



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

TEMA:

**PROPUESTA DE ACTUALIZACIÓN DEL MANUAL DE
POLÍTICAS DE COBRO INTERNAS EN LA
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA
VENCIDA EN LA EMPRESA
ILUMINARIA MUYUYO**

Autora: Herrera Correa Thalía Lorena

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

**Guayaquil, Ecuador
2018**

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Jehová Dios quien me guio por un buen camino, darme fuerzas, fe, y perseverancia, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi madre por ser el pilar fundamental en mi vida gracias a sus consejos, amor, comprensión, en los momentos más difíciles. Sin el ánimo de ella esto no sería posible.

A mi esposo por su gran paciencia, amor, y apoyo, por siempre demostrarme que se está juntos en los buenos y malos momentos.

Herrera Correa Thalía Lorena

AGRADECIMIENTO

Agradezco a toda mi familia que siempre estuvo dispuesta a aportar con un granito de arena para que siga cumpliendo mis objetivos, a Dios por darme fuerzas y valor por culminar esta etapa en mi vida.

A mi esposo porque me ha demostrado la gran calidad de ser humano que es, por su apoyo incondicional en el transcurso de mi carrera universitaria, por compartir momentos de alegrías, tristeza y el infinito deseo de ayudarme.

Herrera Correa Thalía Lorena



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora 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 actualización del manual de políticas de cobro internas en la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo, presentado por Herrera Correa Thalía Lorena, 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.

Egresada:

Tutora:

Herrera Correa Thalía Lorena

PhD. Elena Tolozano Benites

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Herrera Correa Thalía Lorena en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación *Propuesta de actualización del manual de políticas de cobro internas en la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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 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*.

Herrera Correa Thalía Lorena

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: _____

Firma

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: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

Propuesta de actualización del manual de políticas de cobro internas en la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo

Autora: Herrera Correa Thalía Lorena

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

Resumen

La empresa Iluminaria Muyuyo, actualmente estaba presentando falencias en las políticas de crédito, incidiendo significativamente en el incremento de la cartera vencida. Teniendo como propósito actualizar el manual de políticas de cobro interno, para la recuperación de la cartera vencida, en la Empresa Iluminaria Muyuyo. El diseño de investigación tuvo un enfoque cuali-cuanti, los tipos de investigación utilizados fueron el descriptivo, explicativo y correlacional, la técnica que se aplicó fue el análisis documental, la conclusión más relevante a la que la autora de la investigación llegó fue que el incremento en la cartera vencida de la empresa Iluminaria Muyuyo, se origina principalmente porque no se tiene adecuadas políticas de cobro interno. Como alternativa de solución se propuso un plan de mejoras en el diseño de políticas de crédito para la empresa Iluminaria Muyuyo.

Manual

Políticas de cobro

cartera

vencida



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

Propuesta de actualización del manual de políticas de cobro internas en la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo

Autora: Herrera Correa Thalía Lorena

Tutora: PhD. Elena Tolozano Benites

Abstract

The company Iluminaria Muyuyo, is currently presenting flaws in credit policies, significantly impacting the increase in the past due portfolio. With the purpose of updating the manual of internal collection policies, for the recovery of the past due portfolio, in the Ilumina Muyuyo Company, the research design used were quali-quantitative, the types of research used were the descriptive, explanatory and correlational, the technique that was applied was the documentary analysis, as an alternative solution, an improvement plan was proposed in the design of credit policies for the company Iluminaria Muyuyo.

manual

Collection polity

purse

expired

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA:.....	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	IV
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	V
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE GENERAL.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE CUADROS.....	XII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema	2
Formulación del problema	3
Variables de la investigación	3
Evaluación del problema	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
Objetivo general	4

Objetivos específicos	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
CAPÍTULO II.....	6
MARCO TEÓRICO	6
FUNDAMENTACIÓN TEÒRICA	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales	8
Importancia de las cuentas incobrables y cartera vencida	14
Políticas de cobro.....	15
Importancia de las políticas de crédito	17
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	21
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	25
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	26
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGIA	28
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	28
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	31
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	32
PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
CAPÍTULO IV.....	34
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	34
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES.....	43
BIBLIOGRAFÍA.....	44
ANEXOS.....	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Organigrama.....	29
Figura 2 Principales proveedores	30

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Políticas de cobro interno.....	35
Cuadro 2 Cronograma de manual de políticas de cobro interno.....	40
Cuadro 3 Capacitación	41

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Para muchas compañías las partidas por cobrar son muy significativo y a menudo significan una parte sustancial de los activos circulantes, por lo tanto, es significativo determinar políticas de créditos y procedimientos de cobros efectivos para aseverar la cobranza oportuna y reducir al mínimo las pérdidas que surtan de la imposibilidad de cobrar algunas cuentas.

Una de las afectaciones que reflejan los resultados de los estados financieros, es ocasionada por los montos no recuperados de los créditos otorgados a los empleados, es decir parte de estos se consideran al cierre del ejercicio fiscal de cuentas incobrables.

Pero si no se tiene un correcto procedimiento para el cobro de los créditos otorgados en la empresa esto influye en la liquidez de la mismas, aunque se conoce que las ventas con facilidades de pago a través de los créditos ha tenido una aceptación dentro del mercado, también son muy riesgosas por la alta posibilidad de aumentar la cartera vencida por cual es necesario establecer políticas para el cobro de créditos (Mora, 2016)

Por eso se considera que una de las herramientas más fundamental para recuperar la cartera vencida es tener bien establecido las políticas de cobro logrando así resultados eficientes y exitosos. (Ortíz, 2015)

Se conoce que en la mayorías de las empresas no se encuentran bien establecidas las políticas de cobro convirtiendose eso en una afectación en el proceso de cobro aumentando la cartera vencida o dar créditos a clientes

convirtiéndose en activos casi inadmisibles de recuperar, lo que viene a representar pérdidas para la empresa.

Un manual de procedimientos es un documento mediante el cual se deja constancia de las responsabilidades, tareas, funciones y demás políticas y criterios a ejecutar con de debida aprobación de los órganos de dirección de la empresa.

Los procedimientos del manual de políticas de cobro interno que utiliza la empresa Muyuyo no van acorde a las políticas externas que rigen en el país lo cual afecta a la empresa por no contar con una normativa actualizada que sirva para recuperar la cartera vencida de los clientes.

Situación conflicto

La Empresa Iluminaria Muyuyo, en la actualidad está presentando falencias en su manual de políticas de cobro interno, por su desuso, lo que se evidencia incremento en los valores vencidos de la cuenta por cobrar de la empresa, habiendo altos costos financieros e índices elevados de carteras vencidas.

Esto se debe a que los procesos de cobro no se encuentran bien establecidos, existiendo un bajo nivel de seguridad, provocando que no existe un buen control de la morosidad de la cartera, porque no se elaboran notificaciones de cobros, ni los reportes de la cartera vencida.

Cuando no existen controles adecuados ni políticas establecidas sobre las cuentas por cobrar, el riesgo financiero de incobrabilidad aumenta.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad financiera

Área: Manual de políticas de cobro

Aspecto: recuperación, cartera vencida

Contexto: Empresa Iluminaria Muyuyo

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Periodo: 2017

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a actualizar el manual de políticas de cobro internas para mejorar la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo, ubicada en la ciudad de Guayaquil, para el periodo 2018?

Variables de la investigación

Variable independiente: Manual de políticas de políticas de cobro

Variable dependiente: Cartera vencida

Evaluación del problema

Original: Dentro de la empresa Iluminaria Muyuyo, es original porque es la primera vez que se realiza un estudio sobre las políticas de cobro interno para la recuperación de la cartera vencida.

Evidente: En la problematización se identifica la necesidad de analizar las políticas de cobro interno en relación con la cartera vencida de la empresa Iluminaria Muyuyo.

Relevante: Para la empresa Iluminaria Muyuyo, es de suma importancia el estudio de las políticas de cobro interno y su relación con la cartera vencida.

Delimitado: el presente estudio estará compuesta por el personal de la Empresa Iluminaria Muyuyo, específicamente los del área de cobranza en el periodo fiscal 2018.

Factible: la presente investigación es factible de realizar porque cuenta con el apoyo de los empleados en la empresa Iluminaria Muyuyo

Claro: el presente estudio presenta una redacción fácil de entender e identificar se redactó de manera precisa.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Actualizar el manual de políticas de cobro interno para la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo.

Objetivos específicos

1. Fundamentar teóricamente desde la contabilidad financiera aspectos sobre políticas de cobro interno en relación a la cartera vencida.
2. Diagnosticar la situación actual de las políticas de cobro interno y su influencia en la recuperación de la cartera vencida en la empresa Iluminaria Muyuyo
3. Propuesta de mejora en la reelaborar un manual de políticas de cobro interno en la Empresa Iluminaria Muyuyo

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación está enfocada en las políticas de cobro estableciendo las cuentas incobrables y cartera vencida, esto es considerado una herramienta para el análisis en la empresa, donde permite establecer otorgar sus créditos a quienes realmente tengan la capacidad económica para cumplir con sus pagos.

La presente investigación en la empresa Iluminaria Muyuyo es importante, porque se va a actualizar un manual de políticas de cobro interno donde se determinan las deficiencias presentadas en el mismo y se proponen acciones para la recuperación de la cartera vencida.

La práctica de este trabajo se basa en una propuesta de reelaboración del manual de políticas de cobro internas con acciones de mejoras en el control y la cartera vencida basándose en proponer operaciones actualizadas de cobranzas y así optimizar la labor de los empleados.

La propuesta es de utilidad metodológica, al contribuir con la reelaboración del problema planteado, sirviendo como un modelo para otras empresas con actividades económicas similares.

En el presente estudio la relevancia social se enfoca en el Plan Nacional del Buen Vivir, específicamente del objetivo 9 que es el de garantizar el trabajo digno en todas sus formas. Los beneficiarios serán los propietarios de la empresa iluminaria Muyuyo los empleados del área de control y cobranza y los usuarios de la empresa.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

A lo largo de toda la edad media se convirtió en la economía del dinero en un universo de comercio en crecimiento encabezando desde el siglo XII la economía oportuna del feudo era autosuficiente, al alcanzar a su apogeo el tráfico comercial esta era tan poca que dio inicio a la economía de muchos mercados.

Los artesanos independientes de la edad media desde el siglo XVI hasta el siglo XVIII surgió una clase asalariada, estiraron a desaparecer, y en su lugar cada vez más dependientes del capitalista-comerciante-intermediario empresario.

Para Córdova A, (2014) Debido a que el gran capitalista se adueñó del mercado germinaron unas períodos como son:

Régimen de la casa o de la familia: los miembros de la familia originan artículos para su propia inercia no para la venta, el trabajo no era para proporcionar el mercado exterior, esto ocurrió en tiempo de la baja edad media.

Régimen de los gremios: los trabajadores almacenaban las materias primas con las cuales ofrecían su producto y su labor de producción realizada por maestros independientes, empleando uno o más hombres para el mercado exterior, pequeño e inestable esto se dio hasta el final de la edad media

Régimen domestico: de (putting-out) abastecio un creciente mercado exterior por maestros donde la producción ejecutada por artesanos con ayudantes en el hogar.

Régimen dependiente: el consumidor siglo XVI, XVII y XVIII los maestros no eran ya autónomas eran dueños de sus herramientas estos a su vez dependían para las materias primas de un empresario que había aparecido entre ellos.

Régimen fabril: esto era elaborado fuera del hogar en los edificios del patrono bajo la estricta supervisión esto comenzo en el siglo XIX la producción para el mercado cada vez más amplio y fluctuante.

Según Cajas F, (2012) cuando se aplica correctamente una política de crédito hacia un consumidor para estar al tanto si se puede hacer negocios con este, por lo que un crédito mal gobernado conducirá a mora o impago, no importa que tan bien se efectúe la evaluación de crédito lo significativo es saber la forma como se va emplear.

Cualquier deterioro de este período, puede obstaculizar el flujo de fondos y productos e impactar denegadamente a todos sus participantes, la política de crédito impresiona derechamente el período comercial cuyos participantes claves son la compañía, sus clientes y sus proveedores.

Segun (López, Contabilidad General , 2014) “ en los años 1400 el monje Lucas Pacioli, decidio transmitir la primera descripción conocida de contaduría de libros por partida doble, ahí se conoció que la contabilidad se desarrollo con mayor insuficiencia de investigación en los mercantes de las ciudades – Estados de Italia ” (p.65)

Se adopto sistemas de contabilidad más poderosos por parte de la mayor competitividad de los comerciantes sobre el coste de las mercancías, considerándose el aumento del desarrollo contable en el periodo de la Revolución Industrial en donde los países avanzados dieron inicio a una producción masiva de sus bienes.

Himmelblau (2015) " la contabilidad se establece en su acostumbrado fundamental en el cual su activo es igual a su pasivo encontrada en toda empresa comercial o financiera" (p.31)

Boter Maupi " las operaciones que tiene como propósito establecer las secuelas obtenidas y sus causas interpretadas por una compañía mercantil a la contabilidad se la da a conocer como el estudio que coloca y regulariza de los libros adecuados." (p.12)

El término crédito tiene como significado "creer" propósito de que la acción se defienda en los compradores en donde las transacciones exhiben hasta su patrimonio corporativo (Cabezas, 2013, pág. 10)

La empresa presentará problemas de liquidez e indisponibilidad de dinero para inversiones y desarrollo dado que la práctica de ofertar o garantizar ventas con fácil representación de pago mediante créditos, se debe acompañar políticas para el cobro de créditos y carta vencida. (Mora, 2016).

Antecedentes referenciales

Aspectos relevantes de la Contabilidad Financiera

Cortes (2011) "la contabilidad es el dogmatismo que tiene por esencia la exploración de los ordenamientos económicos perpetradas por una persona o entidad, con la finalidad de conocer sus resultados y la situación de esta" (p.47)

Finney (2013) " se debe tomar en cuenta que para particularizar las medidas de sistematizaciones de un negocio que afecta el valor de activos, pasivos utilidades y capital, se entiende por contabilidad al vinculado de principios (legal e industrial, comercial y financiero)." (p.33)

La autora de la presente investigación considera que la contabilidad puede ser definida como aquella ciencia que irrumpe de la recopilación y presentación sistemática y completa con fines administrativos, de las gestas relativos a las sistematizaciones financieras de una distribución comercial.

De acuerdo con (Cuevas, 2017) la contabilidad financiera tiene como propuestas principales suministrar información de la organización sobre: sus resultados operacionales; su posición financiera; y sus flujos de efectivo. (p.2)

Pero para (Galindo, 2014) la contabilidad financiera tiene dos ecuánimes básicos: primero comunicar sobre la situación económico-financiera de la sociedad y sobre la ganancia obtenida por esta, la situación económica financiera tiene que ver con el patrimonio empresarial, segundo inspeccionar las operaciones que la empresa realiza, estableciendo memoria en la empresa a nivel económico. (p.17)

La autora de la investigación coincide con (Galindo, 2014) donde comunicar la situación económica financiera y registrar las transacciones de las empresa eso es la base de la contabilidad financiera.

Características

Para (Constante, 2015) algunas de las particularidades de la contabilidad financiera frecuentemente citadas son:

- Acatamiento de informes a terceras personas sobre la tendencia financiero de la organización.
- Envuelve la totalidad de las sistematizaciones del negocio en representación sistemática, histórica y cronológica.
- Establecerse precisamente en la compañía para advertir oportunamente de los hechos perfeccionados.
- Se monopoliza como lenguaje común en los mercados debido a su coacción.
- Se fundamenta en reglas, principios y instrucciones contables para la exploración de las sistematizaciones financieras de un negocio.
- Representa las sistematizaciones en el engranaje analítico de la teneduría de libros por partida doble.

Generalidades de las cuentas por cobrar

La palabra crédito tiene varias definiciones pero esto se centra en el otorgamiento de dinero o productos donde se verificarían ordenamientos crediticios equitativamente de su origen etimológico y compendiando el término, en sus declaraciones se puede decir que es la transferencia de la confianza de una persona a otra, la misma que puede ser ideal o real. (Sanchez, 2015)

Para Medina M. (2012) Las cuentas por cobrar tiene como propósito atesorar los clientes actuales y atraer nuevos clientes, una de las formas es ofreciendo créditos a través de una cuenta abierta en el curso frecuente de un negocio, como derivación de la entrega de productos o servicios.

Según, Ravelo (2017) las cuentas por cobrar en el caso del prestatario se exprese insolvente o tiene una falta de flujo de efectivo para pagar sus deudas actuales, es considerado dentro de la cartera vencida teniendo claro que la cuenta no se pagará en absoluto, la deuda puede ser cancelada y más tarde convertirse en una deducción de impuestos.

En el proceso de ejecución de la auditoría se evidencia la calidad que debe tener las empresas donde se controla y se da seguimiento a las cuentas incobrables que están representando insolvencia para la sociedad.

El establecer políticas de cobros adecuados en el entorno financiero acentúan la preeminencia que debe tener el cobro ligadas a los ecuanimes y propósitos de la organización.

Para Herrera F. (2011) la mayoría de ventas a crédito se convierten en efectivo en un plazo muy inferior a un año; como resultado las cuentas por cobrar forman parte del activo circulante de la empresa, por lo que se presta muchísima atención a la administración eficiente de las mismas estas normalmente circunscriben contextos de crédito en las que se concierta el pago intrínsecamente de un número determinado de días.

La autora de lo anterior expuesto considera que las entidades del mismo linaje ordinariamente ofrecen circunstancias de crédito similares que las condiciones de crédito pueden variar según el tipo de empresa.

Cartera vencida

Según, Sandoval & Quito (2013) dentro del trabajo de investigación denominado “Recuperación de la cartera vencida activa e inactiva” las medidas provisionales para prescindir suspensiones en la derogación de cuotas se deben tomar antes del otorgamiento del crédito.

La cartera vencida es parte de una gestión contable de una empresa por lo cual es de suma importancia, esta permite personificar los ingresos de las empresas dejando de percibir por retraso, morosidad e incumplimiento del cliente.

Según (Mohar, 2010) la cartera vencida es considerada como los créditos otorgados al cliente y que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento en las empresas. (p.75)

El indicador del gasto en provisiones se encuentra dentro de la cartera vencida es una forma de fortificar su manejo como disposición de riesgo de crédito para la industria bancaria nacional.

Finalmente, respecto de un conjunto de variables macroeconómicas de la economía se diseña un modelo econométrico que investigó el progreso de esta compostura. (Andres, 2012)

La cartera vencida en la actualidad es uno de los problemas más recurrentes son los productos adquiridos el compromiso de que este cumpliera a tiempo, es decir, la centralización de documentos financieros y créditos que no han sido presumidos a la fecha de su vencimiento por parte de los clientes de las empresas.

El incremento de las ventas en una empresa manifiesta rentabilidad de la empresa donde se considera un desajuste económico, de no establecer

políticas de cobro y no seguir los pasos de recuperación de la cartera vencida, la mayoría de las empresas enfrentan de diferentes situaciones un manejo en las cuentas por cobrar. (Rocío, 2013, pág. 9)

(Sandoval & Quito, 2013) La cartera vencida inmoviliza la otorgación de los créditos temporizados en un periodo de más de 30 días dejan de ganar ingresos o intereses. Es decir cuando una letra pasa a ser parte de la cartera vencida, las otras siguientes también pasan a ser parte de la cartera vencida.

Los compendios que conforman la cartera vencida son:

- Nombre del cliente
- Valor del producto o servicio a pagar
- Valores totales establecidos
- Valores totales cancelados
- Valores totales por cancelar
- Plazo de tiempo de la primera cuota a cancelar.
- Cancelación de la cuota a pagar

Es de suma relevancia para las empresas cuenten con políticas y pautas que deben utilizarse para el cobro de créditos y cuentas ocasionados en las ventas, la pérdida para las organizaciones provocan graves consecuencias como cierre de la misma.

La cartera vencida tienen el propósito que se lleva en una buena gestión administrativa y financiera debe constantemente revisar a detalle su cartera vencida, donde se determina si el cliente ha estimado con el pago del crédito otorgado y así imposibilitar una vía jurisdiccional debido a que representa gastos y más tiempo que la empresa.

La autora considera que tiene la finalidad de la administración de las cuentas por cobrar debe ser no simplemente el de cobrarlas con prontitud, también debe facilitar la atención a las alternativas costo - beneficio que se exhiben en los desemejantes campos de la administración de éstas. Estos campos perciben la determinación de las políticas de crédito, el análisis de crédito, las condiciones de crédito.

Para solventar el cobro ya sea a corto plazo o largo plazo las políticas de cobro perjudican la cartera vencida teniendo como consecuencia la falta de liquidez.

Evidentemente cuando se ofrece un 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 existe el problema de cartera vencida.

Sin embargo, las condiciones imprevisibles y específicos del cliente que repercuten en el vencimiento del crédito, cuando se fijan las políticas de cobro existe un riesgo autónomo a la capacidad de la empresa.

(Carpio., 2014) para perfeccionar las actividades comerciales ya sea a mediano y largo plazo con el cliente existe una gran posibilidad de riesgo en el otorgamiento de crédito. (p. 45)

En este sentido, se reflejen en la rentabilidad de la empresa y lograr asemejar y inspeccionar la prima de clientes que pueden personificar un costo por insolvencia, el ecuánime es conseguir un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita conservar las ventas de los clientes.

Se conoce que las micro y pequeñas empresas son casi inexistente, las políticas de crédito en las empresas no se realiza un análisis previo en la generalidad de los casos, en las grandes organizaciones. (Ponce., 2013)

Los gerentes de las empresas consideran que la cartera vencida genera inconvenientes financieros transcendentales para la empresa dificultando la realización de los flujos de efectivo por adjudicar el crédito, donde no se

examina los costos de oportunidad procedentes de la pérdida de ventas por negar el crédito.

Vera & Romero (2012) considera que el vencimiento de las carteras según el sistema del buro de crédito bien estructurado permite obtener detalles trascendentales de las cuentas incobrables. (Vera & Romero, 2012)

Importancia de las cuentas incobrables y cartera vencida

Las cuentas incobrables se componen por las ventas, cobros y pagos y flujos de caja, están constituidas por políticas a través del vínculo casi dependencia con los bancos y demás intermediarios financieros. (Erosa, 2016)

Las cuentas por cobrar se representan los precios de los productos, mercancías entregadas a clientes que se encuentran pendientes de cobro.

En las cuentas por cobrar se registran todas las transacciones comerciales de la empresa ya sea de forma de cobro en efectivo o a crédito por cualquiera de los servicios que brinda o productos que comercializa.

Las transacciones contables componen los casos de recursos o de tributo de servicios, sustentándose con los correspondientes documentos justificativos de las transacciones financieras manifestadas en las cuentas por cobrar.(Santillán, 2014)

(Pavel, 2011) Afirma que: las cuentas por cobrar pueden cambiarse en bienes o valores más líquidos disponibles, tales como efectivo, aceptaciones, etc., representan derechos u obligaciones a corto plazo por comercializaciones y servicios prestados, son créditos a cargo de clientes, por lo tanto, pueden ser cobrados.

Las ventas a crédito dan como resultado que las cuentas por cobrar sujeten condiciones de créditos que estipulan el pago en un plazo determinado por días.

Políticas de cobro

Las políticas de cobro son empleadas por las empresas para poder cobrar los créditos otorgados donde se manifiestan garantías en el volumen de cuentas incobrables teniendo como objeto el manejo de las cuentas incobrables, las cuales están ligadas a las políticas de créditos empleadas por la empresa. (Córdova, 2012)

Se considera que cuando existe un aumento en la cartera vencida no solo se debe a los procedimientos de cobro sino también a las políticas de crédito en la cual se basa su aprobación en la otorgación del crédito es decir la seguridad de las políticas de cobro de la empresa.

Se conoce que a medida que la cuenta incobrable tenga mucho tiempo la gestión de cobranza se vuelve más difícil y más estricta, teniendo como evidencia que la empresa cuenta con gestión de cobranza agresiva como resultado puede bajar sus ventas, en cambio sí en el caso que los pagos no se realizan en la fecha de su vencimiento, se debe esperar un período prudente antes de iniciar los procedimientos de cobro. (Ramirez, 2016)

Según (Pisco, 2012) las políticas de cobro deben examinar los siguientes elementos:

Condiciones de venta: se considera a las condiciones de ventas a todos los requisitos que tienen los créditos otorgados donde está constituido por los plazos, los porcentajes de descuento, fechas de pago, lugares, etc.

Plazos de cobro: son los intervalos de tiempo que la empresa instituya, estos pueden tener un periodo de una semana, 15 días o, en algunos casos, apreciadas las fechas en que inicia un proceso de cobranza con un consumidor. (Morales & Morales, 2016)

Por lo cual se puede decir que debido a que si no se tiene establecido lineamientos para el cobro de los créditos otorgados esto origina que

existan problemas de liquidez y viabilidad financiera dentro del proceso económico.

Según De la Cruz (2011) las políticas de cobro pueden tener diferentes particularidades:

Restrictivas: considerados como políticas que contienen normas estrictas y políticas de cobranzas muy estrictas, estos tipos de créditos se otorgan en periodos de créditos cortos.

Liberales: en cambio estas políticas menos severas en circunstancias y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas no atribuyen eficazmente en el proceso de cobro.

Racionales: estas políticas son empleadas por motivo de los cobros a verificarse y que faciliten un margen de beneficio moderado donde según la clasificación de los clientes y gastos de cobranzas. (De la Cruz, 2011)

En definitiva, las políticas de cobro, “con el propósito de condescender facilidades de pago a un determinado consumidor establece los procedimientos contables que monopoliza el gerente financiero de una empresa”. (Maroth, 2010)

Según Martínez (2010) los ejemplos son los siguientes:

1. La alta gerencia es la única que puede autorizar el otorgamiento del crédito al cliente.
2. El cliente no puede excederse del monto que tiene de las compras.
3. En el crédito otorgado el plazo establecido será dentro de los días naturales y días hábiles desde ese periodo comenzará a contar el día del pago.
4. Cuando el cliente desee aumentar el crédito deberá solicitarlo mediante un formulario con el monto o plaza requerido para proceder con el análisis del mismo.

5. El cliente que tiene una línea de crédito y desee cambiar su razón social deberá solicitar una autorización a través de un formulario para proceder con el cambio.
6. En el caso de la cancelación del crédito la alta gerencia tiene la potestad de volver habilitar la línea de crédito cuando se ponga al día en sus pagos siempre y cuando no sea mayor a 15 días.
7. El cliente que tenga muchos atrasos en los pagos tendrá como efecto que se cancela su línea de crédito.
8. Una vez que el cliente en el proceso de cobro se devuelvan más de un cheque se procederá a la cancelación de la línea de crédito hasta que se pague la deuda de la cuota impaga. (Martinez, 2010)

Importancia de las políticas de crédito

Las políticas son infalibles para conseguir el éxito del cobro de los créditos otorgados a continuación se presentan las ventajas: (Piñeiro, 2016)

- Permite conocer la semejanza y la persistencia en la toma de decisiones.
- Permite tener la libertad de escoger la mejor alternativa de cobro
- Aprovisionan la representación de la alta gerencia
- Perfeccionan las pérdidas de tiempo a la alta gerencia las consultas redundantes que podrían hacer sus dependientes.
- Permite organizar al personal como debe actuar en sus transacciones de cobro.
- Permite alcanzar los objetivos institucionales de la empresa.
- Capacitar al nuevo personal de la empresa

Las políticas de cobro interna permiten ayudar en futuras pérdidas de dinero por motivo de créditos otorgados tomando decisiones concatenadas permitiendo ir creciendo en la economía de la empresa.

Manual de procedimientos

Para Ruiz (2014) Un manual de procedimientos es una herramienta administrativa que afirma el quehacer periódico de las desiguales áreas de una empresa.

Según Peralta (2015) en los manuales de procedimientos hacen un seguimiento proporcionado y secuencial de las diligencias programadas en orden lógico y en un periodo determinado, las operaciones como las acciones que deben perseguir para llevar a cabo las funciones generales de la empresa.

Para Ponce (2012) los procedimientos componen la forma de efectuar un proceso dentro del ámbito de cada empresa donde se encuentran con una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de procesos concatenados.

La autora de la presente investigación considera para lograr un eficiente y eficaz desarrollo en las diferentes operaciones de una empresa, se debe tener determinado las actividades de cada personal la determinación del tiempo de realización, el uso de los recursos materiales tecnológicos y financieros, la aplicación de métodos de trabajo y control.

Las ventajas de contar con manuales de procedimientos son:

- a. Favorecen en la enseñanza y aprendizaje del personal.
- b. Apoyan en la inducción al puesto.
- c. Representan en representación detallada los movimientos de cada puesto.
- d. Facilitan la interacción de las distintas áreas de la empresa.
- e. Manifiestan las interrelaciones con otras áreas de trabajo.

- f. Acceden que el personal operativo conozca los varios pasos que se persiguen para el perfeccionamiento de las actividades de rutina.
- g. Condescienden una apropiada combinación de actividades a través de un flujo eficientemente de la información.
- h. Suministran la grafía de cada una de sus ocupaciones al personal.
- i. Suministran una visión integral de la empresa al personal.
- j. Se instituyen como referencia fundamentada para precisar las fallas, omisiones y desempeños de los empleados implicados en un concluyente procedimiento.
- k. Son metas del compromiso a ejecutar.

Un sistema está establecido en varios ordenamientos interdependientes.

Estructura

Para Castillo (2013) para elaborar un manual de procedimientos hay que seguir los siguientes pasos:

Concretar el contenido:

- Prólogo.
- Propósito
- Áreas de aplicación.
- Responsables.
- Políticas.
- Descripción de las operaciones.
- Formatos.
- Diagramas de flujo.

- Terminología.

Compilación de información.

- Estudio preliminar de las áreas.
- Elaboración de procedimientos.
- Composición de la información.
- Estudios de la información.
- Graficar los procedimientos.
- Exploración de objetivos, y áreas responsables.
- Implantación y recomendaciones para la simplificación de los procedimientos.

Las fuentes de información más habituales son:

- Archivos de la empresa.
- Directivos, ejecutivos asesores y empleados.

Los métodos para recolectar la información son:

- Encuestas.
- Investigación documental.
- Observación directa.

Recomendaciones generales de presentación

La presentación es muy trascendental, para lo cual hay que considerar:

- a. El logo de la empresa
- b. Nombre de la empresa.
- c. Lugar y fecha de elaboración del manual
- d. Responsables de gerencia de la revisión y autorización.

- e. Índice de los contenidos del manual.
- f. Carátula, portada, índice general, introducción, parte fundamental del manual, diagramas y anexos.
- g. Formatos para facilitar su revisión y actualización en tamaño A4
- h. Monopolizar el método de duplicado en una sola cara de las hojas.
- i. Monopolizar separadores de segmentaciones para los capítulos y secciones del manual.

Revisión, aprobación, distribución e implantación

Una vez finalizado el archivo pasa a la dirección de la empresa para ser revisado y si no tiene ninguna observación será aprobado y a su vez distribuido a las personas encargadas.

Para la implementación del manual el encargado del área de la organización deberá capacitar al personal encargado de realizar las actividades también deberá aprobar el contenido para la impresión, difusión y distribución con los directivos.

Actualización

Para mantener los manuales con resultados de las transacciones contables se deben tener continuamente actualizados mediante revisiones periódicas.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

Art. 276.- El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.
2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.
3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.
4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.
5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.
6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.
7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

Art. 329.- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de autosustento, cuidado

familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones.

Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

Plan Nacional del Buen vivir 2013-2017

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas

formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación. Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable independiente: Política de Cobro

La política de crédito es considerado como las transacciones registradas de cobro donde se cuenta con lineamientos para el otorgamiento de un crédito estableciendo formas adecuadas y métodos de pago. (Fernández, Fernández, & Rodríguez, 2016)

Variable Dependiente: Cartera vencida

La cartera vencida es considerado todos los créditos que por alguna razón no se han podido cobrar perjudicando a la empresa teniendo perdidas y dejándolo resultados indeseables; donde la organización lo estima como

abastecimiento de valores para reemplazar cuentas en el ejercicio contable vigente. (Brachfield P. , 2016)

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Cobranzas: es la gestión que se encarga de planificar el cobro para recuperar el dinero otorgado es decir es un desarrollo de una actividad de crédito con el pago de deudas. (García, 2014)

Créditos: son las operaciones que se generan a una persona natural o jurídica donde se efectúa un préstamo para una determinada cantidad de dinero. (Torres, 2015)

Cuentas: son la clasificación de las transacciones financieras y contables diarias que genera una empresa. (Ruiz, 2014)

Deuda a plazos: estas deudas son consideradas en un periodo establecido periódicamente en estas se incluyen la mayoría de los préstamos hipotecarios y para automóviles.

Deuda: son las obligaciones monetarias adquiridas por una persona en un periodo de tiempo establecido.

Interés: es considera un porcentaje de una cierta cantidad de dinero que se paga o recibe por las transacciones de depósito o préstamo de dinero. (Alarcón, 2015)

Líquidez: se refiera a la destreza de convertir un activo en efectivo ágilmente representando un alto grado de actividad comercial, esto también se llama comerciabilidad. (Espín, 2013)

Políticas: son las normas contables establecidas por cada empresa para recuperar sus cuentas incobrables permitiendo alcanzar ciertos objetivos. (Ortiz, 2015)

Puntuación de la aplicación: las puntuaciones son consideradas por las empresas para correcta toma de decisiones es un modelo estadístico para evaluar y calificar las solicitudes de crédito y los datos del buró de crédito con el fin de evaluar el posible rendimiento futuro. (Ávila, 2012)

Recuperación: es el proceso contable que lleva una empresa para poder recuperar las cuentas incobrables. (Pino, 2013)

Riesgo crediticio: son los créditos otorgados que tienen una gran probabilidad que se encuentren en riesgo en ser cancelados en el tiempo establecido representando menos riesgos para los acreedores y los prestamistas. (Flores, 2014)

Vencimiento: en la parte contable esto se considera al tiempo de un plazo establecido para cumplir una obligación o deuda adquirida. (Carpio, 2015)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

La empresa Iluminaria Muyuyo se inició en 18 de febrero de 2002, lo que nos coloca como una empresa joven, pero con la cual hemos tenido una alta experiencia en negocios, dedicada al comercio y servicio de materiales e instalaciones y mantenimiento de cableado eléctrico, utilizando siempre materiales de calidad y dando una buena asistencia al cliente.

Nuestro nombre toma partida por la inspiración de un árbol de Muyuyo que es nativo de Galápagos, el mismo que fue tomada por la elección de 2 miembros de la familia, en lo que hoy en día se conoce “Iluminarias Muyuyo”.

El éxito de esta primera fase la Iluminaria, cuenta con un equipo excelente de profesionales con verdadera vocación de atención al cliente, nos ha permitido extendernos a prestar servicios para la comunidad en proyectos tanto públicos y privados para la instalación eléctrica.

Este unido a la calidad de nuestros productos y servicios, una política de precios competitiva, amplios conocimientos del mercado tecnológico y una esmerada selección de nuestras alianzas de negocio, son factores fundamentales para nuestro liderazgo en el sector de la Región Insular.

La ubicación de la empresa es: Barrio Las Acacias, entre Indefatigable y Rodríguez Lara.

Misión:

“Somos una empresa dedicada a la comercialización de artículos de ferretería ofreciendo una cartera de productos acorde a los cambios del mercado, que satisface las necesidades de nuestros clientes en cuanto a calidad y precio para así lograr una gestión rentable y un crecimiento sostenido para el progreso de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y comunidad.”

Visión:

“Convertirnos en el 2018 uno de los negocios más reconocidas a nivel regional que brinda un servicio de excelencia y calidad de los productos que se comercializa, comprometida en superar las expectativas de los clientes, generando en ellos; una imagen de credibilidad y confianza.”

Organigrama

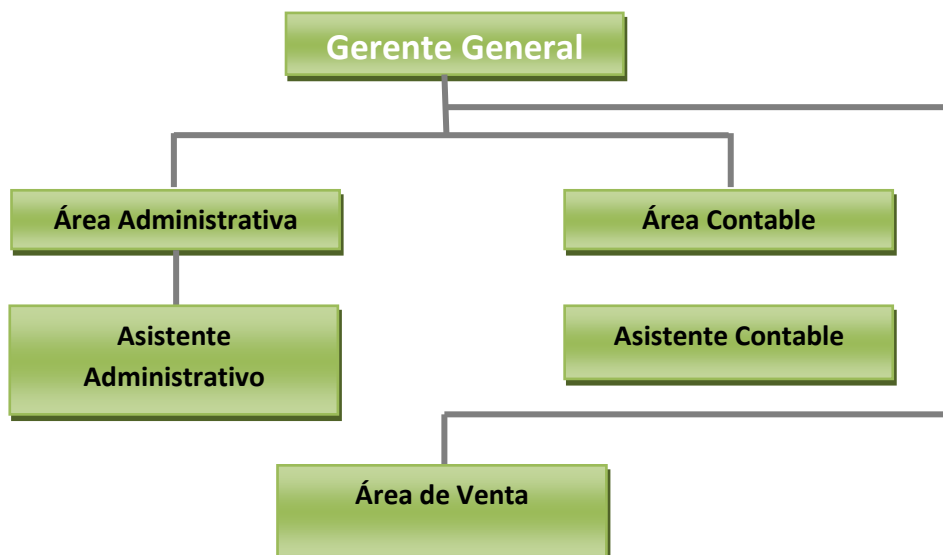


Figura 1 Organigrama
Fuente: Iluminarias Muyuyo

Clientes potenciales

Los clientes potenciales de la empresa Iluminaria El Muyuyo son todas las personas naturales, constructores independientes que estén próximos a

emprender planes de vivienda, remodelaciones de hogares, oficinas u otros, en los cuales se vaya a utilizar productos y materiales que sean comercializados por la empresa Iluminaria El Muyuyo.

Proveedores

Estos son firmas y personas que proporcionan los recursos que la compañía y sus competidores necesitan para producir bienes y servicios. Los desarrollos en el ambiente del proveedor pueden tener un impacto sustancial en la organización.

Los principales proveedores Iluminaria El Muyuyo se encuentran en Guayaquil, Quito y Ambato.

<p>ELECTROLEG Provincia: Guayaquil Dirección: Padre Solano # 1309 y García Moreno. Teléfono: 043731400</p>	
<p>MARRIOTT Provincia: Guayaquil Dirección: Luque #323 entre chile y Chimborazo. Teléfono: 042522260</p>	
<p>ENERGYPLAM Provincia: Quito Dirección: Diego de Vásquez Lote n. 10 y Av. 10 de agosto Teléfono: 2801929</p>	
<p>INPROEL S.A Provincia: Guayaquil Dirección: Km 15 ½ vía a Daule y Av. Rosavín Teléfono: 1700467763</p>	

Figura 2 Principales proveedores
 Fuente: Iluminarias Muyuyo

La empresa Iluminaria El Muyuyo maneja stocks mínimos para la realización de los pedidos de compra a sus proveedores. Generalmente se recurre a los proveedores de la provincia de Guayaquil por la facilidad y cercanía principalmente en el embarque y el traslado.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación cualitativa es ideal para las fases iniciales de este proyecto de investigación, mientras que la investigación cuantitativa es muy recomendable para la última parte del proyecto, la investigación cuantitativa proporcionara una visión más clara de lo que puede esperar en su investigación en comparación con la investigación cualitativa.

Tipos de Investigacion:

Investigación descriptiva. - (Meyer, 2014) una de las primeras formas de aproximarse al problema de investigación. Se vale de los estudios descriptivos.

Este tipo de investigación también será utilizado ya que la descripción exacta de las actividades, procesos y personas inmersas en la problemática actual se espera llegar a conocer las situaciones, conflictos y actitudes predominantes de las políticas de cobro interno.

Explicativa: (Universia, 2014) se utiliza el tipo de investigación explicativa que consiste en establecer las causas de los eventos, fenómenos o sucesos que se estudian. Sera explicativa ya que explicará cada una de las actividades a realizar, definiciones, del manual de las políticas de cobro interno y a su vez de la cartera vencida.

Correlacional: (Kalla, 2014) tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. Se utilizará este proceso para examinar el proyecto como resultado se analiza la relación que existe entre manual de políticas de cobro interno y la cartera vencida.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Análisis documental

Se utiliza esta técnica para recolectar la información contable actual de las políticas de cobro interno de la empresa donde se pretende conocer las falencias actuales que existe en la cartera vencida.

PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

Dentro de los procedimientos, de la investigación, será de diagnosticar la situación actual de las políticas de cobro interno y su influencia en la recuperación de la cartera vencida para esto se utilizará el siguiente procedimiento:

- 1. Analizar las políticas de cobro interno y su influencia en la recuperación de la cartera vencida.**
 - a) La otorgación del crédito al cliente se ejecutará a partir de la fecha en que la gerencia lo autorice.
 - b) El cliente no puede excederse del monto autorizado.
 - c) A partir de la emisión de la factura se inicia el plazo de pago del crédito esto incluye los días naturales y no días hábiles.
 - d) Se inhabilitará la línea de crédito a los clientes que se encuentren en mora hasta que realicen el pago de valores vencidos.
 - e) Solo se autorizará nuevas compras a los clientes que se encuentran al día en sus pagos y su atraso no sea mayor a 15 días.
 - f) En caso de que el cliente tenga atrasos repetitivos en el pago de sus créditos este tendría como consecuencia la suspensión o cancelación del crédito.

2) Establecer cómo las falencias de las políticas de cobro interno contribuyen al incremento de la cartera vencida.

Para este punto se desarrollara un cuadro donde se analiza las políticas de cobro interno con las falencias que está atravesando actualmente la empresa afectando el incremento de la cartera vencida.

3) Propuesta de mejora en la elaboración de políticas de cobro interno.

En el plan de mejora se establecerá optimizar las políticas de cobro interno con la finalidad que se disminuya las cuentas incobrables y a su vez la cartera vencida.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Estará enfocada en el objetivo dos del proyecto de investigación, que se basa en el diagnóstico de la situación actual de las políticas de cobro interno y su influencia en la recuperación de la cartera vencida para esto se utilizará el siguiente procedimiento:

1. Analizar las políticas de cobro interno y su influencia en la recuperación de la cartera vencida.

- a) La otorgación del crédito al cliente se ejecutará a partir de la fecha en que la gerencia lo autorice.

Esta política de cobro interno no tiene establecido la persona responsable en autorizar la fecha para el otorgamiento de crédito en la empresa Iluminaria El Muyuyo.

- b) El cliente no puede excederse del monto autorizado.

En la empresa Iluminaria El Muyuyo esta política de cobro interno no tiene límite de montos en la compra de los clientes.

- c) A partir de la emisión de la factura se inicia el plazo de pago del crédito esto incluye los días naturales y no días hábiles.

En la empresa Iluminaria El Muyuyo esta política de cobro interno no define los días hábiles para el plazo de pago en los créditos.

- d) Se inhabilitará la línea de crédito a los clientes que se encuentren en mora hasta que realicen el pago de valores vencidos.

En la empresa Iluminaria El Muyuyo las cuotas parciales o total de la deuda no se encuentra establecido como una política de cobro interno teniendo como efecto que la cartera vencida no disminuya.

- e) Solo se autorizará nuevas compras a los clientes que se encuentran al día en sus pagos y su atraso no sea mayor a 15 días.

En la empresa Iluminaria El Muyuyo esta política de cobro interno no tiene determinado el tiempo en que se autorizarán de nuevo los créditos originando un incremento en la cartera vencida.

- f) En caso de que el cliente tenga atrasos repetitivos en el pago de sus créditos este tendría como consecuencia la suspensión o cancelación del crédito.

En la empresa Iluminaria El Muyuyo esta política de cobro interno, no ejerce imposición sobre los clientes que poseen deudas, afectando la cartera vencida.

2) Establecer cómo las falencias de las políticas de cobro interno contribuyen al incremento de la cartera vencida.

Cuadro 1 Políticas de cobro interno

POLÍTICAS	FALENCIA
La otorgación del crédito al cliente se establecerá a partir de la fecha en que apruebe el mismo.	No hay una persona responsable en autorizar la fecha para el otorgamiento de crédito.
El cliente no puede excederse del monto autorizado.	No se cuenta con un límite de montos en la compra de los clientes.

<p>A partir de la emisión de la factura se inicia el plazo de pago del crédito esto incluye los días naturales y no días hábiles.</p>	<p>No se define los días hábiles para el plazo de pago en los créditos.</p>
<p>Se inhabilitará la línea de crédito a los clientes que se encuentren en mora hasta que realicen el pago de valores vencidos.</p>	<p>No se tiene establecido los pagos de la deuda parciales o el total de la deuda, produciendo que la cartera vencida no disminuya.</p>
<p>Solo se autorizará nuevas compras a los clientes que se encuentran al día en sus pagos y su atraso no sea mayor a 15 días.</p>	<p>No se tiene determinado el tiempo en que se autorizarán de nuevo los créditos originando un incremento en la cartera vencida.</p>
<p>En caso de que el cliente tenga demoras en varias ocasiones por el asunto del pago de sus créditos teniendo como efecto la suspensión o cancelación del crédito.</p>	<p>Esta no ejerce imposición sobre los clientes que poseen deudas, afectando la cartera vencida.</p>

Elaborado por: Thalía Herrera

3) Propuesta de mejora en la elaboración de políticas de cobro interno.

Oportunidad de mejora: Actualizar el manual de políticas de cobro internas					
Meta:	Recuperación de la cartera vencida en la empresa Iluminaria Muyuyo				
Responsable:	Thalía Herrera Correa				
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Reelaborar las políticas de cobro interno para la mejora en la recuperación de la cartera vencida.	Thalía Herrera Correa	Proponer mejoras en las políticas de cobro internas Realizando capacitaciones al personal para la implementación de las políticas de cobro interno	Mejora en la recuperación de la cartera vencida. Que se realice la correcta ejecución de las políticas de cobro interno	Empresa Iluminaria Muyuyo	El Permanente

Elaborado por: Thalía Herrera Correa

MANUAL DE POLÍTICAS DE COBRO INTERNO

El presente manual permitirá implementar correctamente las políticas de cobro interno empresa Iluminaria Muyuyo permitirá mejorar la recuperación de la cartera vencida, va a estar compuesto por los procesos básicos de la administración: Planeación, organización, ejecución y control.

Donde en cada una de las fases se describirán los procesos para la implementación de las políticas de cobro interno de la empresa Iluminaria Muyuyo.

Alcance

El presente manual estará dirigido al gerente, personal del área de cobranza de la empresa Iluminaria Muyuyo, donde se detallarán las políticas de cobro internas con el fin de mejorar la recuperación de la cartera vencida.

Las políticas de cobro interno de la empresa Iluminaria Muyuyo se dará a conocer a todo el personal del área de cobranza, el manual estará en un lugar de fácil acceso, para el personal que lo requiera, el cumplimiento de las políticas de cobro interno del manual.

Políticas de cobro interno

1. La otorgación del crédito al cliente se ejecutará a partir de la fecha en que la gerencia lo autorice.
2. El cliente no puede excederse del monto autorizado.
3. A partir de la emisión de la factura se inicia el plazo de pago del crédito esto incluye los días naturales y no días hábiles.
4. Se inhabilitará la línea de crédito a los clientes que se encuentren en mora hasta que realicen el pago de valores vencidos.
5. Solo se autorizará nuevas compras a los clientes que se encuentran al día en sus pagos y su atraso no sea mayor a 15 días.

6. En caso de que el cliente tenga atrasos repetitivos en el pago de sus créditos este tendría como consecuencia la suspensión o cancelación del crédito.

Recursos

Para la implementación del manual de políticas de cobro interno se requiere de recursos en este manual se utilizarán los siguientes:

Recurso humano

1. Jefe de cobranza: analizará los créditos, reportes de morosidad, autorización de refinanciamientos, controlar y evaluar el funcionamiento del departamento, atención personalizada al cliente cuando sea necesario.
2. Asistente de cobranza: elaboración de la documentación necesaria para el otorgamiento de crédito, elaborar reportes de cartera de clientes, tramitar los cobros, control la morosidad de la cartera y elaborar notificaciones de cobros
3. Cobradores: Llevar las notificaciones de cartera de cobros a los clientes, realizar los cobros y remesar los abonos en cuentas bancarias.

Recursos materiales

- Espacio Físico adecuado
- Equipo tecnológico (Computadoras, impresores, softwares, fotocopiadoras)
- Mueblería

Cronograma

Cuadro 2 Cronograma de manual de políticas de cobro interno

CRONOGRAMA																
ACTIVIDADES	MESES 2018															
	JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Presentación del manual de políticas de cobro interno a la gerencia de la empresa Iluminaria Muyuyo.																
Revisión del manual de políticas de cobro internas por parte de la gerencia de la empresa Iluminaria Muyuyo.																
Aplicación de las observaciones por parte de la gerencia al manual de políticas de cobro interno de la empresa Iluminaria Muyuyo.																
Presentación del manual de políticas de cobro internas al departamento de cobranza de la empresa Iluminaria Muyuyo.																
Implementación del manual de políticas de cobro interno de la empresa Iluminaria Muyuyo.																
Evaluación y control del manual de políticas de cobro interno de la empresa Iluminaria Muyuyo.																

Elaborado por: Thalía Herrera Correa

Capacitación

Toda empresa debe invertir en la capacitación de sus empleados puesto que de esta manera contará con recursos humanos calificados que ayuden a alcanzar los objetivos planificados.

Cuadro 3 Capacitación

MODULO	OBJETIVO	CONTENIDO
Organización del crédito y la cobranza.	Comprender como los entornos externos e internos afectan la función de crédito y cobro y los aspectos a considerar en la organización de una unidad que responde a las exigencias actuales.	-Entorno interno y externo del crédito. -Estructura de la unidad de crédito y cobranza. -Dependencia de la unidad de cobros. -Relación con otras áreas. -Funciones. -Personal del área. -Políticas y Tecnología.
Etapas del análisis de crédito.	Comprender las etapas del análisis de crédito a fin de identificar diversas actividades que permitan disminuir riesgo al otorgar crédito a los clientes.	-Análisis de crédito. -Evaluación preliminar del solicitante. -Información relevante. -Evaluación de la capacidad de pago. -Evaluación de la situación patrimonial. -Evaluación de la segunda fuente de pago. -Decisión de crédito.
Plan de cobranza.	Comprender los componentes de un plan de cobranza a fin de estructurar las bases de un plan de cobranza acorde a la realidad de la empresa.	-Componentes del plan de cobranza. - Etapas de la cobranza: preventiva, administrativa y judicial. -segmentación de la cartera. -medios de cobros, -Estado de cuenta, aviso de vencimiento. -Carta de cobranza, telecobro, matriz de cobranza
Control de la cobranza.	Comprender distintos instrumentos utilizados para el control de la cobranza a fin de definir, elaborar y calcular los que se consideran más pertinentes de incorporar al proceso de control de dicha función en una empresa.	-Instrumentos de control. -Informes de cobranza. -Presupuesto de cobranza. -Índices.
Códigos de buenas prácticas para los gestores de cobro.	Análisis y discusión del código de buenas prácticas para los gestores de cobro	-Objetivo -Alcance -Sujeto -Requerimiento de los controles -Fiadores o codeudores -Imputación de pagos

Elaborado por: Thalía Herrera Correa

CONCLUSIONES

- En el análisis del marco teórico con diversos autores de la investigación se observó que una correcta utilización de las políticas de cobro interno, ayudan a reducir la cartera vencida.
- Se evidencio que si existen las políticas de cobro, pero no se ha realizado una apropiada divulgación y en algunos casos no existe el personal que la ejecute.
- En otros casos se constató que le faltan a las políticas de cobro establecer parámetros como: persona que autoriza; límite de cupos; definir los días hábiles de plazo, en otros.

RECOMENDACIONES

- Capacitar a los trabajadores de la empresa Iluminaria Muyuyo, específicamente del área de cobranza para la correcta aplicación de las políticas de cobro interno del manual
- Monitorear periódicamente la implementación del manual de políticas de cobro interno de la empresa Iluminaria Muyuyo.
- Evaluar trimestralmente la implementación de las políticas de cobro interno de la empresa Iluminaria Muyuyo, en la determinación de la disminución de la cartera vencida.

BIBLIOGRAFÍA

- Andres, S. (2012). *El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de credito*. revista de analisis economica.
- Barfield, J., Raiborn, ., & Kinney, . (2015). *Contabilidad de costos: tradiciones e innovaciones*. Mexico: McGrawHill.
- Besta. (2014). *Contabilidad*. Colombia: Editorial CLEIN.
- Boter. (2012). *Contabilidad*. Argentina: Editorial Planeta.
- Brachfield. (2011). *Políticas de cobros*. Colombia: Ediciones Kailos.
- Brachfield, P. (2016). *Gestión del crédito y cobro: Claves para prevenir la morosidad* . Mexico: McGrawHill.
- Cabezas, R. C. (2013). *Implementación de políticas, estrategias de créditos y gestión administrativa para aumentar la recuperación de la cartera-clientes de la empresa matriz Promodinastía S.A ubicada en la ciudad de Milagro y sus sucursales*. Milagro, Ecuador: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.
- Campoverde. (2014). *Otrogamiento de créditos*. México: Ediciones Mc Grill.
- Carpio. (2014). *Contabilidad General*. México: Ediciones Mc Grill.
- Carpio. (2015). *Contabilidad Básica*. México: Editorial Paidós.
- Castillo. (2005). *Análisis documental* . Argentina: Editorial Planeta.
- Constante. (2015). *Características de contabilidad financiera*. México: Editorial McGrill.
- Córdova, J. (2012). *Políticas de Cobro*.
- Cortes. (2012). *Control de efectivo*. Argentina: Editorial Planeta.
- Cuevas. (2017). *Contabilidad Financiera*. Colombia: Editorial Kalos.
- De la Cruz, J. A. (18 de Julio de 2011). *La Política de Crédito en la Empresa*.

Obtenido de La Política de Crédito en la Empresa:
<https://www.empresaactual.com/la-politica-de-credito-en-la-empresa/>

- Erosa, V. (2016). *Formación de emprendedores*. Mexico: McGrawHill.
- Fernández, L., Fernández, ., & Rodríguez, . (2016). *La práctica de las finanzas de empresa*. Mexico: McGrawHill.
- Galindo. (2014). *Contabilidad financiera*. México : Editorial McGrill.
- Hernández. (2013). *Observación*. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/la-tecnica-de-observacion/>
- Herrmann. (2015). *Contabilidad*. Argentina: Editorial Paidos .
- Himmelblau. (2015). *La contabilidad*. México: Editorial Kailos.
- Kalla. (2014). Obtenido de <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>
- López. (2014). *Contabilidad General* . Argentina: Ediciones Paidos .
- López. (2014). *Egresos* . México: Editorial Paidos .
- Maroth, V. (2010). *“Estrategia para el mejoramiento de los procedimientos de recaudacion en el área de crédito y cobranzas de una empresa*.
- Martinez, J. (2010). *Políticas De Crédito*. Obtenido de http://creditoscobranzasdinero.blogspot.com/2010/03/todocreditosycobranza_24.html
- Maupi, B. (2012). *Contabilidad*. México: Editorial Paidos.
- Meyer. (2014). Obtenido de <https://noemagico.blogia.com/2006/091301-la-investigaci-n-descriptiva.php>
- Mohar. (2010). *Contabilidad*. Colombia : Ediciones ECOE.
- Mora, L. (2016). *Gestión Logística Integral*. Mexico: McGrawHill.
- Morales, A., & Morales, . (2016). *Crédito y Cobranza*. Mexico: McGrawHill.
- Ortíz, O. (2015). *El dinero: la teoría, la política y las instituciones*. Mexico: McGrawHill.

- Pavel, J. F. (8 de Julio de 2011). *Análisis de la política de crédito y administracion financiera de la empresa* . obtenido de análisis de la política de crédito y administracion financiera de la empresa : <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/pjft.htm>
- Peralta. (2013). Caja general. Colombia: Editorial Kailos.
- Pesantez. (2014). Políticas de créditos. Colombia: Ediciones ECOE.
- Piñeiro, M. (2016). *Articulación social y cambio técnico*. Mexico: McGrawHill.
- Pisco, J. (12 de Octubre de 2012). *El blog de crédito y cobranza en las PyMEs*. Obtenido de El blog de crédito y cobranza en las PyMEs: <https://creditoycobranza.wordpress.com/2014/02/07/que-son-las-politicas-de-cobranza-de-una-empresa/>
- Ponce. (2012). Procedimientos. Argentina: Editorial Planeta.
- Ponce. (2013). Cartera vencida - importancia para la organización . Colombia: Ediciones Paidos.
- Ponce. (2014). Créditos . Argentina: Ediciones Planeta.
- Ramirez, V. (2016). *Modelo de Credito y cobranza*.
- Ravelo, A. (2017). *Tipos de contabilidad para las cuentas por cobrar*. Obtenido de <http://uahpren112.blogspot.com/>
- Rocío, C. J. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa puratoxic s.a. en la ciudad de guayaquil*. milagro: universidad estatal de Milagro.
- Rojas. (2014). Ingresos . México: Editorial Mc Grill.
- Sanchez, Z. (02 de 15 de 2015). *politica de credito*. Obtenido de <https://sites.google.com/site/lagestiondeventas/home/politicas-de-credito>
- Sandoval, J. p., & Quito, J. V. (2013). *Universidad de cuenca*. Obtenido de dspace: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/>

Santillán, E. (2014). *Análisis Y Planeamiento de Créditos* . Mexico: McGrawHill.

Universia. (2014). Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/ti-pos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>

Vera, L. A., & Romero, M. B. (2012). Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de cobranzas y créditos para disminuir el riesgo e incobrabilidad de cartera. *Espol*, 2-3.

ANEXOS

Nombre	Total	Pendiente
CARLOS ROSALES	89.102,40	132.164,00
CARLOS ROSALES	-20.000,00	
CARLOS ROSALES	-20.000,00	
CARLOS ROSALES	52.012,80	
CARLOS ROSALES	-30.000,00	
CARLOS ROSALES	81.048,80	
CARLOS ROSALES	-20.000,00	
CINDY RAMOS	2,24	2,24
CONSEJO DE GOBIERNO	2.050,00	2.050,00
DANIEL PROAÑO	75,00	24,48
DANIEL PROAÑO	796,89	
DANIEL PROAÑO	-500,00	
DANIEL PROAÑO	152,59	
DANIEL PROAÑO	-500,00	
DARIO GUEVARA LOPEZ	310,28	
DARWIN VALLE	333,54	333,54
DARWIN VALLE	333,54	333,54
DIEGO MARTINEZ	52,90	52,90
DOLORES CEDEÑO	35.000,00	15.000,00
DOLORES CEDEÑO	-20.000,00	
EDUARDO ARMAS	18.620,00	21.886,06
EDUARDO ARMAS	-5.600,00	
EDUARDO ARMAS	-5.600,00	
EDUARDO ARMAS	-2.000,00	
EDUARDO ARMAS	7.944,65	
EDUARDO ARMAS	21.303,52	
EDUARDO ARMAS	-12.782,11	
ESTHER CEDEÑO	7,51	7,51
FATIMA ORTEGA	140,32	116,32
FATIMA ORTEGA	24,00	
GABRIEL JAYA	98,50	98,50
GALAPASS	16,42	16,42
GARCIA RODRIGO	39,90	
GOBIERNO MUNICIPAL	984,11	6.578,32
GOBIERNO MUNICIPAL	5.594,21	
JENNY ALCIVAR	15,00	15,00
JENNY ALCIVAR	13,68	13,68
LEONELA GARCIA	2,97	625,90
LEONELA GARCIA	348,98	
LEONELA GARCIA	50,20	
LEONELA GARCIA	515,51	

LEONELA GARCIA	76,00	
LEONELA GARCIA	-300,00	
LEONELA GARCIA	-200,00	
LEONELA GARCIA	120,96	
LEONELA GARCIA	91,28	
LEONELA GARCIA	-80,00	
LOURDES CEDEÑO	36,48	36,48
LOURDES CEDEÑO	40,65	40,65
LOURDES CEDEÑO	201,60	201,60
LOURDES GOMEZ CEDEÑO	12,25	12,25
LOURDES GOMEZ CEDEÑO	5,89	5,89
LOURDES GOMEZ CEDEÑO	5,89	5,89
LUIS GOMEZ	256,61	256,61
LUIS GOMEZ	10,00	10,00
LUIS GOMEZ	256,61	256,61
LUIS TOMALA	1.109,37	1.109,37
MATILDE OJEDA	89,60	
MEDINA Y MEDINA	24,53	53,96
MEDINA Y MEDINA INGENIEROS ASOCIADOS	29,43	
MESIAS SANDOVLA	362,21	
MIESS	860,72	860,72
OSCAR PASTILLO	81,32	81,32
PABLO VARGAS PALLO	87,87	87,87
PATRICIO MEDINA	411,80	223,02
PATRICIO MEDINA	61,22	PAGADO
PATRICIO MEDINA	-250,00	
PATRICIO VILLAFUERTE	150,00	150,00
PETROCOMERCIAL	6.184,20	6.184,20
SERINATURA		
TEPPY ANGERMEGER	46,18	46,18
VICTOR VASQUEZ	250,00	100,00
VICTOR VASQUEZ	150,00	
VERONICA CLAVIJO	1.640,80	1.197,00
VERONICA CLAVIJO	856,20	
VERONICA CLAVIJO	-200,00	
VERONICA CLAVIJO	-200,00	
VERONICA CLAVIJO	-300,00	
VERONICA CLAVIJO	-300,00	
VERONICA CLAVIJO	-300,00	
VIAJES UNIGALAPAGOS	169,40	691,88
VIAJES UNIGALAPAGOS	522,48	
WALTER SIBRI	105,00	105,00



Factura: 002-003-000058955



20180901030D01445

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901030D01445

Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA y comparece(n) THALIA LORENA HERRERA CORREA portador(a) de CÉDULA 0940459589 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en DAULE, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 15 DE AGOSTO DEL 2018, (13:34).



Thalia Herrera C

THALIA LORENA HERRERA CORREA
CÉDULA: 0940459589



Jessica Rodriguez

NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA
NOTARÍA TRIGÉSIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Herrera Correa Thalía Lorena en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de actualización del manual de políticas de cobro internas en la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo, de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de 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 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*.

Herrera Correa Thalía Lorena

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0940459589

Thalia Herrera C

Firma

REPUBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CÉDULACIÓN



CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 094045958-9

APELLIDOS Y NOMBRES
HERRERA CORREA
THALIA LORENA

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
NOBOL
NARCISA DE JESUS

FECHA DE NACIMIENTO 1993-03-13
NACIONALIDAD ECUATORIANA
SEXO MUJER
ESTADO CIVIL CASADO
ERICK FABIAN
RETO SOLIS




INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE 21333H122

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
HERRERA CHIRIGUAYA GRESO ROBERTO

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
CORREA VALVERDE INELDA LORENA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2018-08-15

FECHA DE EXPIRACIÓN
2028-08-15



00145958

Thalia Herrera

DIRECTOR GENERAL FIRMADA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018



038 JUNTA No. 038 - 109 NÚMERO 0940459589 CÉDULA

HERRERA CORREA THALIA LORENA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
DAULE CANTÓN ZONA:
DAULE PARROQUIA





ESTE DOCUMENTO AGRUPO ALIADO
SUFRAGÓ EN EL REFERENDUM Y
CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS
LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Carolina Herrera
F. PRESIDENTA DE LA JRV IMP. JGM.MJ



ESPACIO
EN BLANCO



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0940459589

Nombres del ciudadano: HERRERA CORREA THALIA LORENA

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/NOBOL/NARCISA DE JESUS

Fecha de nacimiento: 13 DE MARZO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: RETO SOLIS ERICK FABIAN

Fecha de Matrimonio: 28 DE ABRIL DE 2018

Nombres del padre: HERRERA CHIRIGUAYA GREGORIO RIGOBERTO

Nombres de la madre: CORREA VALVERDE INELDA LORENA

Fecha de expedición: 15 DE AGOSTO DE 2018

Información certificada a la fecha: 15 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: ANDRES AUGUSTO CHAVEZ QUINTANA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 30 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Thalia Herrera

N° de certificado: 185-146-51805



185-146-51805

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

En mi calidad de Tutora 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 actualización del manual de políticas de cobro internas en la recuperación de la cartera vencida en la Empresa Iluminaria Muyuyo, presentado por Herrera Correa Thalía Lorena, 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.

Egresada:



Herrera Correa Thalía Lorena

Tutora:



PhD. Elena Tolozano Benites

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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





Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma

CEGESCIT