



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO

DE TECNOLOGÌA

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

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO DE
RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA
BESTCOMMUNICATIONS S.A, PARA EL PERIODO 2017**

Autora:

Lozano Gallegos Estefanía Katherine

Tutora:

MSc. Adolfo Carreño Acosta

Guayaquil, Ecuador

2017



DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer eh estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

De igual forma, dedico esta tesis a mi madre Kathy que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles.

A mis hermanos Carlos y Fernando, que siempre han estado junto a mí en todo momento.

A mi sobrina hermosa Camilita que la amo con mi vida también le dedico esta tesis.

A mi novio, que durante estos años de carrera ha sabido apoyarme para continuar y nunca renunciar, gracias por su amor incondicional y por su gran apoyo en toda mi vida.

Y a mi gran amigo Wille que siempre ha estado junto a mí y brindándome su apoyo, muchas veces poniéndose en el papel de padre.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar doy infinitamente gracias a Dios, por haberme dado fuerzas y valor para culminar esta etapa de mi vida.

Agradezco también la confianza y el apoyo brindado por parte de mi madre, que sin duda alguna en el trayecto de mi vida me ha demostrado su amor, corrigiendo mis faltas y celebrando mis triunfos.

A mis hermanos por ser unos grandes amigos para mí, que juntos a sus ideas hemos pasados momentos inolvidables y son unos de los seres más importantes en mi vida los amo.

A mi familia en general por compartir buenos y malos momentos conmigo.

A Wille por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegría, tristeza y demostrarme que siempre poder contar con él.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de mejoras al procedimiento de recuperación de la cartera vencida en la empresa Bestcommunications S.A., para el periodo 2017”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el procedimiento de recuperación cartera vencida para cumplir con las obligaciones a proveedores, en la empresa Bestcommunications S.A. ubicada en el cantón Guayaquil periodo 2017?**, presentado por : **Lozano Gallegos Estefanía Katherine** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Presentado por la Egresada: **Lozano Gallegos Estefanía Katherine**

Tutor: **MSc. Adolfo Carreño Acosta**

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN



Dr. Walter R. Velasco Alvarado
NOTARIO TERCERO
TITULAR DEL CANTÓN DURÁN

Yo, Lozano Gallegos Estefanía Katherine en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de un plan de mejoras al procedimiento de recuperación de la cartera vencida en la empresa Bestcommunications S.A., para el periodo 2017", de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Lozano Gallegos Estefanía Katherine

Nombre y Apellidos del Autor

Estefanía Lozano G.

Firma

No. de cedula: 094168550-5

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



Factura: 004-001-000042403



20180907003D02105

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180907003D02105

Ante mí, NOTARIO(A) WALTER RAMON VELASCO ALVARADO de la NOTARÍA TERCERA , comparece(n) ESTEFANIA KATHERINE LOZANO GALLEGOS portador(a) de CÉDULA 0941685505 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en DURÁN-ELOY ALFARO, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. DURÁN-ELOY ALFARO, a 19 DE MAYO DEL 2018, (10:22).

Estefania Lozano G.

ESTEFANIA KATHERINE LOZANO GALLEGOS
CÉDULA: 0941685505

NOTARIA TERCERA CANTON DURAN



Dr. Walter Ramón Velasco Alvarado
NOTARIO

NOTARIO(A) WALTER RAMON VELASCO ALVARADO

NOTARÍA TERCERA DEL CANTÓN DURÁN-ELOY ALFARO



Dr. Walter R. Velasco Alvarado
NOTARIO TERCERO
TITULAR DEL CANTÓN DURÁN



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0941685505

Dr. Walter R. Velasco Alvarado
NOTARIO TERCERO
TITULAR DEL CANTÓN DURÁN

Nombres del ciudadano: LOZANO GALLEGOS ESTEFANIA KATHERINE

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 17 DE FEBRERO DE 1994

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: LOZANO HERRERA CARLOS ALBERTO

Nombres de la madre: GALLEGOS PEREZ SANDRA

Fecha de expedición: 31 DE ENERO DE 2018

Información certificada a la fecha: 19 DE MAYO DE 2018

Emisor: WALTER RAMON VELASCO ALVARADO - GUAYAS-DURAN-NT 3 - GUAYAS - DURÁN

N° de certificado: 182-122-54022



182-122-54022

Ing. Jorge Troya Fuertes
Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL,
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 094168550-5

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
LOZANO GALLEGOS ESTEFANIA KATHERINE
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAQUIL BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO **1994-02-17**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **MUJER**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**





INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **BACHILLER** V2443V4442

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **LOZANO HERRERA CARLOS ALBERTO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **GALLEGOS PEREZ SANDRA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN **DURAN 2018-01-31**

FECHA DE EXPIRACIÓN **2028-01-31**

[Signature] **Estefania Lozano G.**

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO






Dr. Walter R. Velasco Alvarado
NOTARIO TERCERO
TITULAR DEL CANTÓN DURÁN

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

043 JUNTA No. 043 - 389 NÚMERO 0941685505 CEDULA

LOZANO GALLEGOS ESTEFANIA KATHERINE
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
DURAN CANTÓN ZONA: 1
ELOY ALFARO /DURAN PARROQUIA




CNE CENTRO NACIONAL ELECTORAL

REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

[Signature]

PRESIDENTA/E DE LA JRV IMP 10M 04

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

“Propuesta de un plan de mejoras al procedimiento de recuperación de la cartera vencida en la empresa Bestcommunications S.A., para el periodo 2017”

Autora: Lozano Gallegos Estefanía Katherine.

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta

RESUMEN

En el caso específico de la compañía Bestcommunications S.A., de la ciudad de Guayaquil, el 80% de sus ventas son a crédito y la recuperación de la cartera oscila entre 100 y 130 días, esto obedece a distintos factores, lo que tiene como resultado lógico la disminución del efectivo disponible, para poder cubrir con las obligaciones contraídas con terceros. Como una consecuencia directa de lo anteriormente expuesto se evidencia en la disminución del stop de inventario. La empresa para equilibrarse económicamente recurre a préstamos financieros, pagando alta tasas de interés, lo que contribuye a agravar su ya deficiente economía. En el marco teórico, se revisó literatura especializada en relación a cartera vencida, liquidez, entre los aspectos más importantes. Los métodos teóricos utilizados fueron el descriptivo, analítico y sintético. El tipo de investigación que se realizó fue descriptiva, investigativa y de campo. La técnica utilizada en la investigación, fue de análisis documental, la cual tuvo como objetivo principal diseñar un plan de mejoras para la recuperación de la cartera en la empresa Bestcommunications S.A., los beneficiarios del presente estudio, son los clientes y el personal de la empresa.

Cartera Vencida

Cobranza

Crédito

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

“Propuesta de un plan de mejoras al procedimiento de recuperación de la cartera vencida en la empresa Bestcommunications S.A., para el periodo 2017”

Autora: Lozano Gallegos Estefanía Katherine.

Tutor: MSc. Adolfo Carreño Acosta

ABSTRACT

In the specific case of the company Bestcommunications S.A., of the city of Guayaquil, 80% of its sales are on credit and portfolio recovery ranges between 100 and 130 days, this is due to various factors, what logical results in the decrease of the effect Ivo available, to meet with its obligations with third parties. As a direct consequence of the foregoing is evident in the decrease in the inventory stop. The company to economically balance relies on financial loans, paying high interest rates, which contributes to aggravate its already poor economy. In the theoretical framework was reviewed literature specialized in relation to nonperforming loans, liquidity, among the most important aspects. The theoretical methods used the descriptive, analytical and synthetic. The type of research that was conducted was descriptive and investigative field. The technique used in the research, documentary analysis, which had as its goal was main design a plan of improvements for the recovery of the portfolio in the company Bestcommunications S.A., the beneficiaries of this study, are customers and the personnel of the company.

Portfolio expire

Collection

Credit

INDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARATULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
Resumen	vii
Abstract.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
CAPITULO I	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema	3
Variables de investigación	3
Variable independiente	3
Variable dependiente:.....	3
Objetivos.....	3
Objetivo general.....	3
Objetivo específico	3
Justificación de la investigación	4
CAPITULO II	6
MARCO TEORICO	6

FUNDAMENTACION TEORICA.....	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes Referenciales	9
Fundamentación legal	15
Variables de la investigación	33
Variable independiente	33
Variable dependiente:.....	33
Definición Conceptual.....	33
CAPITULO III.....	38
METODOLOGIA	38
Presentación de la empresa:	38
Misión:	39
Visión:.....	39
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	43
Tipos de investigación	43
Técnicas e instrumentos de investigación	48
CAPITULO IV.....	51
ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	51
Plan de mejoras.....	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES.....	57
Bibliografía.....	58
Anexos.....	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1 Estructura organizacional	40
Gráfico 2 Solicitud de crédito	61
Gráfico 3 Reporte del buró de crédito	62
Gráfico 4 Proceso de recuperación de cartera	48
Gráfico 5 Estados financieros	51

ÍNDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1 Puestos de trabajadores	41
Tabla 2 Principales clientes	42
Tabla 3 Principales proveedores	42
Tabla 4 Análisis de las cuentas por cobrar	52

CAPITULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema

En la actualidad, muchas empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Evidentemente el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera, cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, según sea el caso, o de acuerdo a lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio del cálculo de los intereses por mora a que hubiere lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas

y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

El objetivo es recuperar el adeudo de estas cuentas por cobrar y mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización, así como lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia.

Situación conflicto

La empresa “Bestcommunications S.A.” aplica la política de otorgar créditos a sus consumidores con la finalidad de incrementar las ventas, conservar los clientes actuales y atraer nuevos, pero dichos créditos no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento, lo que ha ocasionado problemas al no existir el respaldo económico necesario para resolver en corto plazo el pago a sus proveedores, provocando un desequilibrio financiero, lo que se evidencia en:

- Incremento de la cuenta por pagar a proveedores.
- Sobregiro permanentes.
- Incremento del gasto por intereses financieros.
- Cierre de la línea de crédito por parte de los proveedores.
- Se compra a nuevos proveedores.
- Disminución de los plazos de los créditos otorgados a la empresa de (30 días, actualmente solo otorgan 7 días).
- Poca variedad de productos para la venta.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Cartera vencida
Aspecto: Obligaciones, proveedores, procedimientos
Tema: Financiero

Formulación del problema

¿Cómo mejorar el procedimiento de recuperación cartera vencida para cumplir con las obligaciones a proveedores, en la empresa Bestcommunications S.A. ubicada en el cantón Guayaquil periodo 2017?

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Cartera vencida

Variable dependiente: Obligaciones a proveedores

OBJETIVOS

Objetivo general

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

Objetivo específico

- Fundamentar teóricamente la información sobre lo financiero orientada a la recuperación cartera de crédito.
- Diagnosticar la situación actual de los procedimientos de cartera de crédito y su incidencia en el pago a proveedores de la empresa “Bestcommunications S.A.”.
- Establecer procedimientos que mejore la recuperación de cartera de crédito en la empresa “Bestcommunications S.A.”

Justificación de la investigación

Esta investigación es de suma importancia para la empresa Bestcommunications S.A., ya que la misma necesita determinar cómo está afectando las cuentas por cobrar en el flujo de la compañía y con esta información determinar los pasos a seguir para poder elaborar un plan de mejoras para la recuperación de la cartera vencida.

No se debe dejar a un lado que las falencias en la recuperación de la cartera al afectar a la compañía está afectando a las personas que dependen de ella, como lo son: los trabajadores y los proveedores, y a los clientes ya como no se cuenta con un flujo de dinero, no se puede comprar nueva mercadería que satisfaga las necesidades de los clientes.

Se debe hacer énfasis en corregir las falencias y mejorar la cobranza por medio de una eficiente investigación de crédito, cumplimiento de los tratos de la venta y la post venta, realizar cobros con firmeza y respeto.

La utilidad práctica de la propuesta propende a una recuperación de cartera vencida de una manera más efectiva y oportuna a través de los procedimientos adecuados e innovadores que permitirán que los cobros de los créditos otorgados a los clientes se hagan de una forma planificada, contribuyendo así a la disminución del riesgo de la incobrabilidad y una recuperación del capital invertido.

La utilidad metodológica esta en redefinir las políticas de cobro, y seguimiento de los préstamos orientados a persuadir al cliente a un comportamiento de cancelación acorde al plan de pagos pactado en su concesión, así lograr mantener una liquidez que permita atender oportunamente nuevos créditos requeridos por otros clientes.

De aquella manera con la elaboración de la presente propuesta la empresa comercial "Bestcommunications S.A." de la ciudad de Guayaquil, adquiere los conocimientos necesarios para un apropiado desenvolvimiento financiero, ya que se logrará la integración de los conocimientos teóricos y prácticos en la solución de problemas financieros.

La relevancia social de esta investigación es brindar una orientación teórica y práctica sobre la recuperación de la cartera vencida, de manera que se ejecuten los procesos en el área financiera.

Una vez desarrollada y puesta en práctica el diseño del proyecto para la recuperación de cartera vencida de la empresa Bestcommunications S.A., ésta se beneficiará debido a que se implementaran mejoras en los procedimientos que se deben aplicar, además de las estrategias que se deberán seguir para lograr los objetivos de la empresa. Esta investigación servirá de herramienta para resolver los problemas y será un punto de partida para orientar y aumentar la liquidez.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

FUNDAMENTACION TEORICA

Antecedentes históricos

La historia de la contabilidad empieza desde la época del esclavismo ya que aquí existió un hombre inteligente que era el encargado de llevar la contabilidad de los esclavos y aquí estos eran llamados como bienes. Luego del esclavismo aparece el Feudalismo la cual era otra forma en la que se fue desarrollando la contabilidad, en el feudalismo la iglesia se convierte en la primera Institución Bancaria la cual tenía la potestad de prestar dinero a cambio de que si no pagase esta deuda se pudiera adueñar de las tierras que le pertenecieran.

Con el arribo de los españoles al continente Americano se dio inicio a una actividad económica sin precedentes. Los conquistadores obtuvieron de la corona múltiples beneficios, lo que dio inicio a la explotación no solo de los recursos naturales sino también de los aborígenes. Así, el español logra imponer en estas tierras, además de su cultura y costumbres mercantilistas, sus prácticas contables. Al conocer la consolidación de la conquista americana, en 1522, Carlos V, mediante cedula real nombra a Rodrigo de Albornoz como contador real de estas tierras, y le proporciona junto con su acreditación instrucciones muy precisas sobre el registro de las operaciones mercantiles. (Fierro Martínez, 2011)

La contabilidad se volvió más resaltante en Mesopotamia ya que esta regulaba contratos como lo de los préstamos, ventas, arrendamientos, etc.

Podemos describir que por los avances del tiempo la contabilidad ha tomado muchos cambios importantes en el mundo ya que ha permitido el avance técnico-práctico de las organizaciones de las empresas lo cual en estas ayudan al manejo de ella, su organización y la manera en que estas manejan sus cuentas de ingresos, gastos para el bien y el desarrollo de esta.

El origen principal de los ingresos de las empresas privadas dedicadas a la compra-venta de mercadería son sus ventas que proporcionan liquidez inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus clientes créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra benefician a la organización en sus ingresos, y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo inmediato.

En la actualidad, uno de los grandes problemas de las empresas que venden bienes o servicios a crédito, es la recuperación de éste, por ello surgen algunas preguntas como: ¿Cuántas empresas han cerrado porque sus clientes no les pagan, lo importante es visualizar que las organizaciones de tipo comercial deben prevenir el riesgo y proyectar una rentabilidad en corto, mediano o largo plazo a fin de no solo permanecer en el mercado, sino de buscar formas más pertinentes y adecuadas de ofrecer préstamos a crédito y sobre todo tener una cartera sana.

En el Ecuador la contabilidad juega un papel muy importante tanto en las empresas públicas como privadas, ya que a través de los resultados contables se mueve la economía de cada sector, permitiendo la toma de decisiones que beneficien en el presente o a futuro, además, la contabilidad financiera es una técnica que tiene como finalidad principal informar sobre los efectos de las operaciones cuantificables en dinero practicadas utilizando ciertos principios al registrar, clasificar en términos

monetarios datos financieros y económicos para informar en forma eficiente las operaciones de la vida de una organización.

Existen varios procesos en la contabilidad de los cuales hablaremos en especial de la cartera vencida. Las cuentas por cobrar o cartera vencida son obligaciones que los clientes mantienen con las instituciones, y estas se originan en las ventas que se hacen a crédito.

Las cuentas por cobrar se originan con el objetivo de que las personas puedan comprar productos a crédito en donde las empresas dan un tiempo estimado para que estas puedan pagar las deudas adquiridas las cuales pueden ser a corto o largo plazo de pende del plazo que haya establecido para la cancelación de la deuda.

La cuentas por cobrar forman parte de un activo muy determinante dentro de las empresas tanto públicas como privadas, la misma que está conformada por las ventas de mercadería o de un servicio a crédito, constituyéndose para el cliente como una inversión, un costo o gasto esto depende para lo que se haya adquirido el bien o el servicio, ya que esto va a ser una forma de expandir sus utilidades.

A continuación se desarrolla en el presente proyecto, la fundamentación que sirven de soporte a la investigación que se pretende llevar a cabo en la empresa “Bestcommunications S.A”, que es la recuperación cartera vencida. En este sentido se orientan una serie de aspectos teóricos – metodológicos que sirven como herramientas al desarrollo de la misma. A continuación se presentan algunos estudios anteriormente efectuados, sobre este tema.

Las cuentas por cobrar son el derecho que tiene la empresa de exigir a los clientes, el pago de su adeudo derivado de las ventas a crédito, para poder comprender:

La Cobranza Es un proceso de gestión de cobro de los créditos otorgados a los clientes de la empresa, por ello:

Según Godoy, Florida, (2006). Define a la cobranza como la actividad destinada a la recaudación de fondos mediante el cobro por ventas efectuadas al contado o por créditos de diversas clases a cobrar, también se dice que es el medio o expediente para conseguir un objetivo utilizando diversas herramientas para intentar el cobro de las cuentas que una organización posee.

Godoy y Greco, (2006), Cartera son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras.

A inicios del siglo XIX, la contabilidad paso por importantes modificaciones las cuales se originaron tras el comienzo de varias teorías acerca de la naturaleza de las cuentas, así de esta forma dando cabida a la fundación de instituciones de educación (Thompson Baldiviezo J. M., 2008)

La contabilidad nace con la necesidad que tiene toda persona natural o jurídica que tenga como actividad: el comercio, la industria, prestación de servicios, finanzas de poder generar información de los recursos que posee; y poder entender si llego o no a los objetivos trazados. (Thompson Baldiviezo J. , 2008)

La evolución histórica se remonta a los orígenes de la contabilidad es necesario recordar que las más antiguas civilizaciones conocían operaciones aritméticas rudimentarias llegando muchas de estas operaciones a crear elementos auxiliares para contar, sumar, restar, etc. (Thompson Baldiviezo J. M., 2008)

Antecedentes Referenciales

Según (Guillermo Saltos, 2017), en su investigación de la cartera vencida en la Junta de Beneficencia en la ciudad de Guayaquil, determina que es una institución sin fines de lucro la cual presta servicios de distinta índole como en la rama de salud, atención a ancianos, educación, cementerios

los cuales cubren en cierta parte las necesidades que tiene la comunidad ecuatoriana.

Esta prestigiosa institución ha tenido serios problemas últimamente al tener muy elevado la cartera vencida, lo que da como consecuencia el cierre de varias instituciones que se mantienen con los ingresos de esta.

En los últimos años se han incrementado de manera exuberante el aumento de las cuentas por cobrar, lo cual ha traído como consecuencia que no se tiene con el suficiente flujo para solventar sus necesidades, por tal motivo se ha tenido que cerrar varias instituciones y esto a su vez trae como consecuencias el de prescindir de su personal, por tal motivo la autora de la investigación propuso estrategia que mejoren la recaudación de las cuentas por cobrar mediante un método de síntesis y análisis mediante diversas estrategias que permitan llegar a la solución de los problemas que afectaban a dicha institución.

En dicha investigación se determinaron la implementación de un manual de procesos que colaboren a la cobranza de la cartera vencida la cual ayudara a los socios a tomar las medidas correctivas en el momento oportuno.

(Parrales Choez, 2017), en su investigación sobre la recuperación de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa Limpak S.A, determino que por la alta competencia que existen ente las empresas en el mercado global las empresas muchas veces no tienen como tener una sostenibilidad que les permita tener una rentabilidad, por tal motivo se debe crear y aplicar políticas que aporten a la solución de los problemas financieros de las compañías es por esto que se debe tener una buena recuperación de las cuentas por cobrar ya que esta es un pilar fundamental para el mantenimiento de la misma.

En la investigación llevada a cabo determinaron que la cartera vencida es unos de los principales problemas, ya que no la empresa lleva una contabilidad de forma empírica lo cual aumenta las falencias que tiene la

compañía en la parte contable ya que no cuenta con registros que colaboren a obtener una información real y oportuna.

La investigación de (Parrales Choez, 2017), apporto con soluciones para la empresa Limpak S.A., para la cual la investigación se desarrolló en analizar la situación actual de la compañía, buscar métodos teóricos que colaboren a la solución de la problemática y elaborar un plan de mejora que solucione los problemas que aquejan a la compañía.

Determinaron que la solución era la de crear un plan de mejoras para la recuperación de la cartera vencida para disminuir la morosidad de la misma y esto a su vez colabore con la parte de flujo de efectivo de la misma, la cual no solo servirá de guía para la empresa Limpak S.A., sino también para ayuda para otras empresas que tengo parecidos problemas.

Como propuesta determinaron:

*Elaborar análisis periódicos mediante indicadores de desempeño los cuales serán enfocados para la reducción de las cuentas por cobrar

*Establecer e implementar políticas que colaboren al tratamiento y conducción de la cartera vencida, estudiando las consecuencias y causas que han llevado a un mal manejo de la cartera vencida.

*Comparar las situaciones similares que aquejan a otras compañías en el proceso de cobranza de la cartera vencida y como esto influye al presupuesto de la compañía.

(Sumba Zhumi , 2017), en una investigación sobre la recuperación de la cartera vencida, lo cual determino como resumen que en la presentación de proyecto con el tema “Plan de mejora a los procedimientos de recuperación de cartera vencida de la compañía de riego Manuel J Calle”, la compañía tiene serios problemas en el control de las cuentas por cobrar, ya que nunca se ha llevado a cabo un análisis que determine las falencias que tiene al no contar con un departamento de cobranza o en su caso una persona que sea responsable de la recuperación de la cartera vencida.

Mediante el análisis se dio como resultado que los problemas vienen de varios periodos ya que la compañía no cuenta con políticas de crédito que ayude a la regulación de los mismos, y se entreguen créditos sin analizar si los clientes están capacitados para cubrir con las obligaciones que tienen con la compañía.

Según el análisis el impacto del incremento que tienen las cuentas por cobrar son uno de los factores que han provocado que la compañía no tenga un flujo que respalde para cubrir las necesidades con los diferentes proveedores.

En el análisis se determinó que otro de los factores es que no existe compromiso de parte de los vendedores los cuales ofrecen créditos y luego no le hacen el seguimiento a los mismo para ver si dicho cliente está cumpliendo con las obligaciones que contrajo con la misma, además al no contar con una persona que se encargue de la recaudación o de la cobranza no se tiene reportes que permitan saber con exactitud la situación real de las cuentas por cobrar.

También determinaron que las faltas de políticas para los créditos y no contar con un sistema contable fiable que ayude a emitir informes o reportes de cómo se encuentran la cartera vencida hace que se incrementó los problemas en la parte de la liquidez de la compañía ya que al no tener una recaudación eficaz no se cuenta con un flujo que respalde las operaciones de la misma, por aun tener en un momento determinado alguna inversión.

Según el análisis determinaron como propuesta elaborar procedimientos en los otorgamientos de créditos a los socios y contratar a una persona que se encargue de la recuperación de la cartera mediante un plan de mejoras.

La presente investigación hemos tomado en cuenta tesis con temas similares al planteado ya que muestran conocimientos claros para obtener razonamientos en el desarrollo del mismo entre ellos tenemos:

Según (Moreira Rosales, 2016) en su tesis, Mejoras del proceso de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida de la empresa ECUAMATERIALES S.A., en el presente trabajo, tiene como propósito mejorar el proceso de crédito y cobranza para recuperar cartera vencida para determinar el problema surgido en la empresa Ecuamateriales S.A., en el cual los clientes adeudan sus créditos concedidos, por tal motivo la empresa no posee liquidez para solventar otros gastos o adquisiciones.

Otra causa es que los procedimientos para crédito no son aplicados correctamente por el personal de crédito y cobranzas como consecuencia no existe clasificación alguna para los clientes. La importancia de este trabajo investigativo fue recopilar información sobre la cartera vencida y el efecto perjudicial de la liquidez; luego se identificaron los procedimientos, reglamento y políticas que la empresa no aplica.

El marco teórico, comprende conceptos sobre: Antecedentes históricos y referenciales; marco conceptual, hipótesis, y sus variables. La modalidad del trabajo es cualitativa, busca resultados sobre la realidad institucional. Con lo que se respecta a la metodología aplicada, se basa en un enfoque cualitativo, por tal motivo hace que el proyecto sea factible, a través de la recolección de datos. La propuesta, se diseñó de un manual de procedimientos, reglamentos y políticas para la recuperación de la cartera vencida. (Moreira Rosales, 2016)

Según (Astimbay Maji, 2015) realizó su proyecto con el tema Estudio del impacto de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda. En la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo, periodo 2015 para mejorar y disminuir el riesgo de morosidad. En los últimos años, su participación en la economía de los sectores productivos se ha incrementado de manera significativa sin embargo, esto a su vez evidenció un problema que aunque parezca menor, es de gran trascendencia.

La debilidad o ausencia de políticas de crédito. Esta problemática conlleva, a un incremento de los índices de morosidad, distorsionando así

la cultura crediticia de los usuarios de la institución. Ante la situación planteada, es necesario implementar de manera urgente, no solamente unas políticas crediticias para la colocación y recuperación de créditos, para disminuir de esta forma las tasas altas de cartera vencida. (Astimbay Maji, 2015)

Propuesta se crea procesos con registros contables veraces para una mejor organización de la cartera y su depuración, se implementa un sistema de seguimiento a la cartera vencida en el área contable para el cumplimiento de los objetivos de recuperación. (Astimbay Maji, 2015)

(Carrasco, 2013) Realizo su proyecto “Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa PURATOXIC S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.”

Resumen, el presente trabajo tiene como propósito la determinación de cómo afecta el análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene una empresa. La problemática surge en la empresa PURATOXIS S.A. de la ciudad de Guayaquil, donde se observa que los clientes no pagan a tiempo por créditos concedidos y como consecuencia, la empresa tiene dificultad de no contar con un flujo para las diferentes actividades del negocio. Otra causa es que el personal de crédito y cobranza no aplica procedimientos y políticas para la concesión de créditos y como consecuencia se clasifican a los clientes erróneamente, sin soporte legal, financiero y documental, para ello se establecieron las deficiencias en el proceso de crédito y cobranzas de la empresa, posteriormente se recopiló información bibliográfica sobre la cartera vencida y su impacto en la liquidez; luego se identificaron los procedimientos, reglamentos y políticas que debe aplicar una empresa para recuperación de su cartera vencida y finalmente se diseñó un manual de procedimientos, reglamento y políticas dirigido al personal de crecimiento y cobranzas.

La propuesta. Diseño de un manual de procedimientos reglamentos y políticas para la recuperación de la cartera vencida, sus beneficiarios son

todo el personal de la empresa y sobre todo los clientes que prestan servicios a la institución.

Fundamentación legal

- **Constitución Política del Ecuador**

Siendo la Constitución Política del Ecuador el principal cuerpo legal del país, es preciso considerar lo que menciona en su artículo 303, donde plasma que la responsabilidad de diseñar las políticas crediticias que rigen en el país está a cargo del Banco Central del Ecuador, para lo cual se cita el artículo previamente mencionado:

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano. La ejecución de la política crediticia y financiera también se ejercerá a través de la banca pública. El Banco Central es una persona jurídica de derecho público, cuya organización y funcionamiento será establecido por la ley (Constitución Política del Ecuador, 2008).

- **Ley de Régimen Tributario**

En el Capítulo IV de la Ley de Régimen Tributario “Depuración de ingresos”, se hace mención a las deducciones que se pueden realizar, exponiendo específicamente en el artículo 10, literal 11, que se aplican deducciones a las provisiones de créditos incobrables tal como se muestra a continuación:

Art. 10.- Deducciones.- En general, para determinar la base imponible sujeta a este impuesto se deducirán los gastos que se efectúen para obtener, mantener y mejorar los ingresos de fuente ecuatoriana que no estén exentos. En particular se aplicarán las siguientes deducciones:

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total (Ley de Régimen Tributario Interno, 2004).

- **Resolución N° SC.SG.DRS.G.11.02.**

Mediante la Resolución No. 06.Q.ICI.004 publicada en el Registro Oficial No. 348 de 4 de septiembre del 2006, la Superintendencia de Compañías adoptó la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIF) estableciendo que su uso debe ser de carácter obligatorio para las empresas que estén bajo su regulación. Es por ello que a continuación se citan las principales NIF que están relacionadas directamente con el tema del presente trabajo de titulación; es decir, con el manejo y recaudación de cuentas por cobrar:

Norma de Información Financiera C-3. CUENTAS POR COBRAR.-El objetivo de esta Norma de Información Financiera (NIF) es establecer las normas de valuación, presentación y revelación para el reconocimiento inicial y posterior de las cuentas por cobrar comerciales y las otras cuentas por cobrar en los estados financieros de una entidad económica (Vlex, 2016).

- **NIIF 13. Valor Razonable**

El valor razonable representa el monto de efectivo o equivalentes que participantes en el mercado estarían dispuestos a intercambiar para la compra o venta de un activo, o para asumir o liquidar un pasivo, en una operación entre partes interesadas, dispuestas e informadas, en un mercado de libre competencia. Cuando no se tenga un valor de intercambio accesible de la operación debe realizarse una estimación del mismo mediante técnicas de valuación.

El valor razonable, por consiguiente, es el valor de intercambio de una operación o una estimación de éste. El valor razonable puede considerarse tanto un valor de entrada como de salida, atendiendo a los atributos de la partida considerada y a las circunstancias presentes en el momento de su valorización. El valor razonable, como valor atribuible a activos, pasivos o activos netos, según corresponda, representa un valor ideal para las cuantificaciones contables en términos monetarios, el cual puede determinarse por orden de preferencia, a partir de:

- a) cotizaciones observables en los mercados,
- b) valores de mercado de activos, pasivos o activos netos similares en cuanto a sus rendimientos, riesgos y beneficios, y
- c) técnicas de valuación (enfoques o modelos) reconocidos en el ámbito financiero, tales como, valor presente esperado, valor presente estimado, modelos de precios de opción, modelos de valuación de acciones, opciones o derivados, entre otros.

Para determinar un valor razonable, considerando en su aplicación los enfoques del valor presente, debe tomarse en cuenta lo dispuesto en el párrafo.

El precio de mercado denota una variabilidad de hechos y presunciones, obteniéndose a través de:

- a) El precio de intercambio de las operaciones, representado por el monto en que son adquiridos o vendidos los activos y servicios, incurridos los pasivos y colocados o readquiridos los instrumentos de deuda y de capital de una entidad, en un mercado de libre competencia; y
- b) los valores de referencia de valuaciones contables provenientes de modelos de valuación, simples o complejos, que consideran el comportamiento del mercado en el futuro.

Valores de entrada

Los valores de entrada son:

- a) costo de adquisición;
- b) costo de reposición;
- c) costo de reemplazo; y
- d) recurso histórico.

El valor razonable puede asumir cualquiera de los anteriores valores de entrada, aun cuando también puede considerarse como un valor de salida. Los conceptos de costo de adquisición y de recurso histórico se utilizan en valuaciones de reconocimiento inicial de una partida de activo o pasivo, según sea el caso. Por su parte, los conceptos de costo de reposición y de reemplazo son utilizados para valuaciones en reconocimientos posteriores.

Para la siguiente investigación se tomó como referencias legales varios artículos de las leyes los cuales colaboraron a la solución de la problemática:

La superintendencia de compañías del Ecuador, mediante la Resolución No. 06.Q.IC-004 del 21 de agosto del 2006, resuelve la

adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”, y que la aplicación en el país debía ser obligatoria por parte de todas las compañías que estén sujetas al control de Superintendencia de Compañías en la presentación de sus Estados Financieros, lo cual quedo en el Registro Oficial según Resolución No. 08.G.DSC.010 el 20 de Noviembre del 2008, la cual salió en publicación en el Registro N0. 498 del 31 de Diciembre del 2008.

Para lo cual se llevó a cabo un cronograma de aplicación de la Normas Internacionales de Información Financiera, la superintendencia de compañías determinaría los formularios para la presentación de los estados financieros de los cuales se tenían registrar.

Según el acuerdo Interinstitucional No. 001 del 2 de Diciembre de 1994, publicado en el registro Oficial No. 615 del 19 de Enero de 1995, las normas que se aplicarían para la declaración de impuesto y la presentación de los mismos.

Que, el artículo 39 del reglamento para la aplicación de la ley de Régimen Tributario Interno, publicado en el registro Oficial No. 209 del 8 de Junio del 2010 dispone que las sociedades sujetas al control de la Superintendencia de Compañía o de Bancos y Seguros, se rijan por las normas contables que determine su Organismo de Control; Que, los avances tecnológicos en materia de informática, requieren que las normas legales y reglamentarias se ajusten a las nuevas herramientas que se han creado para facilitar el envío y recepción de información, con el evidente ahorro de tiempo y esfuerzo, concediendo a los usuarios la facilidades necesarias para el cumplimiento de sus deberes y obligaciones. (Superintendencia de Compañías, 2011)

Ley de Régimen Tributario Interno

Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

Sección Primera de las Deducciones

Nota: Título de Sección agregado por Art. 64 de Decreto Legislativo No, 000, publicado en Registro Oficial Suplemento 242 de 29 de Diciembre del 2007.

Art. 10.- Deducciones punto 11 se aplicara la siguiente deducción.

1.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14)

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio, en la parte no cubierta por la provisión, cuando se haya cumplido una de las siguientes condiciones: (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14)

- Haber constado como tales, durante cinco años o más en la contabilidad;
- Haber transcurrido más de cinco años desde la fecha de vencimiento original del crédito;
- Haber prescrito la acción para el cobro del crédito;
- En caso de quiebra o insolvencia del deudor;
- Si el deudor es una sociedad, cuando ésta haya sido liquidada o cancelado su permiso de operación. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015)

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los

créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado, caso contrario se considerará defraudación. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14)

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. (Ley Órgánica de Régimen Tributario Interno, 2015, pág. 14)

Ley Orgánica de Administración Financiera y Control (ESTADO, 1977)

TITULO III

SISTEMA DE PRESUPUESTO

CAPITULO 1

Generalidades

Art. 35.- Descripción.- El sistema de presupuesto comprende las técnicas, métodos y procedimientos empleados en las etapas de programación, formulación, aprobación, ejecución, control, evaluación y liquidación, que conforman el ciclo presupuestario.

Art. 36.- Finalidad.- La finalidad primordial del sistema es establecer en cada entidad y organismo del sector público, métodos y procedimientos de administración presupuestaria aptos para alcanzar los objetivos y metas de los planes de desarrollo, con la integración y mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros.

Art. 37.- Objetivos.- Los objetivos principales del sistema de presupuesto son:

1. Orientar los recursos disponibles, coordinada y armónicamente, al logro de los objetivos prioritarios para el desarrollo económico y social del país;
2. Obtener que los presupuestos del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público sean la fiel expresión de los proyectos y programas para un período determinado y los instrumentos adecuados para concretarlos;
3. Asegurar el cumplimiento de cada una de las etapas del ciclo presupuestario, en el tiempo y forma requeridos, para la buena marcha de la administración pública;
4. Lograr que la etapa de aprobación de los presupuestos se cumpla antes de la iniciación de cada período;
5. Asegurar que la ejecución presupuestaria se programe y desarrolle coordinadamente, utilizando las técnicas apropiadas y asignando los recursos según las necesidades de cada sector, programa y proyecto;
6. Facilitar el control interno presupuestario por parte de cada entidad y organismo del sector público;
7. Utilizar la ejecución y evaluación presupuestarias como elementos dinámicos para la corrección de desviaciones en la programación de las acciones;
8. Utilizar a los presupuestos como instrumentos del sistema de planificación y como herramienta de administración; y
9. Conseguir la presentación oportuna de información comparativa entre las estimaciones presupuestarias y los resultados de las operaciones.

Art. 38.- Componentes.- Son componentes del sistema los presupuestos del Gobierno Nacional, los de las demás entidades y organismos del sector público y los procesos de regulación y consolidación de la información presupuestaria.

Art. 39.- Ámbito de aplicación.- El sistema rige para los presupuestos de todas las entidades y organismos del sector público.

CAPITULO 2

Facultades Normativas

Art. 40.- Principios presupuestarios.- Los presupuestos del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público se estructurarán con arreglo a los principios presupuestarios, especialmente de universalidad y unidad. Prohíbese la administración de recursos financieros en forma extrapresupuestaria.

Art. 41.- Facultad privativa del Ministro de Finanzas.- El Ministro de Finanzas tiene facultad privativa para dictar disposiciones secundarias de cualquier naturaleza sobre el sistema de presupuesto.

Art. 42.- Políticas de presupuesto.- El Ministro de Finanzas expedirá las políticas generales del sistema presupuestario establecido para las entidades u organismos del sector público.

Art. 43.- Consolidación presupuestaria.- A base de lo dispuesto en el artículo anterior, corresponde al Ministerio de Finanzas llegar a la consolidación de la información contenida en los presupuestos del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público.

Art. 44.- Normas técnicas de presupuesto.- El Ministro de Finanzas expedirá las normas técnicas de presupuesto para la programación, formulación, presentación, aprobación, ejecución, modificación, control, evaluación y liquidación presupuestarios.

Art. 45.- Manual general de presupuesto.- El Ministro de Finanzas publicará un manual general del sistema de presupuesto, que incluirá las normas y los requisitos a los que deben sujetarse los presupuestos del

Gobierno Nacional y los de las demás entidades y organismos del sector público. Dicho manual deberá ser actualizado periódicamente, de acuerdo con los adelantos técnicos en la materia.

Normas Internacional de Información Financiera (NIIF) para Pequeñas y Medianas Entidades

Sección 1 Pequeña y Medianas Entidades

Alcance pretendido de esta NIIF

Se presenta que la NIIF para las PYMES se utilice por las pequeñas y medianas entidades (PYMES). esta sección describe las características de la PYMES. (Comité de Normas Internacionales de contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Descripción de las pequeñas y medianas entidades

Las pequeñas y medianas entidades son entidades que:

No tienen obligación pública de rendir cuentas, y

Publican estados financieros con propósito de información general para usuarios externos. Son ejemplos de usuarios externos los propietarios que no están implicados en la gestión de negocios, los acreedores actuales o potenciales y las agencias de calificación. (Comité de normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Una entidad tiene obligación pública de rendir cuentas si:

Sus instrumentos de deuda o de patrimonio se negocian en un mercado público o están en proceso de emitir estos instrumentos para negociarse en un mercado público (ya sea una bolsa de valores nacional o extranjera, o un mercado fuera de la bolsa de valores, incluyendo mercado locales o regionales), o (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Una de sus principales actividades es mantener activos en calidad de fiduciaria para un amplio grupo de terceros. Este suele ser el caso de los

bancos, las cooperativas de crédito, las compañías de seguros, los intermediarios de bolsa, los fondos de inversiones y los bancos de inversión. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Si una entidad que tiene obligación pública de rendir cuentas utiliza esta NIIF, sus estados financieros no se describirán como en conformidad con la NIIF para la PYMES, aunque la legislación o regulación de jurisdicción permita o requiera que esta NIIF se utilice por entidades con obligación pública de rendir cuentas. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Sección 2 Conceptos y Principios Generales

Alcance de esta sección

2.1 Esta sección describe el objetivo de los estados Financieros de las pequeñas y medianas entidades (PYMES) y las cualidades que hacen que la información de los estados financieros de la PYMES sea útil. También establece los conceptos y principios básicos subyacentes a los estados financieros de las PYMES. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Objetivos de los estados financieros de las pequeñas y medianas entidades

2.2 El objetivo de los estados financieros de una pequeña o mediana entidad es proporcionar información sobre la situación financiera, el rendimiento y los flujos de efectivo de las entidades que sea útil para la toma de decisiones económicas de una amplia gama de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.

2.3 Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la

responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Características cualitativas de la información en los estados financieros

Compresibilidad

2.4 La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho que esta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinado usuarios. (Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (International Accounting Standards Committee Foundation, 2009)).

Normas Internacionales de Información Financiera

Esta norma presenta objetivos, pasos y requisitos que los estados financieros necesitan para proporcionar su información, presentándola de una manera adecuada, además proporciona información referente a la posición financiera de la entidad. La Fundación Padre Damián requiere de las NIIF para continuar con sus labores normales, como apoyo para la razonabilidad de sus estados financieros. Se señalan los regentes a cumplir de acuerdo su actividad:

NIIF 1 Adopción por primera vez de las Normas Internacionales de Información Financiera

El objetivo de esta NIIF es asegurar que los primeros estados financieros con arreglo a las NIIF de una entidad, así como sus informes financieros intermedios, relativos a

una parte del ejercicio cubierto por tales estados financieros, contienen información de alta calidad que sea transparente para los usuarios y comparable para todos los ejercicios que se presenten; suministre un punto de partida adecuado para la contabilización según las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF); y pueda ser obtenida a un coste que no exceda a los beneficios proporcionados a los usuarios.

NIIF 3 Combinación de negocios

El objetivo de esta NIIF es mejorar la relevancia, fiabilidad y comparabilidad de la información sobre combinaciones de negocios y sus efectos que una entidad que informa proporciona en sus estados financieros.

Para la consecución del señalado objetivo esta NIIF establece principios y requerimientos sobre cómo la entidad adquirente: reconocerá y valorará en sus estados financieros los activos adquiridos identificables, los pasivos asumidos y cualquier participación no dominante en la entidad adquirida; reconocerá y valorará el fondo de comercio adquirido en la combinación de negocios o una ganancia procedente de una compra en condiciones muy ventajosas; y determinará qué información se ha de revelar para permitir a los usuarios de los estados financieros evaluar la naturaleza y los efectos financieros de la combinación de negocios.

NIIF 7 Instrumentos financieros: información a revelar

El objetivo de esta NIIF es requerir a las entidades que, en sus estados financieros, revelen información que permita a los usuarios evaluar: la relevancia de los instrumentos

financieros en la situación financiera y en el rendimiento de la entidad; y la naturaleza y alcance de los riesgos procedentes de los instrumentos financieros a los que la entidad se haya expuesto durante el ejercicio y en la fecha de presentación, así como la forma de gestionar dichos riesgos.

NIIF 8 Segmento de operaciones

Un segmento operativo es un componente de una entidad que desarrolla actividades empresariales que pueden reportarle ingresos y ocasionarle gastos (incluidos los ingresos y gastos relativos a transacciones con otros componentes de la misma entidad); cuyos resultados de explotación son examinados a intervalos regulares por la máxima instancia de toma de decisiones operativas de la entidad con objeto de decidir sobre los recursos que deben asignarse al segmento y evaluar su rendimiento; y en relación con el cual se dispone de información financiera diferenciada.

NIC 1 Presentación de Estados Financieros

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores

El objetivo de esta Norma es establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósito de información general, para asegurar la comparabilidad de los mismos, tanto con los estados financieros de la propia entidad correspondientes a ejercicios anteriores, como con los de otras entidades. Esta Norma establece requerimientos generales para la presentación de los estados financieros, directrices para determinar su estructura y requisitos mínimos sobre su contenido.

NIC 10 Hechos ocurridos después del periodo sobre el que se informa

El objetivo de esta Norma es prescribir cuándo una entidad ajustará sus estados financieros por hechos posteriores a la fecha del balance; y las revelaciones que la entidad debe efectuar respecto a la fecha en que los estados financieros han sido formulados o autorizados para su divulgación, así como respecto a los hechos posteriores a la fecha del balance.

Norma Internacional de Contabilidad

Finalidad de los Estados Financieros

Para la (International Accounting Standards Committee, 2001), los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de una entidad. El objetivo de los estados financieros es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de una entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados. Para cumplir este objetivo,

los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de una entidad:

- activos;
- pasivos;
- patrimonio;
- ingresos y gastos, en los que se incluyen las ganancias y pérdidas;
- aportaciones de los propietarios y distribuciones a los mismos en su condición de tales; y
- flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayuda a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros de la entidad y, en particular, su distribución temporal y su grado de certidumbre.

Conjunto completo de estados financieros

Un juego completo de estados financieros comprende:

- a) Un estado de situación financiera al final del periodo;
- b) un estado del resultado integral del periodo;
- c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo;
- d) un estado de flujos de efectivo del periodo;
- e) notas, que incluyan un resumen de las políticas contables más significativas y otra información explicativa; y
- f) un estado de situación financiera al principio del primer periodo comparativo, cuando una entidad aplique una política contable retroactivamente o realice una re expresión retroactiva de partidas en sus estados financieros, o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros.

Base contable de acumulación (devengo)

Una entidad elaborará sus estados financieros, excepto en lo relacionado con la información sobre flujos de efectivo, utilizando la base contable de acumulación (o devengo).

Materialidad (importancia relativa) y agrupación de datos

Una entidad presentará por separado cada clase significativa de partidas similares. Una entidad presentará por separado las partidas de naturaleza o función distinta, a menos que no tengan importancia relativa.

Compensación

Una entidad no compensará activos con pasivos o ingresos con gastos a menos que así lo requiera o permita una NIIF.

Uniformidad en la presentación

Una entidad mantendrá la presentación y clasificación de las partidas en los estados financieros de un periodo a otro, a menos que:

- tras un cambio en la naturaleza de las actividades de la entidad o una revisión de sus estados financieros, se ponga de manifiesto que sería más apropiada otra presentación u otra clasificación, tomando en consideración los criterios para la selección y aplicación de políticas contables de la NIC 8;
- una NIIF requiera un cambio en la presentación.

Identificación de los estados financieros

Una entidad identificará claramente los estados financieros y los distinguirá de cualquier otra información publicada en el mismo documento.

Una entidad identificará claramente cada estado financiero y las notas. Además, una entidad mostrará la siguiente información en lugar destacado, y la repetirá cuando sea necesario para que la información presentada sea comprensible:

- el nombre de la entidad u otra forma de identificación de la misma, así como los cambios relativos a dicha información desde el final del periodo precedente;
- si los estados financieros pertenecen a una entidad individual o a un grupo de entidades;
- la fecha del cierre del periodo sobre el que se informa o el periodo cubierto por el juego de los estados financieros o notas;
- la moneda de presentación, tal como se define en la NIC 21; y
- el grado de redondeo practicado al presentar las cifras de los estados financieros.

Estado de situación financiera

Información a presentar en el estado de situación financiera

Como mínimo, el estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes:

- propiedades, planta y equipo;
- propiedades de inversión;
- activos intangibles;
- activos financieros (excluidos los importes mencionados en los apartados (e), (h) e (i));
- inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación;
- activos biológicos;
- inventarios;
- deudores comerciales y otras cuentas por cobrar;

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Cartera vencida

Valores proyectados que puede ser manipulado, y pueden obtener resultados analizables. Experimentos de la cual puede influir en muchas respuestas, y así elegirá la que obtenga resultado más efectivo y acelerado, está casi siempre constituidas por documentos que respalda el valor adeudado, son créditos que han sido otorgados y los cuales no han sido cancelados en el tiempo correspondiente.

Este valor se incrementa cuando no se tiene un debido control de las cuentas por cobrar lo cual afecta directamente a la liquidez de la empresa lo cual causa desfases en la parte financiera.

Variable dependiente: Obligaciones a proveedores

Son deudas las que se tiene obligación de cancelar en un periodo determinado, son de responsabilidad administrativa los cuales afectan directamente a los derechos del consumidor, esto quiere decir que comprende la compra de productos o servicios que se adquieren al realizar una compra y por las cuales pueden existir un documento de por medio o a veces solo es de palabra.

Definición Conceptual

Liquidez. – Calidad de un elemento del activo para transformarse fácilmente en dinero en efectivo o líquido. Relación entre el efectivo en caja y los bienes fácilmente convertibles en dinero y el total en el activo de una empresa. (Biencinto Sánchez, 2009)

Cantidad. – Cantidad es la manera de medir la porción de una dimensión o cierto número de unidades. Valor de base monetario que sirve de apoyo para futuros presupuestos.

Cartera Vencida. – Es un compromiso que se tiene que llevar a cabo en un tiempo determinado, si no se cumple con el pago de este se le llama una cartera vencida “cuantas por cobrar”

Crédito. - Es la entrega de dinero de manera limitada hacia personas o entidades la cual para ser entregada siempre debe de cumplir con términos y condiciones para ser acreditada.

Deuda. - Prestamos que una empresa adquiere hacia otros organismos mediante el cual se deben de pactar el convenio o forma de pago en un tiempo determinado.

Utilidad. - Es el resultado de nuestros ingresos y gastos lo cual da una utilidad si nuestros ingresos fueron mayores.

Cuentas por cobrar. – Como su palabra los indica es el crédito que una empresa entrega a sus clientes en donde no hace falta la firma de alguna documentación ya que estos son derechos exigibles producto de ventas que fácilmente se convierten en efectivo.

Cliente. - Es una persona o empresa que adquiere un bien o un servicio a una entidad.

Cobranza. - Es el modo de proceder de una entidad la cual ha otorgado un crédito cuando este vence su plazo el departamento de cobranza comienza a recaudar los valores prestados.

Gestión de Cobro. – Método por el cual una empresa comienza a recaudar fondos realizando diferentes procesos.

Incobrables.- Son deudas de difícil pago son consideradas cuentas incobrables.

Mora. - Es el lapso máximo de pago en que una persona o entidad debe de cancelar las obligaciones.

Plazo. – Fecha máxima que una empresa coloca como referencia en el que se debe de hacer el pago del bien o servicio adquirido.

Riesgo Financiero. - Este es el riesgo que se hace al realizar algún tipo de inversión financiera ya que no se sabe que efecto producirá.

Valor Contable. - Diferencia que existe entre el costo de adquisición de un activo fijo y la depreciación acumulada hasta la fecha (Martínez Delgado , 2008)

Flujo de Efectivo. - Informa sobre el origen y la utilización de los activos monetarios representativos de efectivo y otros medios líquidos equivalentes, clasificando los movimientos por actividades, e indicando la variación neta de dicha magnitud en el ejercicio. (Escribano Navas & Jimenez García, 2014)

Contabilidad. – La contabilidad es un lenguaje que permite explicar los flujos económicos, financieros, sociales y físicos a través del sistema de información contable S.I.C el cual puede definirse como la aplicación del saber contable. (Rincon Soto , Lasso Marmolejo, & Parrado Bolaños , 2009)

Patrimonio. – Es el residuo de los activos menos los pasivos. Se puede clasificar en el estado de situación financiera.

Impuestos. - Tributo, carga o imposición de carácter fiscal obligatorio por que el estado, a través de la ley, impone a los contribuyentes de acuerdo con su capacidad tributaria con el objeto de obtener ingresos para financiar el impuesto público (Martínez , 2008)

Tasa. - Tributo que el estado exige a los usuarios de un servicio público específico del cual se benefician directamente. Valor en términos de porcentajes que constituye los intereses sobre el capital. (Martínez , 2008)

Eficacia.- Acción y efecto que espera o se desea obtener, resultados de las cobranzas esperadas del tiempo indicado sin mucho esfuerzo.

Eficiencia.- Habilidades que se obtiene de una persona encargada del área de cobranza, utilizando los medios disponibles para lograr la meta.

Factoring.- Palabra inglesa que significa factoraje, Contrato de servicio de carácter mercantil, mediante el cual una persona toma a cargo la gestión de las cuentas por cobrar del cliente. (Biencinto Sánchez, 2009)

Instrumento financiero.- Es un contrato que da lugar a un activo financiero en una empresa y simultáneamente, a un pasivo financiero o a un instrumento de patrimonio en otra empresa. (Biencinto Sánchez, 2009)

Vencimiento.- Fecha en la que debe exigirse el cumplimiento de un derecho o bien hacerse efectiva una obligación. También es la fecha en que prescriben o caducan los derechos o las obligaciones. (Biencinto Sánchez, 2009)

Venta.- Enajenación de bienes y prestación de servicios que son objetos del tráfico de la empresa, comprenden también otros ingresos, variación de existencias y beneficios del ejercicio. (Biencinto Sánchez, 2009)

Interés.- Dinero que se paga por la utilización de un capital cedido durante un determinado periodo de tiempo o se cobra por la cesión de una capital durante un determinado periodo de tiempo. (Biencinto Sánchez, 2009)

Indicadores Financieros.- Son herramientas que la parte financiera de la empresa diseña que sirve para medir la capacidad que tiene la empresa para medir la liquidez y la estabilidad.

Política de Crédito.- Normas y reglamentos establecidos por la empresa en el departamento de crédito y cobranza para el cliente, documento el cual se encontrara impreso.

Recuperación de cartera.- Acción y efecto de cobrar una determinada lista de clientes valores que tienen vencidos, por mal funcionamiento del departamento de cobranza o falta de recursos en su momento, un buen gestor o empresas recaudadoras lo puede realizar.

Valor nominal.- Se considera el valor monetario que existe entre aptitud y utilidad de algo, que equivale entre dos cosas tanto en la contabilidad como en la parte económica.

Buro de Crédito.- Es una afiliación que requieren las empresas para poder verificar el estado crediticio que se encuentran las personas o sociedades que deseen adquirir un crédito, y es un soporte efectivo.

Rentabilidad.- Condición rentable y la capacidad de obtener renta, mediante un sistema de inversión obtendremos una utilidad rentable.

Financiación.- Obtención de recursos o fondos por una unidad económica para ser invertidos en la estructura económica de la empresa, es decir, necesaria para la realización de un gasto. (Biencinto Sánchez, 2009)

Capital financiero.- Fondo propio del patrimonio neto del balance con excepciones de las cuentas. Socios por aportaciones no dinerarias pendientes. (Biencinto Sánchez, 2009)

Pago.- Salida o entrega de dinero para hacer frente a una obligación. (Biencinto Sánchez, 2009)

Cobranza judicial.- Acto Jurídico que se le realiza mediante un juicio ejecutivo para el deudor moroso.

CAPITULO III

METODOLOGIA

Presentación de la empresa:

La compañía BESTCOMMUNICATIONS S.A.

Es una empresa ya constituida aquí en el Ecuador ya llevamos más de diez años brindándole calidad y buen servicio de telecomunicación, llevando a cada uno de los lugar y cubriendo las necesidades que acaparan nuestros productos de equipos de materiales de sistema satelital y de seguridad.

Fue constituida el 23 de enero del 2008 desde la fecha nos hemos ampliado en llevar a la mejor calidad humana permitiéndonos realizar instalaciones, nuevos diseños y nuestra ingeniería de proyectos, nuestras oficinas ubicada en la provincia del Guayas cantón Guayaquil, parroquia Tarqui, ciudadela Kennedy vieja, Av. Francisco Boloña, intersección calle cuarta- quinta N° 516 piso N° 1, alado de la clínica Navarrete, con Numero de RUC. # 0992547103001

Con nuestro manejo de bandas anchas en redes satelitales llegan con ahorro permitiendo el enrutamiento dinámico, y compresión de datos, operamos en cualquier tipo de arquitecturas de red, con el software personifica y se ajusta a especificaciones especifica. La calidad y economía en nuestros productos en energía solar, y nuestro servicio es complementado con calidad con ingenieros expertos en telecomunicación

y personal de apoyo en instalaciones llegando a colocar en el lugar asignado, esto nos permite obtener experiencia local, y soporte de la comunidad, para llegar a cada rincón con éxito presentando mejores soluciones a nuestro clientes con certeza cuidando en cada detalle la seguridad del personal y medio ambiente, con nuestro servicio telefonía celular y televisión los mantendremos comunicado.

Misión:

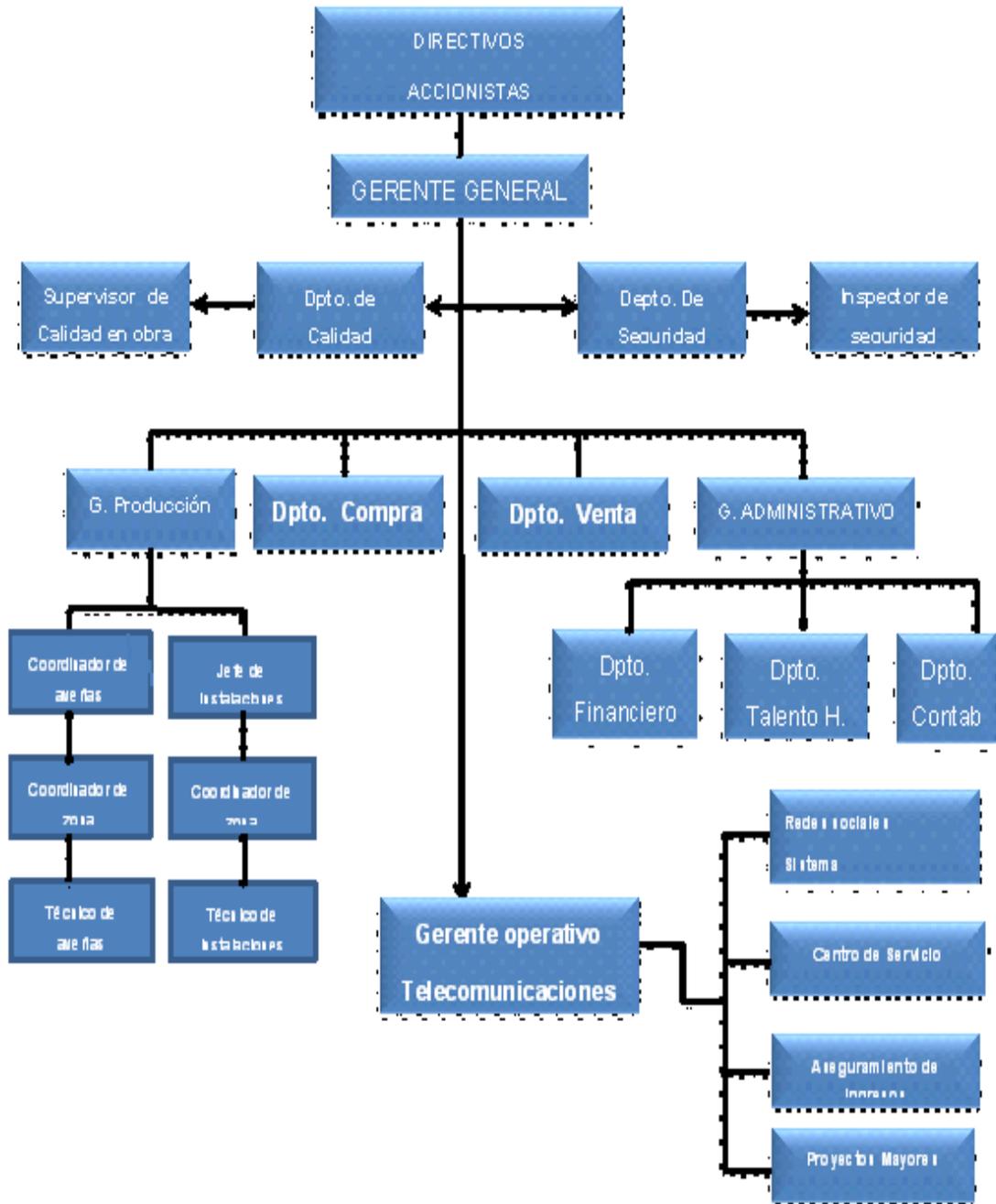
Formamos un equipo de trabajo donde interviene producto, trabajo y equipo, mostrando los valores necesarios en el cuidado del medio ambiente, trabajo en comunidad, y coordinación, nuestra redes llegan a cada lugar que necesitan no solo en plan personal si no industrial y con el sistema de telecomunicación, ahorro de energía y la infraestructura logramos un buen equipo llevando a la sociedades, clientes, inversionistas, accionistas la gran satisfacción y la ilusión que pueden contar con un gran equipo que se acople a sus necesidades de un trabajo cumplido.

Visión:

Líderes en Infraestructuras, sistemas de redes, telecomunicación a nivel nacional y proyectarnos a nivel internacional conservando nuestros principales objetivos:

1. Los productos con energía solar no solo permitiría ahorro de energía y economía y seguir acoplándose al desarrollo sostenible.
2. El manejo de Banda ancha no solo permitirá el ahorro de lo ancho de banda sobre las soluciones tradicionales de redes satelitales, nos ampliaremos a nuevos sistemas de desarrollo.

Gráfico 1: Estructura organizacional



Fuente: Elaborado por la autora

Categoría ocupacional de trabajadores

Tabla 1: Puestos de trabajadores

CARGOS OCUPACIONAL	CANTIDAD
Directivos	2
Gerentes	4
Seguridad	2
Coordinadores	2
Técnicos de averías	2
Técnicos de instalación	2
Secretarias	2
Recepcionistas	1
Tele operarios-vendedores	5
Obreros	5
Ingenieros encargados	4
Contador	1
Asistentes contables	1
Psicóloga	1
Depto. Medico	1
Dpto. compra	2
Total	37

Fuente: Elaborado por la autora

Tabla 2: Principales clientes

CLIENTES	RUC
OTECEL	1791256115001
PROMOTORIA INTEGRAL PROMEGRAL	0992983507001
ONDU SOLUCIONES TECNOLOGICAS S.A.	0992443227001
EXPORTJAIME	0992711639001
MARCIMEX	0190001490001
STIMM CIA LTDA	1791230272001

Fuente: Elaborado por la autora

Tabla 3: Principales proveedores

PROVEEDORES	RUC
SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES S.A.	1791847652001
CORPORACION NACIONAL /TELECOMUNICACIONES	1768152560001
CORPORACION FAVORITA C.A.	1790016919001
ROHEFRECAR S.A.	0992873523001
ECUADORTELECOM S.A.	1791251237001
OTECEL S.A.	1791256115001

Fuente: Elaborado por la autora

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Tipos de investigación

Para llevar a cabo esta investigación se utilizara los siguientes tipos de investigación:

Investigación Descriptiva: Según (César A. Bernal, 2010), la realización de este tipo de investigación se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental. La investigación descriptiva nos da por objeto conocer la situación de la problemática, desde el inicio de sus actividades, las costumbres, los procesos y quien interviene en ella, dejando claro que su meta no se restringe a la recaudación e identificación de datos que existen entre dos o más variables, mediante hipótesis o teoría recoger la información exclusiva para así poder exponerla y resumirla de manera cuidadosa y luego de obtener los resultados son analizados con el fin de extraer significados generalizados que sirven de ayuda para el conocimiento.

En este caso investigaremos cada cartera de clientes, desde su adquisición de la deuda sus movimientos de pagos, su inicio de mora y descubriremos desde donde partiría el problema, para así poder entender con qué problema estaremos negociando, ya que puede ser que la deuda tenga una longitud y dimensión diferente porque no solo obtuvimos o acumulamos datos si no mediante la investigación realizamos una conexión con lo existente, ya que este método de investigación me va a centrar la problemática mas no a explicarla.

Investigación Explicativa.- Según (César A. Bernal, 2010) En la investigación explicativa se analizan causas y efectos de la relación de la variable. El método de investigación explicativa se rigen al tema de explicar por qué suceden los hechos o los fenómenos de las cuales fueron originados, ya que se da por los hechos se sirven de estas preguntas ¿Por qué? Y ¿Cómo se da?

Investigación Bibliográfica: Según (Contreras , Metodología de la Investigación, 2013), Se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda de material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos; los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.

En este diseño se utiliza procedimientos mentales propios, sobre todo lógico, donde utiliza la inducción, deducción y análisis, etc. Es un proceso que se lleva a cabo de modo ordenada y con objetivos precisos, el cual como fin es el de colaborar a la investigación en el cual se analizara documentos y de contenidos.

Procedimiento o pasos a seguir en la investigación

Siguiendo los respectivos objetivos del proyecto investigativo se diagnosticó el proceso de la recuperación de cartera mediante un diagrama de flujo.

Para otorgar crédito a cliente tiene pasar varias etapas y pasos para poder determinar si el cliente está capacitado para otorgarle un crédito:

Etapas 1 Otorgamiento del crédito

Paso 1.- Solicitud del cliente

Cuando un solicita un crédito para la compra de mercadería el 1er paso es llenar la solicitud de crédito, la cual tendrá que llenar con datos reales donde pondrá datos básicos como nombre o razón social, dirección, teléfonos, valor a solicitar de crédito entre otros.

Ver anexo 1

Paso 2.- Revisión de la solicitud del cliente

Una vez recibida la solicitud del cliente se procede a llevar a cabo la revisión de la información solicitada si es real y revisar la calificación que tiene el solicitante en el buró de crédito.

Ver anexo 2

Paso 3.- Análisis

Una vez receptada la solicitud de crédito y revisado si toda la información es real y su estado en el buró de crédito, se procede a llevar a cabo el análisis para determinar si se le otorga crédito al cliente, el monto y el tiempo de pago si se lo llega a aprobar.

Paso 4.- Aprobación

Se le informa al cliente que una vez revisada su solicitud donde ha cumplido con todos los requisitos des pues de revisar se ha procedido otorgarle un monto de crédito.

Etapa 2 Entrega de recursos

Paso 1.- Adquisición de recursos por parte del cliente

El cliente tiene que solicitar la mercadería o el servicio que necesite llenando una orden de pedido con los productos que desea adquirir y después se procede a la elaboración de la factura y la entrega del producto.

Paso 2.- Registro contable de la mercadería

Cuando se elabora la factura en el sistema contable, se registrara el producto y la cantidad que se está vendiendo, lo cual en modo automático generar un asiento dando de baja al inventario como registrando la compra en las cuentas por cobrar.

Paso 3.- Análisis de los resultados de los Estados Financieros

Todos los meses se tiene que llevar a cabo un análisis de los estados financieros, especialmente las cuentas por cobrar para determinar cuánto es el valor de la misma y como se está llevando a cabo su recuperación.

Etapa 3 Revisión de la antigüedad de la cartera vencida

Paso 1.- Elaborar el informe de la cartera vencida

El departamento de contabilidad debe elaborar un informe donde se detallara la monina de los clientes que adeudan a la empresa, el tiempo de vencimiento de la deuda y el valor de la misma.

Paso 2.- Elaborar las políticas de cobro

Se realizara políticas de cobro para recuperar lo más rápido la cartera vencida, donde se determinara los métodos para el cobro los cuales pueden ser:

- Vía telefónica
- Vía fax
- Vía correo
- Vía comunicado
- Visita al cliente

Paso 3.- Proponer acciones correctivas para mejorar la cartera

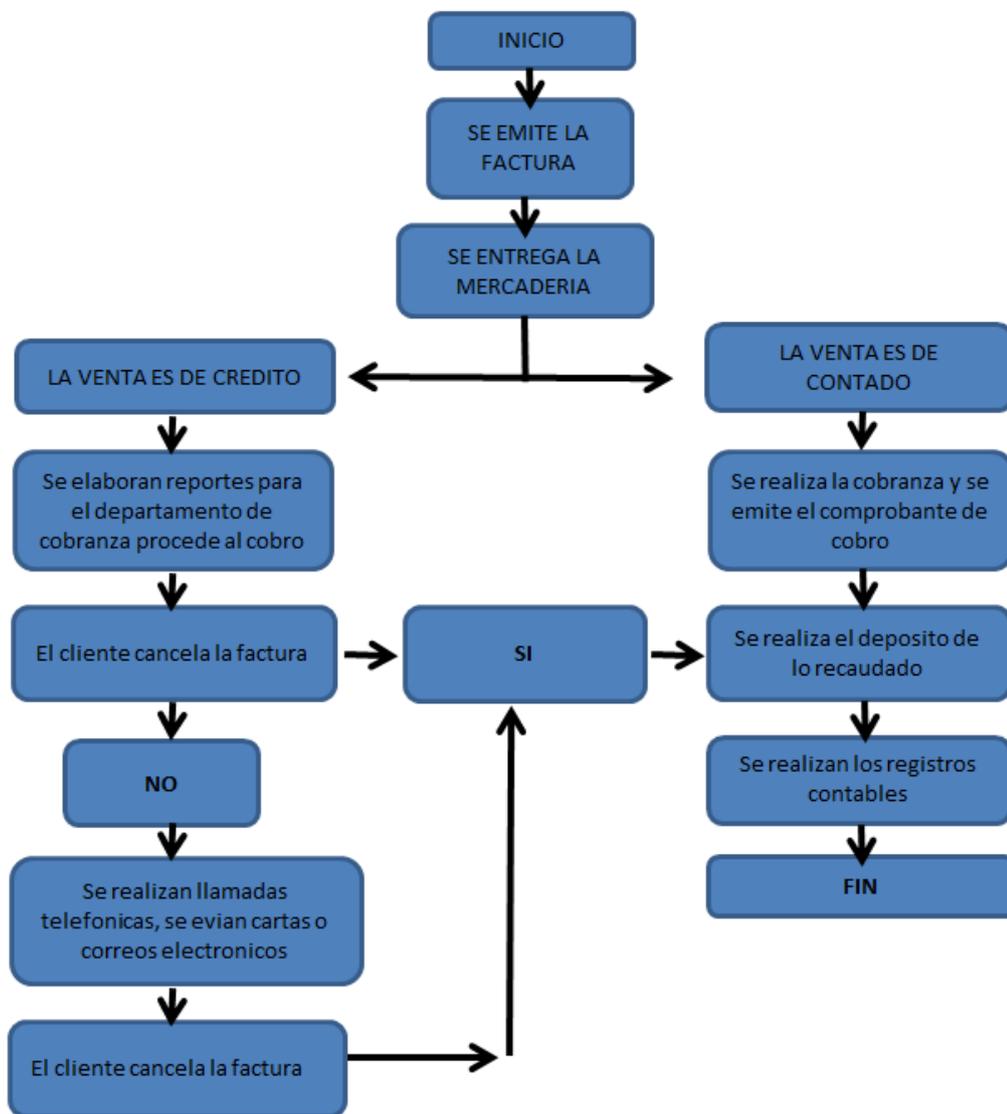
Se tiene que determinar acciones para mejorar el cobro de la cartera vencida, entre las medidas que se deben aplicar son:

- Llevar a cabo un análisis del periodo de cancelación del cliente
- Revisar el valor del crédito entregado al cliente
- Hacer una reclasificación de valores y tiempo de crédito

Paso 4.- Presentar los resultados de cobro de la cartera vencida

Una vez aplicados los pasos anteriores se emitirá nuevos reportes para determinar si las medidas propuestas y practicadas han brindado resultados satisfactorios en la recuperación de la cartera vencida.

Grafico 4: Proceso de recuperación de cartera



Fuente: Elaborado por la autora.

Técnicas e instrumentos de investigación

Para la siguiente investigación se tomaron en cuenta las siguientes técnicas:

- Recolección de datos
- Análisis documental

- E instrumentos

Recolección de datos

Según el autor (Gonzalez, 2009), define: Para llevar a cabo un trabajo de investigación el investigador cuenta con una gran variedad de métodos para diseñar un plan de recolección de datos. Tales métodos varían de acuerdo con cuatro dimensiones importantes:

- ✓ Estructura
- ✓ Confiabilidad
- ✓ Injerencia del investigador y
- ✓ Objetiva

Los investigadores utilizan diferentes métodos para la recopilación de datos sobre un tema en concreto, para ello se utilizan inspección de registro, entrevistas, cuestionarios y observación, siempre es recomendable utilizar varios de estos métodos.

Análisis documental

Según el autor (Corral, 2015), define: el análisis documental nos permite realizar búsquedas retrospectivas y recuperar el documento que necesitamos. Por lo tanto, podemos decir que el análisis documental va unido a la recuperación de información.

Al utilizar el análisis documental, nos dirigimos directamente a los documentos que servirán de soporte para nuestra investigación la cual es el soporte de la misma y la que brindara la veracidad de la información.

Instrumentos

Según el autor (Contreras, Metodología de la Investigación, 2013), Se define: La realización del estudio diagnóstico integral de una comunidad determinada, requiere de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos e información, que permitan ampliar y profundizar el estudio.

Esto depende mucho de los instrumentos de recopilación de datos entre los cuales los más utilizados son: La encuesta, la entrevista y la observación.

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Después de llevar a cabo el siguiente estudio en la compañía “Bestcommunications S.A.”, se determinaron que los procesos para la elaboración de créditos a los clientes es casi nula y adicional no se lleva control en el cobro a los mismos. Esto se ve reflejado en el incremento de las cuentas por cobrar ya que el valor es muy alto.

Una vez revisado los estados financieros y de llevar a cabo el análisis de los periodos 2016-2017, el incremento en las cuentas por cobrar es de \$59.542,49 que corresponde a un 114%, lo que da como resultado que las falencias no solo son en la entrega de los créditos a los clientes si no también en la parte de la recuperación de la cartera ya que no se están llevando a cabo los procesos de entrega de créditos muchos menos los métodos de cobranza que aunque están establecidos no se los está poniendo en práctica por los departamentos responsables.

En el periodo 2016 la empresa cerró sus estados financieros con un valor de \$ 52.170,49 en lo que respecta a las cuentas por cobrar mientras que en lo que corresponde al periodo 2017 el valor fue de \$ 111.713,08, esto afecta no solo a la provisión de las cuentas incobrables sea más elevado sino también al flujo de la compañía, lo cual dejaría como consecuencia la falta de liquidez para “Bestcommunications S.A.”, poder cumplir con sus obligaciones.

Grafico 5: Estados financieros

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA BESTCOMMUNICATIONS S.A				
	2017	2016	Variación	%
ACTIVO				
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo Equivalente al Efectivo	23.742,95	18.592,66	5.150,29	28%
ACTIVOS FINANCIEROS				
Documentos y Cuentas por Cobrar	111.713,08	52.170,49	59.542,59	114%
(-) Provisión de Cuentas Incobrables				
SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS				
Anticipo a Proveedores	21.900,00	17.952,00	3.948,00	22%
Anticipo a empleados	27.177,60	15.583,50	11.594,10	74%
Cuentas por Cobrar Accionistas	18.750,00	11.550,00	7.200,00	62%
Arriendo Pagados por Anticipado	1.550,00	500,00	1.050,00	210%
ACTIVOS POR IMPUESTO CORRIENTE				
Credito Tributario Impuesto a la Renta	21.591,68	14.591,20	7.000,48	48%
ACTIVOS CORRIENTES	226.425,31	130.939,85		
ACTIVO NO CORRIENTE				
PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO				
Muebles y Enseres	11.657,98	11.657,98	0,00	0%
Equipos de Computacion	14.296,83	13.852,12	444,71	3%
(-) Depreciacion Acumulada de equipo de Computo	-16.592,07	-14.854,02	-1.738,05	12%
ACTIVOS NO CORRIENTES	9.362,74	10.656,08		
TOTAL DE ACTIVO	235.788,05	141.595,93		
PASIVO				
PASIVO CORRIENTE				
CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR				
Proveedores Locales	81.365,23	64.100,28	17.264,95	27%
Prestamos a accionistas	6.589,02	3.520,20	3.068,82	87%
Oblicaciones Tributarias	9.711,04	5.435,20	4.275,84	79%
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES				
Obligaciones con el IEES	91.089,51	27.585,60	63.503,91	230%
BENEFICIOS DE LEY A EMPLEADOS				
Beneficios por pagar a Trabajadores	22.952,64	12.502,50	10.450,14	84%
15% Participacion a Trabajadores	1.108,14	895,20	212,94	24%
PASIVOS CORRIENTES	212.815,58	114.038,98		
TOTAL DE PASIVO	212.815,58	114.038,98		
PATRIMONIO				
CAPITAL				
Capital Suscrito o Asignado	35.800,00	35.800,00	0,00	0%
RESERVA LEGAL				
Reserva Legal	6.128,70	2.581,70	3.547,00	137%
RESULTADOS ACUMULADOS				
Ganancias Acumuladas	35.283,75	32.743,55	2.540,20	8%
Pérdidas Acumuladas	-50.174,24	-50.174,24	0,00	0%
Resultados Acumulados de Adopcion por Primera ves	-4.065,74	4.065,74	-8.131,48	-200%
RESULTADO DEL EJERCICIO				
Ganancia Neta del Periodo	0,00	2.540,20	-2.540,20	-100%
TOTAL DE PATRIMONIO	22.972,47	27.556,95		
TOTAL DE PASIVO + PATRIMONIO	235.788,05	141.595,93		

Fuente: Elaborado por la autora.

El siguiente análisis está dirigido a las cuentas por cobrar que es el objeto de nuestro estudio nos damos cuenta que la variación de los valores a crédito es demasiado alto ya que los clientes no respeta los compromisos de pago a la compañía.

La variación en el tiempo el periodo de crédito de 0 a 30 días es de \$3.890,65 el cual corresponde a un 23.95% lo cual es demasiado alto para las ventas llevadas a cabo en ese rango de tiempo, pero el incremento más fuerte se nota en el periodo de 91-120 días el cual es de \$7.404,54 e incluso los valores que superan los 120 días ascienden a \$44.559,29, lo cual nos indica que hay una mala recuperación de cartera vencida por la exagerada entrega de créditos.

Tabla 4:

ANALISIS DE LAS CUENTAS POR COBRAR

Tiempo	Ventas Reales	Ventas al Contado	Ventas a Credito
0-30 dias	16.245,25	12.354,60	3.890,65
31-60 dias	28.625,20	26.584,39	2.040,81
61-90 dias	40.579,50	38.932,20	1.647,30
91-120 dias	35.856,89	28.452,35	7.404,54
mas de 120 dias	223.654,89	179.095,60	44.559,29
TOTALES	344.961,73	285.419,14	59.542,59

Fuente: Elaborado por la autora.

Por tal motivo se determinó elaborar un plan de mejoras el cual colaboraría a la recuperación de las cuentas por cobrar y determinar la mejor forma de entrega de crédito.

Plan de mejoras

En la propuesta que se está llevando para mejorar los procesos de cobro de cartera y poder disminuir el valor de la misma se determinaron los siguientes puntos:

- ✓ Llevar a cabo políticas y procedimientos de cobro para disminuir la cartera vencida.
- ✓ Capacitar a colaboradores que se encarguen de la recuperación de la misma.
- ✓ Poner en práctica técnicas de recuperación de cartera de acuerdo al tiempo del crédito establecido.
- ✓ Llevar a cabo un proceso de entrega de créditos más riguroso el cual nos colabore a disminuir las cuentas por cobrar.

Para poder que la siguiente investigación tenga el efecto esperado se deben llevar acciones rigurosas de los departamentos encargados de este rubro como son:

- ✓ Analizar la cartera de los clientes que tienen crédito con la empresa.
- ✓ Someter a una revisión de los clientes para entrega de los créditos y determinar el tiempo de los mismos.
- ✓ Bajar el tiempo de los créditos ya que esto está colaborando al incremento de las cuentas por cobrar.

Esta propuesta dio como resultado del estudio de la misma donde se está dando soluciones viables para su aplicación y así obtener el objetivo esperado.

PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora:	Mejorar la recuperación de la cartera vencida				
Meta:	Plan de mejoras				
Responsable:	Estefanía Katherine Lozano Gallegos				
¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?
Mejorar el procedimiento de cobro de la cartera vencida	<p>Para mejorar la liquidez de la institución.</p> <p>Fortalecer a los colaboradores para que la cobranza sea efectiva y oportuna.</p> <p>Para mantener la información actualizada lo cual permitirá realizar le gestión de manera eficaz.</p>	<p>Implementando políticas de procedimientos para los cobros.</p> <p>Capacitando a los encargados de la recuperación de la cartera.</p> <p>Poner en práctica técnicas de recuperación de cartera.</p> <p>Determinar proceso de entrega de créditos a los clientes.</p>	<p>Inmediatamente</p> <p>Junio 2018</p> <p>Inmediatamente</p> <p>Inmediatamente</p>	Departamento de crédito y cobranza	Bestcommunications S.A.

CONCLUSIONES

Después de llevar a cabo un análisis de la cartera vencida en la empresa Bestcommunications S.A.se llevo a las siguientes conclusiones:

- ✓ La empresa Bestcommunications S.A. no lleva políticas de cobro lo que hace que no se pueda disminuir la cartera vencida y su valor sea elevado.
- ✓ Bestcommunications S.A., no cuenta con un personal debidamente capacitado para la recuperación de la cartera lo que hace que se incremente la misma.
- ✓ Ausencia de análisis de la calificación para el otorgamiento de créditos a los clientes.

RECOMENDACIONES

Para mejorar la recuperación de la cartera vencida en la empresa Bestcommunications S.A. se da las siguientes recomendaciones:

- ✓ Establecer políticas de cobro que colabore a disminuir la cartera vencida y que la recuperación sea más efectiva.
- ✓ Capacitar al personal del departamento de cobranza para que la recuperación de la cartera vencida sea más ágil.
- ✓ Establecer e implementar procesos para el análisis de los otorgamientos de crédito a los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

- Ley Órganica de Régimen Tributario Interno.* (2015). Quito, Ecuador: Corporación de estudios y publicaciones.
- Astimbay Maji, S. (2015). Estudio del impacto de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito Fernando Daquilema Ltda en la ciudad de Riobamba. Guayaquil, Guayas , Ecuador.
- Biencinto Sánchez, J. A. (2009). *diccionario terminológico contable.* Pamplona: Aranzadi S.A.
- Carrasco, M. (febrero de 2013). analisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa purtoxic s.a. . guayaquil: universidad estal de milagro.
- César A. Bernal. (2010). *Metología de la Investigación.* Colombia: Pearson educación de Colombia Ltda.
- Constitución Política del Ecuador. (2008). Artículos .
- Contreras , O. (16 de Junio de 2013). *Metodologia de la Investigación.* Recuperado el 09 de Abril de 2018, de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com/2013/06/la-metodologia-o-marco-metodologico.html>
- Contreras, O. (05 de Abril de 2013). *Metodologia de la Investigación.* Recuperado el 09 de Abril de 2018, de <http://mscomairametodologiadelainvestigacion.blogspot.com/2013/04/tecnicas-e-instrumentos-de.html>
- Corral, A. M. (2 de Marzo de 2015). *Dokutekana.* Recuperado el 09 de Abril de 2018, de <https://archivisticafacil.wordpress.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>

- Escribano Navas , M., & Jimenez García, A. (2014). *Analisis Contable y Financiero*. Bogotá: Ediciones de la U.
- ESTADO, C. G. (1977). Ley Orgánica de Administración Financiera y Control.
- Fierro Martínez, Á. M. (2011). Contabilidad General. En Á. M. Fierro Matínez, *Contabilidad General* (pág. 383). Bogotá: Ecoe Ediciones, 2011.
- Gonzalez, W. (13 de Mayo de 2009). *Recolección de datos*. Recuperado el 09 de Abril de 2018, de <http://recodatos.blogspot.com/2009/05/tecnicas-de-recoleccion-de-datos.html>
- Guillermo Saltos, A. V. (Febrero de 2017). Diseño de una estrategia para la recuperación de la cartera vencida en la Junta de Beneficiencia. Guayaquil, Ecuador.
- Ley de Régimen Tributario Interno. (2004). *Ley de Régimen Tributario Interno*. Obtenido de <https://www.supercias.gov.ec/web/privado/marco%20legal/CODIFICACION%20DE%20LA%20LEY%20DE%20REGIMEN%20TRIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- Martínez , P. (2008). *Diccionario Práctico de términos Económicos Financieros* . Guayaquil : Grafitext Cía Ltda .
- Martínez Delgado , P. (2008). *Diccionario practico de terminos economicos financieros* . Guayaquil: Grafitext Cía. Ltda.
- Moreira Rosales, Y. (12 de abril de 2016). Mejora del proceso de credito y cobranza para recuperar cartera vencida de la empresa Ecuamateriales s.a. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Parrales Choez, L. N. (14 de Noviembre de 2017). Propuesta de recuperacion de cuentas por cobrar para incrementar la liquidez de la empresa Limpak S.A. Guayaquil, Guayas .

- Rincon Soto , C. A., Lasso Marmolejo, G., & Parrado Bolaños , Á. (2009). *Contabilidad siglo XXI Segunda Edición*. Bogotá D.C: Ecoe Ediciones.
- Sumba Zhumi , T. B. (2017). Plan de mejora a los procedimientos de recuperacion de cartera vencida . Guayaquil, Guayas .
- Superintendencia de Compañías, V. y. (7 de Octubre de 2011). *Supercias.gob.ec*. Obtenido de RESOLUCIÓN No. SC.SG.DRS.G.11.02:
http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/14b.pdf
- Thompson Baldiviezo, J. (Agosto de 2008). *Promonegocios.net*. Recuperado el 27 de Octubre de 2017, de <https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>
- Thompson Baldiviezo, J. M. (AGOSTO de 2008). *PROMONEGOCIOS.NET*. Recuperado el 15 de OCTUBRE de 2017, de PROMONEGOCIOS. NET:
<https://www.promonegocios.net/contabilidad/historia-contabilidad.html>
- Vlex. (2016). *NIF C-3 Cuentas por cobrar*. Obtenido de <https://doctrina.vlex.com.mx/vid/nif-c-3-cuentas-549951450>

ANEXOS

Gráfico 3: Solicitud de crédito

SOLICITUD DE CREDITO DE CONSUMIDOR			
Nombre/ Dirección			
Nombre		Número de Seguridad Social	
Dirección:			
Ciudad:	Estado:	Código postal:	Teléfono:
Trabajo:		¿Durante cuánto tiempo?	
Propietario	Renta (por favor marque con círculo)	Pago Mensual o Renta	
Dirección Anterior:			
Ciudad:	Estado:	Código postal:	Teléfono:
Trabajo:		¿Durante cuánto tiempo?	
Propietario	Renta (por favor marque con círculo)	Pago Mensual o Renta	
Historia del Empleo			
Empleador:		Cargo:	
Dirección:		Supervisor:	
Ciudad:	Estado:	Código postal:	Sueldo:
Teléfono:		Desde:	Hasta:
Empleador:		Cargo:	
Dirección:		Supervisor:	
Ciudad:	Estado:	Código postal:	Sueldo:
Teléfono:		Desde:	Hasta:
Origen del Ingreso			
Origen del Ingreso	Total	Gastos	Total
Sueldo		Préstamos	
Bonos y comisiones		Cuenta de gastos	
Ingresos en concepto de rentas de propiedades		Facturas mensuales	
Ingresos de inversión		Hipotecas de propiedades inmobiliarias	
Otros ingresos		Otras deudas - Detallar	
Total Ingresos		Total Gastos	
Referencias Bancarias			
Nombre de la Institución:		Nombre de la Institución:	
Cuenta Corriente #	Caja de ahorros #	Préstamo #	Saldo del Préstamo:
Dirección:		Dirección:	
Teléfono:		Teléfono:	
Tarjetas de Crédito			
Nombre:	Cuenta No.	Saldo Actual	
Nombre:	Cuenta No.	Saldo Actual	
Nombre:	Cuenta No.	Saldo Actual	
QUIEBRA:			
¿Se ha presentado en quiebra en los últimos cinco años? () Si () No. Si la respuesta es si, provéanos la fecha de la asignación: _____			
Por la presente certifico la información que antecede está completa y es exacta. La información se ha brindado para utilizarla al determinar la cantidad y las condiciones del crédito que se otorgará. Asimismo, autorizo por la presente a las instituciones financieras enumeradas en esta solicitud de crédito para revelar la información necesaria a la compañía a la que se le solicita el crédito para verificar la información que contiene la presente.			
_____		_____	
Firma		Fecha	

Fuente: Elaborado por la autora.

Grafico 4: Reporte de credito

		REPORTE DE CRÉDITO ESPECIAL <i>Personas Físicas</i>					Fecha de Consulta 10	
							Folio de Consulta 30,07#	
							Fecha de Registro de BC 25-JUN-2012	
DATOS GENERALES								
Nombre:			Fecha de Nacimiento:			RFC:		
DOMICILIO(S) REPORTADO(S)								
Calle y Número		Colonia	Del / Mpio	Ciudad	Estado	C.P.	Teléfono	
					DISTRITO FEDERAL			
DOMICILIO(S) DE EMPLEO(S) REGISTRADO(S)								
Compañía	Puesto	Salario	Calle y Número	Colonia	Del / Mpio	Ciudad	Estado	C.P. Teléfono
SERVICIOS CORPORATIVOS	ANA							
MENSAJES No hay mensajes.								
RESUMEN DE CRÉDITOS								
CRÉDITOS BANCARIOS						Fecha estimada de eliminación	Comportamiento	
1.	BBVABANCOMER	4772	TARJETA DE CRÉDITO	CERRADO	JUN - 21	✓		
	Actualizado: JUN - 15	Saldo actual: 0	Forma de Pago: 01-CUENTA AL CORRIENTE					
2.	BBVABANCOMER	007409605	PRÉSTAMO PERSONAL	CERRADO	ENE - 20	✓		
	Actualizado: ENE - 14	Saldo actual: 0	Forma de Pago: 01-CUENTA AL CORRIENTE					
3.	BBVABANCOMER	4772913	TARJETA DE CRÉDITO	CERRADO	ABR - 20	✓		
	Actualizado: ABR - 14	Saldo actual: 0	Forma de Pago: UR-CUENTA SIN INFORMACION					
4.	BBVABANCOMER	4772	TARJETA DE CRÉDITO	CERRADO	ENE - 20	✓		
	Actualizado: ENE - 14	Saldo actual: 0	Forma de Pago: UR-CUENTA SIN INFORMACION					
5.	BBVABANCOMER	49316*	TARJETA DE CRÉDITO	CERRADO	MAY - 19	✓		
	Actualizado: MAY - 13	Saldo actual: 0	Forma de Pago: UR-CUENTA SIN INFORMACION					
OTRAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA DUN & BRADSTREET						Comportamiento		
Con los datos proporcionados en la captura, no se encontró información								
OTRAS SOCIEDADES DE INFORMACIÓN CREDITICIA CÍRCULO DE CRÉDITO						Comportamiento		
Con los datos proporcionados en la captura, no se encontraron créditos								

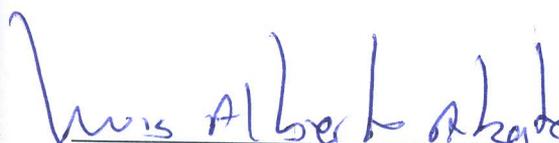
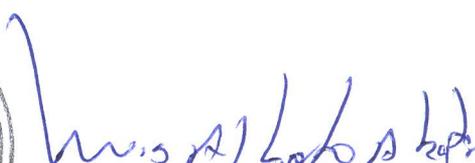
Fuente: Elaborado por la autora.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de un plan de mejoras al procedimiento de recuperación de la cartera vencida en la empresa Bestcommunications S.A., para el periodo 2017”** y problema de investigación: **¿Cómo mejorar el procedimiento de recuperación cartera vencida para cumplir con las obligaciones a proveedores, en la empresa Bestcommunications S.A. ubicada en el cantón Guayaquil periodo 2017?**, presentado por : **Lozano Gallegos Estefanía Katherine** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Presentado por la Egresada:

Estefanía Lozano G.
Lozano Gallegos Estefanía Katherine

Tutor:

MSc. Adolfo Carreño Acosta