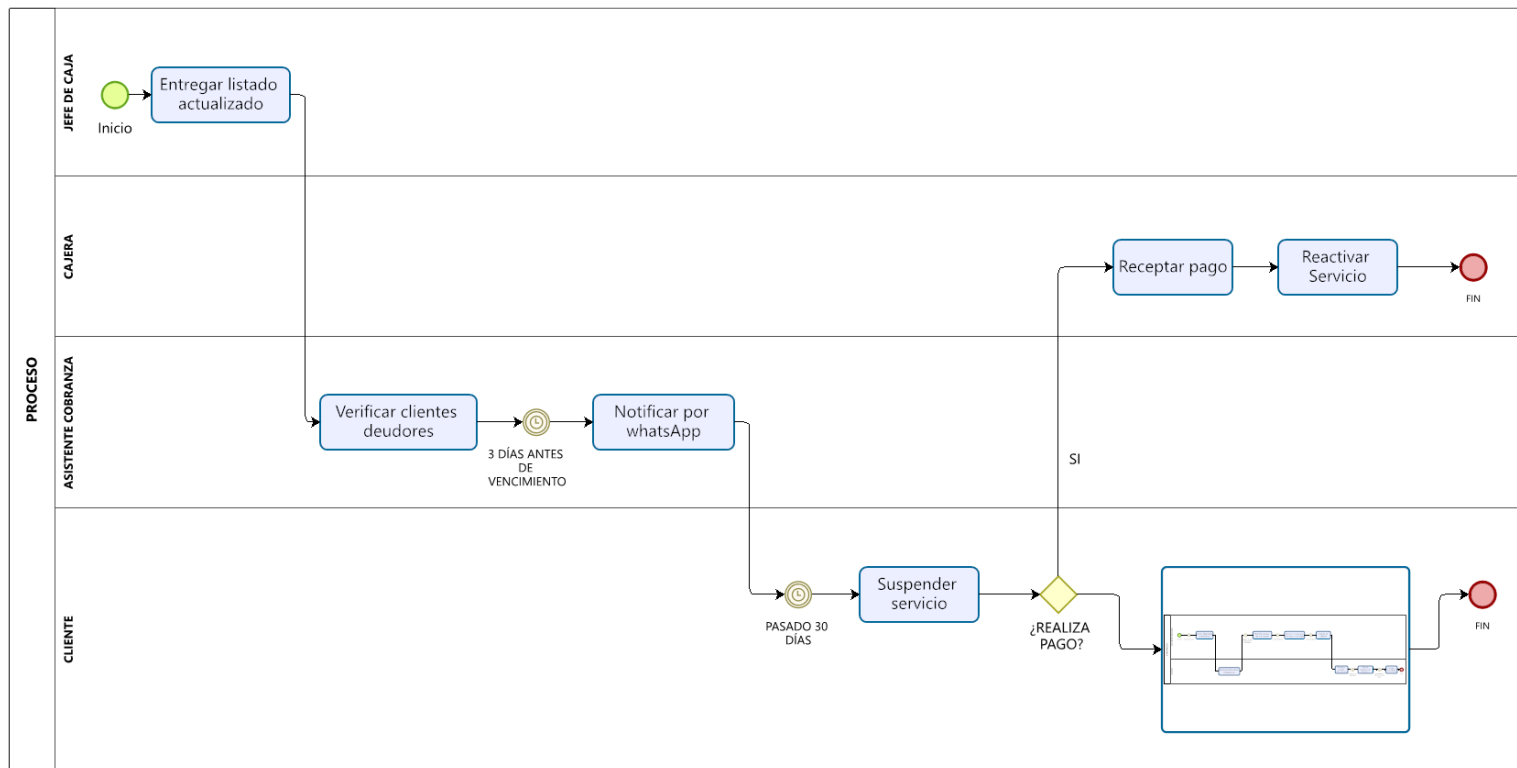
	<b>DIAGRAMA</b>	
	Manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	Fecha: Abril 2021
		Página: 3

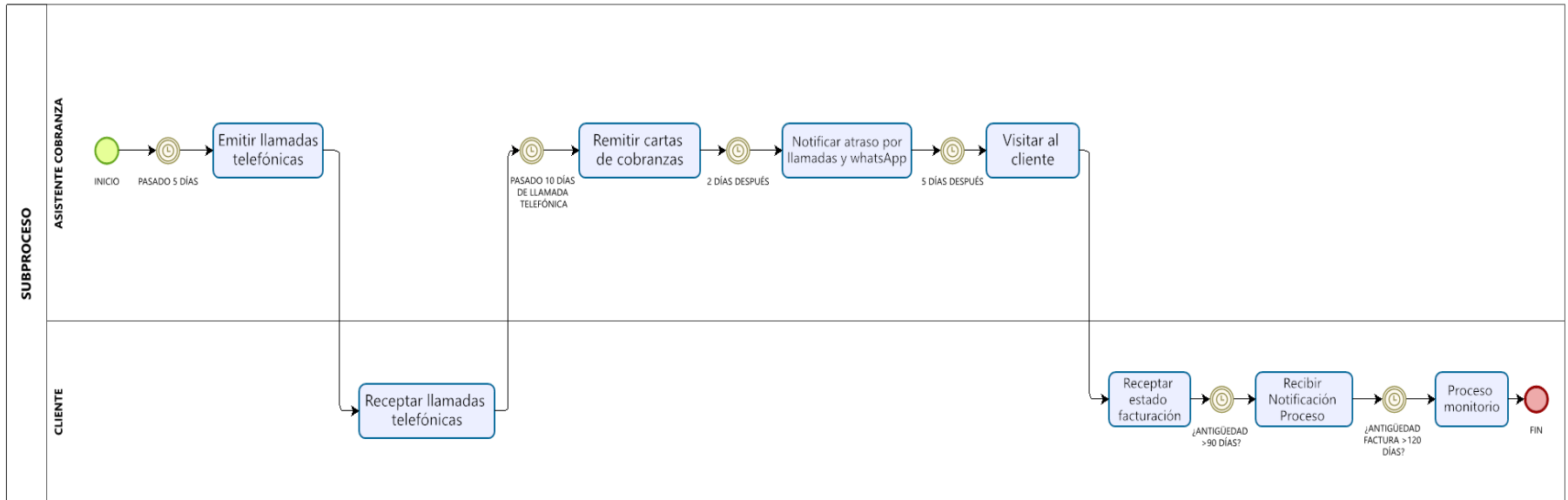
**Diagrama Organizacional Empresa Smart Technology S.A.**




	<b>PROCEDIMIENTOS</b>	
	Manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	Fecha: Abril 2021 Página: 4
<p><b>Procedimientos de recaudación de cartera vencida</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Se programará 3 días antes del corte del servicio mensajería por WhatsApp del estado de cuenta mensual del cliente.</li> <li>✓ Se suspende el servicio en la fecha establecida de corte (cada 30 días), si el cliente no cancela los valores pendientes, sin prórroga de tiempo.</li> <li>✓ Se realizará llamadas telefónicas 5 días después del corte del servicio.</li> <li>✓ Se remitirá cartas de cobranzas 10 días después de la llamada telefónica al cliente deudor como primer aviso.</li> <li>✓ Dos días después del envío de la carta de cobranzas se notificará el atraso por medio de llamadas telefónicas y mensajes de WhatsApp a los clientes deudores.</li> <li>✓ A los 5 días de notificarse se realizará una visita al cliente, en la que se entrega al cliente deudor el estado de su facturación, la obligación del pago, opciones de normalización, convenios y pagos integrados.</li> <li>✓ A los clientes deudores con un tiempo de antigüedad de 90 días se les notificará que se va a emitir un proceso judicial en su contra.</li> <li>✓ Las facturas que tengan una antigüedad de 120 días sin que se logre efectuar el cobro se comunicara que existe un proceso monitorio por el incumplimiento de sus obligaciones.</li> <li>✓ Atender los requerimientos de la agencia de cobranzas para el cobro de cartera de difícil recuperación.</li> </ul>		

	<b>DIAGRAMA DE FLUJO</b>	
	Manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	Fecha: Abril 2021
		Página: 5






	<b>Políticas de recaudación de cartera</b>	
	Manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	Fecha: Abril 2021 Página: 6
<b>Políticas de Recaudación de cartera</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ El personal de cobranzas de la empresa recibirá inducción y capacitación sobre la cobranzas efectiva para deudores difíciles, además recibirá una copia impresa del manual de procedimientos.</li> <li>✓ Diariamente se incorpora datos actualizados y registro de las facturas elaboradas a la cartera de clientes.</li> <li>✓ Proporcionar al cliente 3 días antes de su vencimiento el estado de su cuenta mediante mensajería de WhatsApp.</li> <li>✓ Programar llamadas telefónicas a clientes con cartera vencida.</li> <li>✓ Los pagos efectuados por los clientes deudores con cartera vencida se depositan directamente a la cuenta bancaria de la empresa y se otorgará recibo de pago al cliente.</li> <li>✓ El jefe de caja evaluará el desempeño del asistente de cobranzas al regreso de la ruta elabora y revisará el informe de cobranzas, acentuando la problemática presentada por cliente con respecto a su factura.</li> <li>✓ El jefe de caja por seguridad depositará los cheques cobrados inmediatamente, anexando al reporte la papeleta de depósito.</li> <li>✓ El asistente de cobranzas informará mensualmente a la gerencia general de administración los saldos de la cartera de clientes deudores con cartera vencida la situación que guarda cada uno de los clientes.</li> <li>✓ Los clientes deudores con un tiempo de antigüedad de 90 días serán analizados en conjunto con la gerencia general de</li> </ul>		

administración y el asistente de cobranzas para determinar las acciones a seguir y modificar las estrategias de cobro.

- ✓ Las facturas que tengan una antigüedad de 120 días sin que se logre el cobro se comunicará a la gerencia administrativa la problemática de los adeudos a fin de modificar la estrategia de cobro.
- ✓ Una vez examinadas las facturas con más de 120 días de antigüedad sin poder cobrar dependiendo de cada caso, se tomará la medida del cobro por la vía legal.



	<b>Políticas de recaudación de cartera</b>	
	Manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	Fecha: Abril 2021 Página: 7

### **Funciones de cargo de personal encargado de cobranzas**

#### ✓ **Asistencia de cobranzas**

Es la persona responsable y encargada de manejar de manera general toda la gestión de cobranzas de la empresa Smart Technology S.A, además de evaluar, analizar, definir y gestionar las estrategias de cobro en conjunto con la gerencia administrativa.

El asistente se encargara del:

- ✓ Envío de estado de cuenta por mensajería de WhatsApp 3 días antes del corte del servicio.
- ✓ Realiza llamadas telefónicas 5 días después del corte del servicio.
- ✓ Remitir cartas de cobranzas 10 días después de la llamada telefónica.
- ✓ Coordinar visitas a los deudores después de los 15 días de plazo para proponer convenios y pagos integrados.
- ✓ Notifica a los clientes con antigüedad de 90 días que se procederá a realizar un proceso judicial en su contra.
- ✓ Notifica a los clientes con antigüedad de 120 días que ya existe un proceso monitorio por incumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Deposita directamente a la cuenta bancaria de la empresa los pagos efectuados por los clientes deudores y entregar recibo al cliente.
- ✓ Entrega y custodia todo el efectivo y comprobantes recaudados en el día de los clientes con cartera vencida a la jefa de caja.

- ✓ Realiza reporte mensual a gerencia general de administración, informa sobre saldos de la cartera de clientes deudores y la situación que guarda cada uno de los clientes.

- ✓ **Jefe de caja.**

Se encargará de supervisar las operaciones de las cajeras y otros temas concernientes al área:

- ✓ Cuadratura y exactitud del movimiento registrado diario, semanal y mensual de informes de cierre.
- ✓ Revisa las cuentas por pagar a proveedores.
- ✓ Examina los pagos recaudados a los clientes deudores con cartera vencida.
- ✓ Elabora y analizar los flujos de caja y bancos.
- ✓ Realiza cuadros de saldos diarios bancarios.
- ✓ Determina la validez de las transferencias y cheques.
- ✓ Controla los montos de dinero de caja y caja chica.
- ✓ Clasifica los cheques a depositar.
- ✓ Prepara informes y soporte para auditorías internas y externas.
- ✓ Proporcionar el listado actualizado de los clientes deudores al asistente de cobranzas para el respectivo procedimiento de cobro.
- ✓ Vigila las operaciones y desempeño del asistente de cobranzas y reportar inmediatamente las irregularidades.

- ✓ **Cajero 1:**

Es el encargado de custodiar el dinero en efectivo, cheques, transferencias y depósitos de los clientes.


- ✓ Da una cálida y atenta bienvenida a los clientes que se acercan a cancelar la factura de su servicio.
- ✓ Ser ágil y eficiente ejecutando el proceso de cobro al cliente.
- ✓ Activa el servicio en cuanto se registre el pago del cliente.
- ✓ Se encarga de los movimientos de entrada y salida de dinero.

- ✓ Encargado de liquidar o pagar algunas facturas, adjuntando una copia de la factura, o la factura con una firma de conformidad.
- ✓ Realiza arqueos de caja.
- ✓ Mantiene un reporte detallado de cuadratura y exactitud de las transacciones diarias, semanales y mensuales.
- ✓ Entrega y custodia todo el efectivo y cheques recaudado en el día, que son los ingresos de la empresa a la jefa de caja.

✓ **Cajero 2 (digital)**

Se encargara de atender al cliente que han realizado su pago mediante transferencias o depósitos directamente a la cuenta de la empresa.

- ✓ Atiende al cliente proporcionando información acerca de su fecha de suspensión, créditos, saldos, prorrogas, etc.
- ✓ Verifica al cliente si se encuentra activo su servicio o suspendido.
- ✓ Examina la transferencia que han realizado los clientes con sustento digital de la transferencia.
- ✓ Revisa los pagos mediante depósito con sustento de papeleta de depósito.
- ✓ Activa el servicio una vez comprobado la efectividad de la cancelación de su factura.
- ✓ Realiza el reporte al día de los pagos efectuados a la cuenta bancaria de la empresa.
- ✓ Realiza retenciones.
- ✓ Se encarga de los movimientos de entrada y salida de dinero.
- ✓ Realiza arqueos de caja.
- ✓ Mantiene un reporte detallado de cuadratura y exactitud de las transacciones diarias, semanales y mensuales.
- ✓ Entrega y custodia todo el efectivo y comprobantes recaudados en el día, que son los ingresos de la empresa a la jefa de caja.

	<b>Políticas de recaudación de cartera</b>	
	Manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida	Fecha: Abril 2021 Página: 8

## GLOSARIO

1. **Cartera:** Son los valores de activos financieros que conforman el patrimonio de una empresa, organización o individuo para adquirir créditos (Revelo, 2013).
2. **Cobranza:** Es el proceso que realiza una empresa para recuperar el valor ofrecido mediante créditos o prestaciones atribuidas a los clientes (Del Valle).
3. **Crédito:** Es un movimiento financiero en el que un individuo solicita una cantidad de dinero con el compromiso de devolverlo en un determinado plazo o tiempo, con el compromiso de cumplir según las condiciones como intereses, costos adicionales, entre otros, de acuerdo con las leyes establecidas que convengan (Araújo, 2016).
4. **Deudor:** Es aquel individuo que se encuentra en la obligación de cancelar una deuda (DEBITOOR, s.f.)
5. **Manual de procedimientos:** Es una herramienta para dar seguridad a la entidad y organización, ya que prepara la toma de decisiones y simplifica los procesos (Illescas Carangui & Pillajo Macancela, 2013).
6. **Proceso monitorio:** Es un proceso que permite acelerar y facilitar los reclamos a usuarios deudores sobre sus obligaciones dinerarias que han sido vencidas **Fuente especificada no válida.**

## **CONCLUSIONES**

El presente trabajo tuvo como objeto de estudio la elaboración de un manual de procedimientos para contribuir con la recuperación de la cartera vencida en la empresa “Smart Technology S.A”, en el cual se pudo constatar que no poseen un manual específico para gestionar los procedimientos de cobranzas y recuperación de cartera vencida.

La implementación de la propuesta de manual de procedimientos de cobranzas para recuperación de cartera vencida ayudara a efectivizar la gestión, control y proceso de cobranzas mediante técnicas y políticas de cobro, en este caso la suspensión del servicio para evitar que aumente la deuda que conlleva a un riesgo incobrable de cuentas o teniendo que aplicar como último caso acciones legales, todo esto con el fin de agilizar los procesos, prevenir el aumento de la cartera vencida y mejorar la liquidez de la empresa.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda capacitaciones periódicas a los empleados encargados del área de crédito y cobranzas.
- Implementar los procedimientos detallados en el manual.
- Se recomienda un seguimiento continuo a los clientes deudores para gestionar diariamente y evitar riesgos de cartera vencida.
- Aplicar las políticas del manual de procedimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Regulación y Control, d. l. (16 de marzo de 2020). *No se puede suspender el servicio de telefonía fija, movil e internet por falta de pago de sus abonados o clientes*. Obtenido de <https://www.arcotel.gob.ec/no-se-puede-suspender-el-servicio-de-telefonía-fija-movil-e-internet-por-falta-de-pago-de-sus-abonados-o-clientes/>
- Aguayo Sesme, T. M. (2019). *ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA PARA DETERMINAR SU INCIDENCIA EN LA LIQUIDACIÓN DEL BANCO TERRITORIAL SA EN EL PERÍODO FISCAL 2013-2014*.
- Alcántara, H. M. (2013). *Indicadores Financieros*.
- Alcarria, J. J. (2012). *Introduccion a la Contabilidad* (Primera Edicion ed., Vol. 66). Publicaciones de la Universidad Jaume I. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/61411823.pdf>
- Alejandro, L. M., & Toala, J. S. (2017). *Modelo de gestión financiero para control de Liquidez en Exportjaime SA*. Guayaquil.
- Araújo, S. E. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes*.
- Asamblea Constituyente del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*.
- Ayala, C. S., & Fino, S. G. (2016). *Contabilidad Basica General. Un enfoque administrativo y de control interno*. Bogota, Colombia: Corporacion Universitaria Republicana. Obtenido de <https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4773/contabilidad.pdf>
- Barajas, G. D. (2012). *Introduccion a la contabilidad*. El Cid Editor.
- Bermúdez, M. M., & Peña, R. A. (2016). *Plan estratégico para recuperación de cartera vencida*. Guayaquil: U.G.
- Bonifaz Yambay, J., & Verdezoto Díaz, R. (2013). *Diseño de un modelo de cobranzas de créditos de consumo otorgados por el sistema financiero y viabilización del aplicativo informático (SAC) para disminuir el índice de morosidad en cuentas por cobrar en cartera de consumo en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Bravo, V. M. (2001). *Contabilidad General*. Quito: Nuevodia .

- Cárdenas, R. (mayo de 2005). Metodología de la investigación. Veracruz.
- Carrasco Jarrin, M. d., & Tumbaco Lara, I. d. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa*. Milagro: UNEMI.
- Carrasco, R. D. (2008). *Manual de Contabilidad para PYMES*. San Vicente: Editorial Club Universitario.
- Carrera, N. S. (2017). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito*. Guayaquil : Universidad Politecnica Salesiana.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Aten Primaria*, 527-538. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (2013). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31, 527-538. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Castro. (2011). *Administración de las cuentas por cobrar-un enfoque para la toma de decisiones en la industria maquiladora de prendas de vestir en Guatemala*. Guatemala. Obtenido de [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3876.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf).
- Collaguazo, L. J. (2009). *RECUPERACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y ESTRUCTURACIÓN DE UN SISTEMA PARA EL MANEJO DE CUENTAS POR COBRAR*. Ecuador.
- Contreras Sierra, E. R. (julio-diciembre de 2013). El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica. *Pensamiento & Gestión*(35), 152-181. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64629832007>
- Córdova López, R. (2012). *Proceso Administrativo* (Primera ed.). RED TERCER MILENIO.
- De Souza Guimarães, A. L., & Nossa, V. (2010). Working capital, profitability, liquidity and solvency of healthcare insurance companies. *BBR - Brazilian Business Review*, 7, 37-59. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=123021648003>



- DEBITOOR. (s.f.). *SUMUP*. Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/definicion-deudores>
- Del Valle, C. E. (s.f.). *Creditos y Cobranzas*. Universidad Nacional Autonoma de Mexico. Obtenido de [http://fcaenlinea1.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito\\_cobranza.pdf](http://fcaenlinea1.unam.mx/apuntes/interiores/docs/98/opt/credito_cobranza.pdf)
- Díaz San Juan, L. (2011). La Observación. *UNAM*. Obtenido de [http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)
- Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto. (2004). *Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos*. Secretaría de relaciones exteriores.
- Elizalde, L. (2008). Los Estados Financieros y las políticas contables. *Digital Publisher CEIT*. doi:<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.5-1.159>
- Enciclopedia Económica*. (2019). Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/activo/>
- Esparza Carazas, S. S. (2016). *La cultura tributaria como causa del incumplimiento al pago del impuesto predial de los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Ayaviri periodos 2013, 2014*. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3443>
- Espín, C. D., & Campoverde, C. A. (2018). *Diseño del manual de políticas de crédito y cobranza*. Guayaquil.
- Espinoza Salas, D. (s.f.). *Contabilización de la Gestión de Cobro de Efectos*.
- Federal Trade Commission. (2018). Preguntas frecuentes sobre la cobranza de deudas. *Federal Trade Commission*. Obtenido de [consumer.ftc.gov](http://consumer.ftc.gov)
- Fontalvo Herrera, T., de la Hoz Granadillo, E., & Vergara, J. C. (2012). Aplicación de análisis discriminante para evaluar el mejoramiento de los indicadores financieros en las empresas del sector alimento de Barranquilla-Colombia. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 20(3), 320--330.
- Gálvez, M. C., & Pinilla, R. K. (2008). *Cuentas por cobrar, teoría y aplicación*. Chillán .

- García, Á., & González, L. (2 de febrero de 2017). *gestiopolis*. (M. p. Teoría., Productor) Obtenido de gestiopolis: [//www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/](http://www.gestiopolis.com/muestreo-probabilistico-no-probabilistico-teoria/)
- García, G. J. (s/f). Analisis Financiero: Solvencia y Liquidez de la empresa. *ASTURIAS CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL ADFUTURUM*.
- Gil, V. J., & Ruiz, O. V. (2011). *Contabilidad y Costos*. Tijuana. Obtenido de <https://sites.google.com/site/contabilidadycostosgiljose/home/unidad-2-conceptos-de-contabilidad>
- Gomez, A. S. (2014). *Propuesta de manual de procedimientos para la Dirección Administrativa del Instituto de Auditores Internos de Costa Rica (IAI-CR)*. Costa Rica. Obtenido de [https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3341/manual\\_procedimientos\\_audidores\\_internos.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoriotec.tec.ac.cr/bitstream/handle/2238/3341/manual_procedimientos_audidores_internos.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (primera ed.). Mexico: Ma. Eugenia Buendía.
- Gonzalo, B. R. (2007). *Operaciones bancarias en Venezuela: teoría y práctica*. Caracas: Universidad Católica Andrés B.
- Hernández, R. F. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). México: Mexicana.
- Hernández, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. (sexta, Ed.) México: Mexicana.
- Hernández, R. F. (s.f.). *Metodología de la investigación* (cuarta ed.). Mexico: Mexicana.
- Huergo, J. (2004). *Los procesos de Gestión*.
- Illescas Caranguí, E. E., & Pillajo Macancela, J. N. (2013). *Diseño de manual de usuario de procedimientos contables y presentación de estados financieros basados en costos ABC y las NIIF/NIC Pymes de la empresa*. Cuenca.
- Jimenez, M. K. (2007). *MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA CALIDAD Y EFICIENCIA*. Cartagena de Indias: Universidad Tecnológica de Bolívar. Obtenido de <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0042410.pdf>

- Kumkum Azad, S. (2020). *Accounting Procedures of Myone Energy Ltd.* Daffodil International University.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2017). LEY ORGANICA DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO. Obtenido de <http://taxstrategy.com.ec/wp-content/uploads/2018/05/Ley-de-R%C3%A9gimen-Tributario-Interno-%C3%BAltima-actualizaci%C3%B3n-29-de-diciembre-de-2017.pdf>
- Lopez, J. I. (2005). *Diccionario Contable, Administrativo y Fiscal* (Tercera Edición ed.). Mexico: Thomson.
- López, L. J. (2005). *Diccionario Contable, Administrativo Fiscal*. (tercera, Ed.) México: Thomson,.
- Marroquin, P. R. (2013). *Metodología de la Investigación*. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle.
- Martínez Rueda, H. (2012). Indicadores Financieros y su Interpretación. *Indicadores de Rentabilidad*, 18-21.
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Universidad del Norte.
- Meneces, J., & Rodríguez, D. (2011). *El cuestionario y la entrevista*. FUOC. Obtenido de <https://femrecerca.cat/meneces/publication/cuestionario-entrevista/cuestionario-entrevista.pdf>
- Mercado, S. F. (2019). *Activo, Pasivo y Capital*. Guadalajara: UDG VIRTUAL. Obtenido de [http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3044/1/Activo\\_Pasivo\\_Capital.pdf](http://148.202.167.116:8080/jspui/bitstream/123456789/3044/1/Activo_Pasivo_Capital.pdf)
- Meza, M. A. (2013). *ESTABLECER LAS POLÍTICAS CONTABLES SEGÚN NORMATIVA NIIF's PYME*. Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/6299/T-PUCE-6485.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montesdeoca, M. (2015). *Gestión de Crédito y cobranza y la cartera vencida en importadora Alvarado Vascones Cia. Ltda.* Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Nuñez, T. K. (30 de septiembre de 2019). La evolución del procedimiento administrativo y el COA en el Ecuador. *Revista San Gregorio*, 11. doi:<https://doi.org/10.36097/rsan.v1i33.1029>

- Orellana Ballagán, I. T. (2019). *ANÁLISIS DEL IMPACTO DEL INCREMENTO DE LA CARTERA VENCIDA EN LA LIQUIDEZ DEL ALMACÉN CUEVA SA*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Tecnicas de Muestreo sobre una Poblacion a Estudio. *International journal of morphology*, 227-232.
- Palma, J. (2010). Manual de Procedimiento. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202017000300038](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038)
- Peñaloza Palomeque, M. (enero-junio de 2008). Administracion del capital de trabajo. *PERSPECTIVAS*(21), 161-172.
- Ramos, B. L., Mendoza, O. H., Fernández, M. M., & Valencia, B. L. (2018). *Poltivas de cartera e inventario de servicios*. Monteria.
- Revelo, S. L. (2013). *Sistema de cobro y recuperacion de cartera de credito*. Tulcan: UNIANDES.
- Rodriguez, V. J. (2002). *Estudios de sistemas y procedimientos administrativos* (3 ed.). Mexico: International Thomson Editores S.A.
- Salinas, P. (2007). Metodologia de la investigación. Merdida, Venezuela.
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. 5campus.com. Obtenido de <http://ciberconta.unizar.es/leccion/anarenta/analisisr.pdf>
- Secretaria de relaciones Exteriores. (2004). *Guia tecnica para la elaboracion de manuales de procedimientos*. Mexico. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Secretaria de Relaciones Exteriores. (2004). *Guia tecnica para la elaboracion de manuales de procedimientos*. Mexico. Obtenido de [https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia\\_elab\\_manu\\_proc.pdf](https://www.uv.mx/personal/fcastaneda/files/2010/10/guia_elab_manu_proc.pdf)
- Suárez, H. V. (2018). *Manual de políticas de créditos y cobranzas*. Guayaquil.
- SUAYED FCA. (2006). *Contabilidad Basica II*. Mexico. Obtenido de [http://fcasua.contad.unam.mx/material\\_didactico/interior.htm](http://fcasua.contad.unam.mx/material_didactico/interior.htm)

- Tributario Interno. (2015). Reglamento para la aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. *Gastos no deducibles, Art, 10*. Obtenido de <https://www.andersentaxlegal.ec/wp-content/uploads/2018/07/Legislaci%C3%B3n-Ecuador-17-Reglamento-Ley-de-R%C3%A9gimen-Tributario-Interno-agosto-2018.pdf>
- Valverde Arreaga, S. M. (2020). *ANALISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA UNIDAD EDUCATIVA "JUAN BOSCO"*. Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.
- Valverde, A. S. (2017). *Analisis de la cartera vencida de la Unidad Educativa "Juan Bosco"*. Guayaquil, Ecuador.
- Villavicencio, A., Baca, J. P., Guevara, A., Matos, M., Mini, M. I., Morales, F., . . . Romagnoli, U. (2011). El Procedimiento Administrativo. *Derecho PUCP(67)*, 544. Obtenido de [http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/derechopucp/derechopucp\\_067.html](http://revistas.pucp.edu.pe/imagenes/derechopucp/derechopucp_067.html)
- Vivar, K. A., & Picon, E. S. (2010). *La administracion de cuentas por cobrar*. Cuenca, Ecuador.
- Washington, D. C. (2006). *Indicadores de solidez Financiera: Guia de Compilacion*. Fondo Monetario Internacional.
- Yagual, P. M. (2017). *Análisis de los indicadores financieros de liquidez solvencia gestión y rentabilidad de exportadora Obsa Oro Banana SA*. Machala.
- Yubero, H., & Pilar, M. (s.f.). *Expansion.com*.

# ANEXOS

## 1. Oficio de comisión con el tema aprobado.

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA  
Unidad Académica De Educación Comercial, Administración y Ciencias  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Nombre y apellidos:** Verdugo Ávila Johanna

**Carrera:** Tecnología en Administración de Empresas

**Celular:** 0964005160

**Correo:** [johannaverdugoa87@gmail.com](mailto:johannaverdugoa87@gmail.com)

**Jornada:** Semipresencial

**Tema:** Propuesta de manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa "SMART TECHNOLOGY S.A", ubicada en el cantón Durán.

Propuesta de manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa "SMART TECHNOLOGY S.A", ubicada en el cantón Durán.

**Formulación problema:**

¿Cómo plantear un manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa "Smart Technology S.A.", ubicada en el cantón Durán, provincia del Guayas, en el periodo 2020?

**Variable independiente:** Manual de procedimientos

**Variable dependiente:** Recuperación de cartera vencida.

**Delimitación del problema**

**Campo:** Finanzas

**Área:** Procedimientos cobranzas

**Aspectos:**

**Tema:** Propuesta de manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida en la empresa "SMART TECHNOLOGY S.A", ubicada en el cantón Durán.

**Objetivo General:** Desarrollar un manual de procedimientos para la recuperación de la cartera vencida, en la empresa "Smart Technology S.A" del cantón Durán.

**Objetivo General:** Desarrollar un manual de procedimientos de manera que se contribuya a mejorar la recuperación de la cartera vencida, en la empresa "Smart Technology S.A" del cantón Durán.

**Objetivos específicos:**

Fundamentar aspectos teóricos relacionados con la gestión de cobranzas y recuperación de la cartera vencida.

Analizar la necesidad de contar con un procedimiento para la recuperación de la cartera vencida en la empresa "Smart Technology S.A" del cantón Durán y estructurarlo en un manual que permita la mejora del mismo.

Elaborar un manual de procedimientos para mejorar la recuperación de cartera vencida en la empresa "Smart Technology S.A" del cantón Durán.

**Revisado por la Comisión de Culminación de Estudios**

**Guayaquil 1 de Diciembre del 2020**



## 2. Misión, Visión de la empresa.



### MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de los hogares y emprendedores, proporcionando una gran experiencia en soluciones digitales, apoyados en: una constante innovación, tecnología avanzada, recurso humano motivado y especializado; generando crecimiento sostenible y responsable que contribuya al desarrollo humano y productivo de la sociedad ecuatoriana

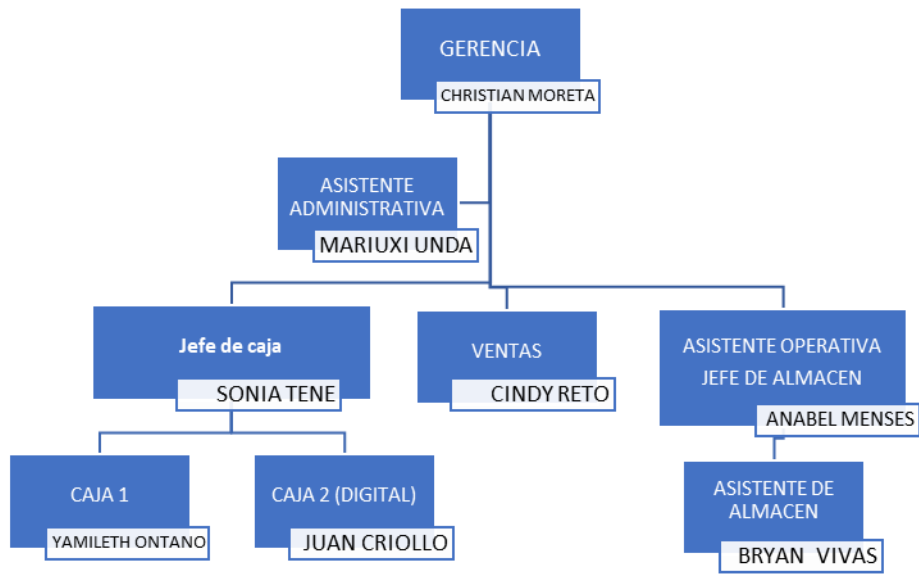
### VISIÓN

Ser la organización líder de la región en proporcionar la mejor experiencia en soluciones digitales apoyados en: tecnología, estructura ágil, valores, innovación, empoderamiento de su gente y eficiencia operativa; que nos permita crecer de manera sostenida y responsable, construyendo relaciones a largo plazo con clientes y partes interesadas

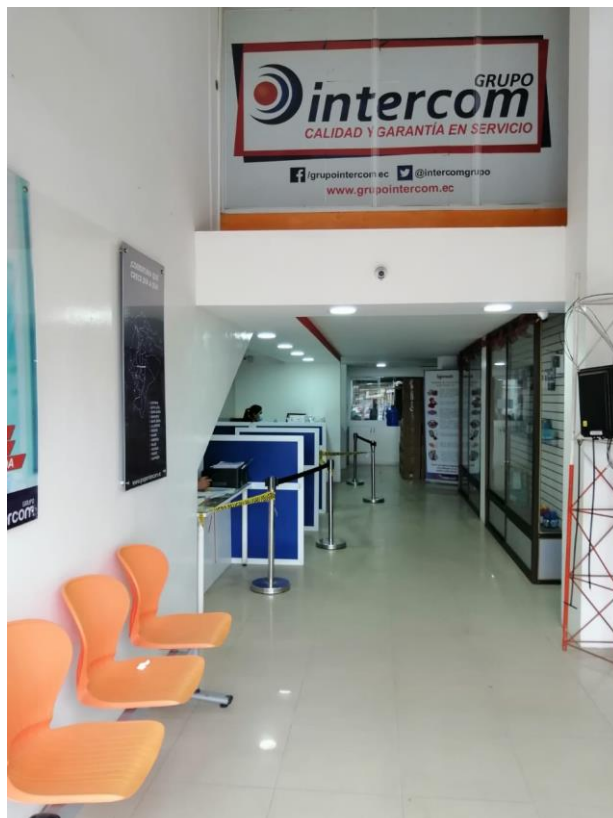
3. Logo de la empresa.



#### 4. Organigrama.

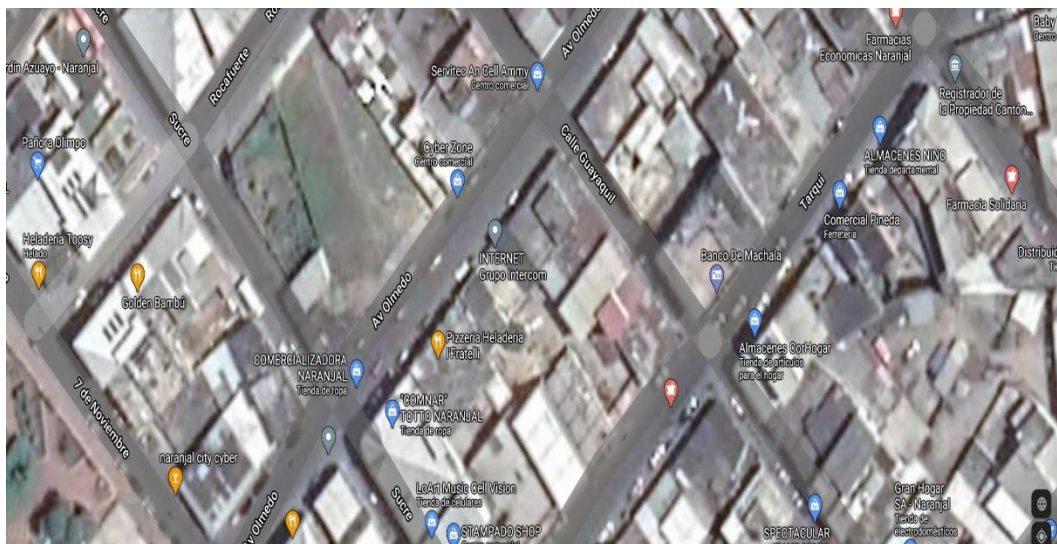


## 5. Empresa “Smart Technology S.A”



## 6. Ubicación de la empresa “Smart Technology S.A”.

### MATRIZ NARANJAL



## 7. Documentación para la prestación de servicio

### ANEXO RESPONSABILIDAD

USO DE EQUIPOS DE INTERNET

Fecha de suscripción del Anexo:

DESCRIPCION		MODELO	CANTIDAD	VALOR
ONT	HUAWEI		1	\$ 125.00

SERIE	
N°	

YO, ....., dejo constancia explícita haber recibido de la empresa SMART TECHNOLOGY S.A. un equipo **ONT MARCA HUAWEI**, en calidad de préstamo, en perfectas condiciones mismo que servirá para el correcto funcionamiento del servicio de internet. Así mismo acepto la responsabilidad pecuniaria por el equipo ONT MARCA HUAWEI, en el caso de pérdida, robo, desperfecto físico o técnico fuera de garantía que haya sido causado por mal manejo u otro evento que afecten este equipo dentro de mi domicilio (Entiéndase como domicilio el lugar donde se hará uso del servicio de internet). Además entiendo que solo el personal técnico de la empresa SMART TECHNOLOGY S.A. esta autorizado a manipular, trasladar, configurar y realizar cualquier trabajo que guarde relación al equipo ONT MARCA HUAWEI.

Nota: EL modelo y numero de serie de este equipo se encuentra registrado al inicio de este documento. Así como el valor perteneciente al equipo.

\_\_\_\_\_  
(PRESTADOR)

\_\_\_\_\_  
(ABONADO)

**AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN PERSONAL**

Naranjal, .....

Yo, .....con Cedula de Identidad..... AUTORIZO a **SMART TECHNOLOGY S.A.**, hacer uso de mi información personal, la misma que podrá ser utilizada para: Subirlas a la página web, blogs, canales de video o cualquier soporte online oficial del PROVEEDOR GRUPO INTERCOM con fines publicitarios, por el tiempo que dure el contrato. EL PROVEEDOR se compromete a que la utilización de estas imágenes o videos, en ningún caso supondrá un menoscabo de la honra y reputación del ABONADO o SUSCRIPTOR. Y para que así conste lo firmo.

\_\_\_\_\_  
C.I. ....  
NOMBRE: .....

## ANEXO BENEFICIOS

<b>SERVICIO DE ACCESO A INTERNET</b>
--------------------------------------

<b>Fecha de suscripción del Anexo:</b>
--

NOMBRE DEL PLAN
-----------------

DESCRIPCION	CAPACIDAD	PRECIO
20	Mbps	\$ 28,00

### PERMANENCIA

MINIMA	12	MESES
--------	----	-------

### EQUIPOS

DESCRIPCION	MODELO	CANTIDAD	VALOR
CONECTOR MECANICO	Sc Apc	2	\$ 10.00
CABLE	FIBRA OPTICA DROP	100	\$ 90.00
MANO DE OBRA	INSTALACION BASICA	1	\$ 45.00

SUBTOTAL		\$ 145.00
SUBSIDIO	100%	\$ 145.00
SUBTOTAL		\$ -
IVA	12%	\$ -
TOTAL		\$ -

Nota: El Subsidio del 100% aplica a los cliente que acepten la promoción de CERO COSTO de instalación y se rijan a la cláusula de terminación y permanencia de contrato.
--

Yo, _____ acepto regirme a la causula de Permanencia y Terminación de contrato dentro del ANEXO DE BENEFICIOS Art. 4.1 .
--

<b>TERMINACION DE CONTRATO</b>
--------------------------------

<p>Por decisión unilateral de acuerdo a la ley de defensa del consumidor, sin que hayan multas o recargos para ello.</p> <p>Para el caso puntual de promociones, el ABONADO SI <u>X</u> NO <u>  </u> desea acceder a las promociones que consideran un plazo de permanencia es de 12 meses para hacerlas efectivas y permanecer vigentes y acceder a los promocionales de SMART TECHNOLOGY en tal virtud, en caso de una terminación anticipada del contrato, el ABONADO dejará de beneficiarse de dicho descuento, promoción o costo de instalación, y por lo tanto se le aplicarán las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados prorrateados en función del tiempo pendiente de permanencia. Para tal efecto en la última factura emitida al ABONADO, se reflejará la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al valor real del mismo.</p>
---

\_\_\_\_\_  
(PRESTADOR)

\_\_\_\_\_  
(ABONADO)



**Anexo 1f**  
**SERVICIO DE ACCESO A INTERNET**

Fecha de suscripción del Anexo: de de 20

Nombre del Plan:

PLATA

Red de Acceso:

Par de Cobre	-	Fibra óptica	X
Coaxial	-	Inalámbrico	-
Otros	-		

Tipo de cuenta:

Residencial	X	Corporativo	-
Cibercafé	-	Otros tipos	-

Velocidad (Kbps) (si existe velocidad máxima para acceso a internet en servicios internacionales y a través del NAP local, se debe especificar):

Comercial de bajada	20480 kbps	Comercial de subida	20480 kbps
Mínima efectiva de bajada	10240 kbps	Mínima efectiva de subida	10240 kbps

Nivel de Compartición (1:1, 2:1, 4:1, 8:4)

2:1

El contrato incluye permanencia mínima:

SI  NO  TIEMPO MESES

Beneficios de permanencia mínima

Anexos de Beneficios

Servicios adicionales que ofrece:

	SI	NO	Descripción:
Cuentas de Correo Electrónico	-	X	Nro. Cuentas, capacidad en el servidor por cuenta (MB)
Otros Servicios			

Tarifas (\*):

Valores a pagar por una sola vez:

Valor instalación	\$ 20,00	USD
Plazo para instalar/activar el servicio (horas, días)	24 horas	

Valores pago mensual:

	Valor USD
Valor mensual	\$ 25,00
Valores otros servicios	
Valor total	\$ 25,00

Detalle otros valores:

Ítem	Valor USD
Otros servicios	
Otros servicios	
Total otros valores	

Sitio web para consulta de tarifas

<https://grupointercom.ec/naranjal/>

Sitio web consulta de calidad del servicio

<https://www.speedtest.net/es>

Notas:

\*Las tarifas no incluyen impuestos de ley

## CONTRATO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

**1) CLÁUSULA PRIMERA.** - Lugar y fecha. - Datos de los Comparecientes:

**Datos del prestador**

**Nombre/Razón Social:** SMART TECHNOLOGY S.A TECHSMART

**Nombre Comercial:** GRUPO INTERCOM

**Dirección:** Av. Olmedo entre Guayaquil y Sucre.

**Provincia:** Guayas

**Ciudad:** Naranjal

**Cantón:** Naranjal

**Parroquia:** Naranjal

**No. Teléfono:** 042750912 – 0987890377 - 0999001225

**RUC:** 0992717750001

**Correo Electrónico:** soporte@grupointercom.ec

**Página Web:** www.grupointercom.ec

**Datos del abonado/suscriptor**

**Datos del Abonado:**

**Nombres/Razón social:** .....

**Cédula/RUC:** ..... **Email:** .....

**Dirección:** (Av. Principal Nro. De casa o lote y calle secundaria.....)

**Provincia:** ..... **Ciudad:** ..... **Cantón:** .....

**Parroquia:** .....

**Dirección donde será aplicado el servicio:** (Aplica cuando el servicio permita determinar esta información.....)

**Número telefónico de referencia fijo/móvil:** .....

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Si..... No.....

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador

**2) CLÁUSULA SEGUNDA.** – **Objeto:** El prestador del servicio se compromete a proporcionar al abonado/suscriptor el/los siguiente (s) servicio (s), para lo cual el prestador dispone de los correspondientes títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente:

Móvil Avanzado (SMA).....	-
Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).....	-
Telefonía Fija.....	-
Telecomunicaciones por Satélite.....	-
Valor Agregado.....	-
Acceso a internet.....	X
Troncalizados.....	-
Comunales.....	-
Audio y video por suscripción.....	-
Portador.....	-

Las Condiciones Técnicas del/los servicio(s) que el abonado va a contratar se encuentran detalladas en el Anexo N° 1, el cual forma parte integrante del presente contrato.

**3) CLÁUSULA TERCERA.** - **Vigencia del Contrato:** El presente contrato tendrá una duración de...18 meses.. y entrará en vigencia, a partir de la fecha de instalación y prestación efectiva del servicio. La fecha de facturación será el 01 de cada mes y las fechas de pago se receptorán hasta el 08 de cada mes.

Las partes se comprometen a respetar el plazo de vigencia pactado, sin perjuicio de que el abonado /suscriptor pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones y de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza.

El abonado acepta la renovación automática sucesiva del contrato en las mismas condiciones de este contrato, independientemente de su derecho a terminar la relación contractual conforme la legislación aplicable, o solicitar en cualquier tiempo, con hasta (15) días de antelación a la fecha de renovación, su decisión de no renovación:

Si...  No...

**4) CLÁUSULA CUARTA.** - **Permanencia mínima:**

El abonador se acoge al periodo de permanencia mínima de .....12 meses.. en la prestación del servicio contratado?

Si...  No...

Los beneficios de la permanencia mínima son: [Anexo de Beneficios de la permanencia mínima del servicio si el abonado decide acogerse a esta\).](#)

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada, y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

**5) CLÁUSULA QUINTA.** – **Tarifa y forma de pago:** Las tarifas o valores mensuales a ser cancelados por cada uno de los servicios contratados por el abonado estará determinada en la ficha de cada servicio, que constan en el Anexo 1 y el pago se realizará, de la siguiente forma:

- Pago directo en cajas del prestador del servicio .....
- Débito automático cuenta de ahorro o corriente .....
- Pago en ventanilla de locales autorizados .....
- Débito con tarjeta de crédito.....
- Transferencia vía medios electrónicos.....

SI	NO
X	-
-	X
X	-
-	X
X	-

La tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado estará dentro de los techos tarifarios señalados por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes correspondientes, en caso de que se establezcan, de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el abonado o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicar al prestador del servicio con quince (15) días de anticipación. El prestador del servicio, luego de haber sido comunicado, instrumentará la nueva forma de pago.

**6) CLÁUSULA SEXTA.**- **Compra, Arrendamiento de Equipos:** (Cuando sea procedente el arrendamiento o adquisición de equipos, por parte del abonado, toda la información pertinente será detallada en un Anexo adicional, suscrito por el abonado el cual contendrá los temas relacionados a las condiciones de los equipos adquiridos/arrendados, entre otras características se deberá incluir: cantidad, precio, marca, estado, y las condiciones de tal adquisición o arrendamiento, particularmente el tiempo en el que se pagará el arrendamiento o la compra del equipo, el valor mensual a cancelar o las condiciones de pago).

**7) CLÁUSULA SEPTIMA.- Uso de información personal:** Los datos personales que los usuarios proporcionen a los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones, no podrán ser usados para la promoción comercial de servicios o productos, inclusive de la propia operadora; salvo autorización y consentimiento expreso del abonado/suscriptor, el que constará como instrumento separado y distinto al presente contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) a través de medios físicos o electrónicos. En dicho instrumento se deberá dejar constancia expresa de los datos personales o información que están expresamente autorizados; el plazo de la autorización y el objetivo que esta utilización persigue, conforme lo dispuesto en el artículo 121 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**8) CLÁUSULA OCTAVA. - Terminación del contrato:** El contrato podrá darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

- Por el prestador del servicio
- Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente.
- Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenios o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por falta de pago.
- Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- El abonado, suscriptor o cliente, podrá darlo por terminado, en forma anticipada en cualquier tiempo, para lo cual solo requiere notificarlo al prestador, con por lo menos quince (15) días calendario de anticipación, por cualquier medio físico o electrónico.
- Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**9) CLÁUSULA NOVENA - Reclamos y soporte técnico:** El abonado/cliente podrá requerir soporte técnico o presentar reclamos al prestador de servicios a través de los siguientes medios o puntos:

- Medio electrónico Correo Electrónico: **soporte@grupointercom.ec**
- Oficinas de atención a usuarios: **Av. Olmedo entre Guayaquil y Sucre**
- Horarios de atención: lunes a Viernes 9 AM a 6 PM

Teléfono:

- Contacto: **0987890377**
- Llámamos o Escribenos por WhatsApp Soporte Corporativo: **0987890377**
- Para información sobre Pagos Recaudaciones, Débitos, Tarjetas de Crédito: **0999001225**

Para la atención de reclamos NO resueltos, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención:

- Atención presencial (Oficinas de las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL).
- PBX-Directo Matriz, Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas.
- Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567).
- Correo Tradicional (Oficios).
- Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

**10) CLÁUSULA DÉCIMA. - Normativa Aplicable:** En la prestación del servicio, se entienden incluidos todos los derechos y obligaciones de los abonados/suscriptores, establecidos en las normas jurídicas aplicables, así como también los derechos y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción, dispuestos en el marco regulatorio.

**11) CLÁUSULA DÉCIMA PRIMERA. - Controversias:** Las diferencias que surjan de la ejecución del presente Contrato, podrán ser resueltas por mutuo acuerdo entre las partes, sin perjuicio de que el abonado o suscriptor acuda con su reclamo, queja o denuncia, ante las autoridades administrativas que correspondan. De no llegarse a una solución, cualquiera de las partes podrá acudir ante los jueces competentes.

No obstante, lo indicado, las partes pueden pactar adicionalmente, someter sus controversias ante un centro de mediación o arbitraje, si así lo deciden expresamente, en cuyo caso el abonado/suscriptor deberá señalarlo en forma expresa.

El abonado, en caso de conflicto, acepta someterse a la mediación o arbitraje    Si...     No...

**Firma de aceptación-sujeción a arbitraje:**

.....  
FIRMA ABONADO/SUSCRIPTOR

**12) CLAUSULA DÉCIMA SEGUNDA. - Anexos:** Es parte integrante del presente contrato el **Anexo 1** que contiene las "Condiciones particulares del Servicio", así como los demás anexos y documentos que se incorporen de conformidad con el ordenamiento jurídico.

**13) CLAUSULA DÉCIMA TERCERA. - Notificaciones y Domicilio:** Las notificaciones que corresponda, serán entregadas en el domicilio de cada una de las partes señalado en la cláusula primera del presente contrato. Cualquier cambio de domicilio debe ser comunicado por escrito a la otra parte en un plazo de 10 días, a partir del día siguiente en que el cambio se efectúe.

**14) CLAUSULA DÉCIMA CUARTA. - Empaquetamiento de servicios:**

La contratación incluye empaquetamiento de servicios:    Si...     No...

Especificar los servicios del paquete y los beneficios para cada uno, incluyendo las tarifas aplicables:

El abonado acepta el presente contrato con sus términos y condiciones y demás documentos anexos para lo cual deja constancia de lo anterior y firman junto con **(no SMART TECHNOLOGY S.A. cto)** en tres ejemplares del mismo tenor, en la ciudad de..... a los..... días del mes de .....del año .....

Firman las partes:

--	--

TECNICO ASIGNADO

VENDEDOR

**SOLICITUD DE INSTALACION DE SERVICIO DE INTERNET**

FECHA DE SOLICITUD:

SECTOR:

**DATOS USUARIO**

Apellido y nombre completos		Cédula / Pasaporte / RUC	
Teléfonos de contacto:		Cód. Único del Medidor de Luz	
Dirección de domicilio			
Tipo de Vivienda:		Estado Civil:	
Referencia Personal 1 parentesco y teléfono		Nacionalidad:	
Referencia Personal 2 parentesco y teléfono		Edad	
Referencia Laboral cargo y teléfono		Correo electrónico	
		Estabilidad Laboral:	

**TIPO DE PLAN**

Servicio Contratado	<input type="checkbox"/> Inst. Fibra <input type="checkbox"/> Inst. Radio <input type="checkbox"/> Cambio a Fibra	Nombre del PLAN	Valor Mensualidad
---------------------	---	-----------------	-------------------

**Detalle de Costos y Pagos de Instalación**

Detalle	Cant	Valor	Total	CROQUIS	
		Subtotal I			
		Desc. Autorizado			
		IVA			
Cliente		Total a pagar		# Recibo	Fecha de Abono
Acepto y asumo los costos aquí detallados por concepto de solicitud del servicio		1er Abono			
		2do Abono			
		Crédito			

**OBSERVACIONES**

Acepto, que toda la información que contiene este documento es veraz y real. Acepto mantener el servicio adquirido por el plazo mínimo de 18 Meses tiempo en el cual es de permanencia obligatoria, si existiera la necesidad dar por terminado con antelación el presente, se deberá cancelar los valores de ADENDUM por equipos WIFI dados en promoción + Instalacion, y la entrega de equipos conacionados de manera total e inmediata. Los equipos usados para la instalacion del servicio son propiedad de Grupo INTERCOM. Declaro que los datos consignados en el presente formulario son verídicos y autorizo en forma expresa a Grupo Intercom (Smart Technology) a solicitar confirmación de los mismos, en cualquier fuente de información, incluidos los Buros de Crédito. De igual forma autorizo a referir y/o publicar información crediticia a mi nombre o el de mi Representada en los Buros de Crédito legalmente autorizados por la Súper Intendencia de Bancos.

CLIENTE

VENDEDOR

Nombre:

JEFE RESPONSABLE

RECAUDACIÓN

Nombre: