



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de los
ingresos en el Taller “Don Vicente”**

Autora: Magües Vera Gladys Gabriela

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera F.

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios, quien me guio por un buen camino, dándome fuerzas, fe, y perseverancia, enseñándome a encarar las adversidades que se me presentaron en este duro pero al final gratificante camino; enseñándome que por muy difícil y lejos que sea la meta con esfuerzo, dedicación y voluntad todo se puede.

A mis dos preciosos hijos Jorgito y Jossué quienes son el motor de mi vida para ponerme de pie día a día, no desmayar y seguir adelante.

A mi esposo por ser el pilar fundamental para poder concluir esta meta, que a pesar de las grandes adversidades que se nos presentaron en el camino, nunca dejo de darme su apoyo y siempre me demostró que se está juntos en los buenos y malos momentos.

A mis padres por ser esas dos personas incondicionales en mi vida, por disfrutar y reír conmigo cada triunfo alcanzado, y así mismo llorar por cada derrota, siempre dándome su mano para levantarme y volver a empezar las veces que sean necesarias.

A mis hermanos y a mis sobrinos, les dedico este logro por ser ellos quienes de una u otra manera han estado conmigo en este largo camino, demostrándome que siempre estarán a mi lado en los buenos y malos momentos.

AGRADECIMIENTO

Ante todo, doy gracias a Dios, que jamás me soltó de su mano para poder cumplir esta meta y culminar esta etapa en mi vida, que en los momentos más duros en los que estuve a punto de desistir Él siempre estuvo ahí.

A mi Tutor de Tesis PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes, por aportar con sus conocimientos, ideas y sugerencias para el desarrollo de la misma.

A mis dos preciosos hijos les agradezco por su paciencia y comprensión, por cada vez que tuve que ausentarme por mis estudios y no pude estar con ellos.

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 alegría, tristeza y el infinito deseo de ayudarme.

A mis amados padres por jamás decir no cuando necesite de su tiempo y de su ayuda, siempre han estado ahí incondicionalmente.

A mis hermanos y sobrinos que siempre estuvieron dispuestos a brindarme su apoyo para que pudiera cumplir mi objetivo.

A mí cuñada Kennia quien es mi hermana de vida, gracias por estar pendiente de mis hijos cada vez que no pude estar con ellos.

Quiero agradecer de manera especial a mi tía Nilma quien fue la que por todo el transcurso de mi carrera cuidó a mi pequeño Jossué, gracias por todo su cariño y cuidados.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de los ingresos en el Taller “Don Vicente”**, presentado como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo contribuir a mejorar el control interno de las Cuentas por Cobrar para maximizar el flujo de efectivo del Taller “Don Vicente” del Cantón Naranjal de la Provincia del Guayas, en el primer semestre del ejercicio?**

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

Presentado por la Egresada:

Magües Vera Gladys Gabriela

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Magües Vera Gladys Gabriela** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de los ingresos en el Taller “Don Vicente**, de la modalidad de **Semi-Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología 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 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.

Gladys Gabriela Magües Vera

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 092374393-4

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
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

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

**Tema: “Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de
los ingresos en el Taller “Don Vicente”**

Autora: Gladys Gabriela Magües Vera

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

RESUMEN

Las condiciones de mercado en libre competencia requieren que las negociaciones con clientes se realicen en términos que sean atractivos, por lo que dentro de las estrategias de venta que tienen las compañías para captar más clientes y negocio, están el otorgar plazos de crédito para cobrar las facturas por bienes y servicios. La situación económica de las personas jurídicas y naturales, y la búsqueda de un servicio de óptima calidad para satisfacción de sus necesidades, genera que cada día una de las opciones más utilizadas a nivel mundial sea el otorgamiento de créditos, que ha permitido que las empresas logren incrementar el nivel de sus ventas. La importancia de la siguiente investigación se ha realizado tomando en cuenta que para poder llevar un control sobre clientes que adeudan dinero en efectivo es uno de los recursos más importantes y sensibles que maneja la empresa, por esta razón es indispensable contar con un control interno, asegurando la confiabilidad de la información de los ingresos y egresos que se maneja en las Cuentas por Cobrar

Ventas a crédito

Cuentas por cobrar

Registro de ingresos

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración
de empresa

**Tema: “Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de
los ingresos en el Taller “Don Vicente”**

Autora: Gladys Gabriela Magües Vera

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

ABSTRACT

Market conditions in free competition require that negotiations with customers be conducted in terms that are attractive, so that within the sales strategies that companies have to attract more customers and business, are granting credit terms to collect the invoices for goods and services. The economic situation of legal and natural persons, and the search for a high quality service to satisfy their needs, means that each day one of the most widely used options worldwide is the granting of credits, which has allowed companies manage to increase the level of their sales. The importance of the following research has been made taking into account that in order to keep track of customers who owe cash money is one of the most important and sensitive resources that manages the company, for this reason it is essential to have an internal control, assuring the reliability of the information of the income and expenses that is handled in Accounts Receivable.

CUSTOMER SERVICE

SATISFACTION

IMPROVEMENT

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Certificación de la aceptación del tutor	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos de titulación ..	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT	vi
Resumen	v
Abstract.....	viii
Índice general	ix
Índice de cuadros.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema	4
Variables de investigación	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
Objetivos general	5
Objetivos específicos	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes Históricos	8
Fundamentación Teórica	9
Antecedentes Referenciales	19
Marco Legal	25
Conceptualización de Variables de la Investigación	27
Marco Conceptual.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa	31
Diseño de la investigación	34
Tipos de investigación	36
Población y Muestras	38
Técnicas de investigación.....	40
Procedimiento de la investigación.....	47

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.....	49
Plan de Mejoras para el Taller Don Vicente	53
Conclusiones	57
Recomendaciones	58
Bibliografía.....	59
Anexos.....	70

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:

Páginas:

Cuadro 1:	
Organigrama	33
Cuadro 2:	
Plantilla de trabajadores	33
Cuadro 3:	
Clientes	33
Cuadro 4:	
Características de la población	39
Cuadro 5:	
Instrumentos de investigación	41
Cuadro 6:	
Plan de Mejoras	56

Capítulo I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Las compañías determinan sus objetivos de negocio basados principalmente en los niveles de venta que deben alcanzar, también en un control presupuestal de costos y gastos operativos y así determinar un margen de utilidad esperado. Para alcanzar los objetivos de venta, algunas empresas definen estrategias de venta que incluyen conceder plazos de crédito a sus clientes, sin embargo el mantener una cartera de clientes representa un costo no solo financiero sino también operativo y en algunas veces legal.

La situación económica de las personas jurídicas y naturales, y la búsqueda de un servicio de óptima calidad para satisfacción de sus necesidades, genera que cada día una de las opciones más utilizadas a nivel mundial sea el otorgamiento de créditos, que ha permitido que las empresas logren incrementar el nivel de sus ventas.

Pero como contrapunto se generan cuentas por cobrar o cuentas de cartera vencida, debido a que con un crédito no se tiene una recuperación inmediata del efectivo.

En la mayoría de casos no se cuantifica el impacto que tiene en el margen de utilidad todos estos costos y gastos asociados con las ventas a crédito así como también los costos y gastos asociados con la recuperación de cartera vencida y los gastos ocasionados por la morosidad y la incobrabilidad. Normalmente estos costos y gastos aparecen con el pasar del tiempo y en períodos económicos diferentes a los períodos en los que se generó y registro el ingreso por la venta de bienes y servicios. (García I. , 2014)

Cuentas por Cobrar es cualquier acontecimiento que tiene un efecto, en términos monetarios, sobre una entidad económica. Las políticas son como linternas en la oscuridad, porque permiten visualizar un campo claro, preciso y seguro para las actividades cotidianas sobre todo en el punto crítico donde se requiere una decisión. (BAUTISTA, 2008)

Las Cuentas por Cobrar son los derechos obtenidos por la entidad ante terceros por la transferencia de bienes o la prestación de servicios al crédito sin el respaldo de documentos. Las Cuentas por Cobrar son inseguras su recuperación por lo que se hace necesario considerar la posibilidad de pérdidas por la incobrabilidad de las cuentas y para ello existen dos formas de contabilización: el método de la estimación y el método directo. (IGLESIAS, 2012)

Situación conflicto:

El Taller “Don Vicente”, tiene un inconveniente que se origina en el inadecuado manejo que se le da a las Cuentas por Cobrar; esto ocurre cuando los clientes dejan un anticipo por el trabajo a realizarse del cual no se tiene ninguna clase de registro o algún documento para controlar las entradas y salidas de los mismos.

Es precisamente el departamento de cobranzas el receptor de las cantidades de reclamos por parte de los clientes.

- Facturas no canceladas por falta de dinero, o por olvido.
- Servicios no concretados, cancelaciones a destiempo, cambio de precios y/o planes, cambio de razón social, etc.

- Clientes recomiendan que se dé a conocer la fecha de vencimiento de las facturas a través: llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de textos, etc.
- No se aplican las nuevas disposiciones de comprobantes electrónicos.
- La mayoría de clientes no conocen que la empresa podría aplicar acciones legales en caso de no pagar oportunamente las facturas por los servicios recibidos.
- Diferencias entre los valores por cobrar y los incipientes registros que se tiene en pocas ocasiones del pago parcial de los clientes.

Por lo cual la cartera vencida se ha convertido en uno de los activos importantes de la empresa actualmente, por lo que su control y eficiencia en el manejo de procesos de recuperación de cartera no solo ayudarán a que se cuente con liquidez para el negocio, sino que también ayudarán a que ciertos costos por recuperación de cartera no se vuelvan incrementales.

A pesar de tener control en otras áreas, lamentablemente no se controlan las Cuentas por Cobrar, lo que genera que se haga difícil conocer con exactitud las cantidades adeudadas por los clientes, por el hecho de que no se lleva a cabo un control.

Cabe señalar que si bien es cierto, hay un problema por la falta de un Sistema de Control de Cuentas por Cobrar, debido a varios factores que se presentan a diario, estos son: errores por no entregar un recibo al momento en que el cliente ordena la realización del trabajo, entre otros.

Tema: Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de los ingresos en el Taller “Don Vicente

Delimitación del Problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Naranjal

Empresa: Taller “Don Vicente”

Campo: Contabilidad Financiera

Área: Cuentas por Cobrar

Aspecto: Control, interno, procedimientos contables, flujo efectivo.

Tiempo: 2019

Formulación del Problema

¿Cómo contribuir a mejorar el control interno de las Cuentas por Cobrar para maximizar el flujo de efectivo del Taller “Don Vicente” ubicado en las calles César Amador Baquerizo e Hipólito González del cantón Naranjal de la provincia del Guayas, en el primer semestre del ejercicio 2019?

Variables de la investigación

Variable independiente: Control interno de las Cuentas por Cobrar

Variable dependiente: Maximización del flujo de efectivo

Evaluación del problema

Delimitado: El proyecto se realiza en el área de cobranzas del taller Don Vicente, con el objetivo de establecer mecanismos de recuperación de cartera vencida y evitar que esta de incremento y se vuelva incobrable.

Claro: El tema expuesto es accesible y claro de entender, refleja que puede incurrirse en riesgos de no poder cumplir con los objetivos de recaudación planteados mensualmente en el taller para cubrir los costos de operación.

Evidente: Si no se refuerza la gestión de registro de los valores por los trabajos contratados por los clientes, para lograr una recuperación total de esos valores la cartera se incrementará, se y correrá el riesgo de que termine como cartera incobrable.

Concreto: El Taller Don Vicente, es un proveedor de servicios de mecánica en donde deben reforzarse sus controles en la cobranza, para evitar incurrir en pérdidas por trabajos realizados y no cobrados en su totalidad que repercutirán en las utilidades de la empresa y empujaran ha que no se pueda cumplir con los objetivos propuestos.

Relevante: El tema es de profunda relevancia debido a que actualmente el taller Don Vicente afronta perdidas indeterminadas por ausencia de mecanismos de control de sus cuentas por cobrar. Además este estudio puede servir de guía a otras investigaciones sobre el mismo tema.

Factible: La investigación será factible porque se cuenta con el apoyo de la dirección de la empresa, y el departamento de recursos humanos facilitará las nuevas herramientas y capacitación al personal de cobranzas para solventar el problema.

Objetivos:

Objetivo general:

Propuesta de procedimientos para el control de los ingresos para maximizar el flujo de efectivo del Taller “Don Vicente”

Objetivos específicos:

Fundamentar desde la teoría contable financiera el control interno de los ingresos y su relación con el flujo de efectivo

Realizar un diagnóstico del estado actual del registro de los ingresos y su incidencia en el flujo de efectivo del Taller “Don Vicente”

Diseñar la propuesta de procedimientos para el registro de los ingresos para el “Taller Don Vicente”

Justificación de la investigación

Las condiciones de mercado en libre competencia requieren que las negociaciones con clientes se realicen en términos que sean atractivos, por lo que dentro de las estrategias de venta que tienen las compañías para captar más clientes y negocio, están el otorgar plazos de crédito para cobrar las facturas por bienes y servicios.

Si bien es cierto que estas estrategias de crédito son muy utilizadas como condiciones favorables de negociación, también es cierto que las condiciones de pago no se cumplen en todos los casos, y dependiendo de la situación económica de la población, crecimiento económico del país, estabilidad de puestos de trabajo, nivel de consumo y de ahorro, etc. pueden influir en que la población consumista no cumpla con sus obligaciones de pago oportunamente.

Está comprobado que en épocas de recesión económica los índices de morosidad e incumplimiento en pago de créditos se aumenta significativamente, llevando a las compañías a registrar pérdidas considerables que no habían sido previstas, o que no se pudieron predecir al momento de pactar las negociaciones con los clientes. (García I. , 2014) (p. 8)

El proyecto que se desarrolla en el Taller “Don Vicente” del Cantón Naranjal, de la Provincia del Guayas, constituye un estudio para presentar una propuesta para mejorar el control interno de las Cuentas por Cobrar.

La importancia de la siguiente investigación se ha realizado tomando en cuenta que para poder llevar un control sobre clientes que adeudan dinero en efectivo es uno de los recursos más importantes y sensibles que maneja la empresa, por esta razón es indispensable contar con un control interno, asegurando la confiabilidad de la información de los ingresos y egresos que se maneja en las Cuentas por Cobrar.

La utilidad práctica de esta investigación está en la propuesta que se hace en los procedimientos de las Cuentas por Cobrar que permiten controlar el flujo de efectivo al Taller “Don Vicente”.

La metodología utilizada durante la realización del proyecto se enfoca en la utilización de la técnica del análisis documental de las Cuentas por Cobrar de la empresa, y los tipos de investigación descriptiva, explicativa y correccional en la realización del diagnóstico.

El impacto social del presente proyecto está enfocado en el servicio que presta a la comunidad y principalmente en la procura del bienestar los empleados, el mismo que forma parte de la filosofía institucional que guía la actividad económica del Taller “Don Vicente”

Capítulo II

Marco Teórico

Antecedentes Históricos

En Estados Unidos durante la década de 1930, se generó una de las peores catástrofes financieras. Fue en aquel tiempo cuando la contabilidad retomó un gran impulso a fin de garantizar la transparencia y rendición de cuentas en la administración de los negocios, conservando entre ellos el intercambio comercial en forma de trueque y comenzando a crear relaciones del comercio. Todos estos sucesos requerían el hecho de plasmar los datos sobre las transacciones económicas por parte de los primeros comerciantes y no conservarlos en sus limitadas memorias. El registro de los hechos económicos permite corregir errores o evitar riesgos inherentes en el área administrativa, ya que son inevitables. (Jurado, 2017) (p.9)

En aquellos tiempos se creyó necesaria la implementación de procesos contables siendo como herramienta principal anotación de las reseñas económicas en libros y archivo de toda documentación. Fue así como comenzó la historia de la contabilidad ya que es de gran importante para el desarrollo del comercio para las PYME (Pequeñas y Medianas empresas) y la evolución de la civilización. (Jurado, 2017) (p. 9)

La contabilidad tiene como objetivo proporcionar a los propietarios, socios y/o accionistas, información necesaria sobre el giro del negocio especialmente reportes sobre los ingresos y egresos.

Uno de los objetivos de la contabilidad es mantener el balance inicial al inicio de cada periodo contable, proporcionar información a los altos mandos de la empresa para poder realizar una planificación, control y tomar una correcta toma de decisión. (Jurado, 2017) (p. 10)

El proceso contable son los registros de las transacciones de la empresa en un periodo contable, por esta razón son resumidas y registradas para la elaboración de los estados financieros. El proceso contable se implanta a las innumerables transacciones que se presentan en transcurso del día de la compañía con el objetivo de crear una estructura que mantenga la información contable de acuerdo a los hechos económicos después de haber clasificado los datos. La contabilización de las transacciones de la empresa es de gran importancia y relevancia. (Jurado, 2017) (p. 10)

Fundamentación Teórica.

Contabilidad Financiera

La contabilidad financiera es la técnica mediante la cual se recolectan, se clasifican, se registran, se suman y se informa de las operaciones cuantificables en dinero, realizadas por una entidad económica, utilizando ciertos principios para el registro, clasificación y sumarización en términos monetarios de los datos financieros y económicos, para informar en forma oportuna y fehaciente de las operaciones de la vida de una empresa.

La función principal de la contabilidad financiera es llevar en forma histórica el registro de la vida económica de una empresa, lo cual se constituye en una herramienta de mucha utilidad para tomar decisiones que beneficien el actuar presente y las proyecciones hacia el futuro, en consideración a que proporciona estados financieros que son sujetos al análisis e interpretación, informando a los administradores, a terceras personas ya a oficinas gubernamentales del desarrollo de las operaciones de la empresa. . (Melendez, <https://www.monografias.com/trabajos95/fundamentos-de-contabilidad-financiera/fundamentos-de-contabilidad-financiera.shtml>, 1995)

Estructura de la Contabilidad Financiera

Un sistema de información contable sigue un modelo básico y un sistema de información bien diseñado, ofreciendo así control,

compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio. En el sistema contable de cualquier empresa independientemente del sistema contable que utilice se deben ejecutar tres pasos básicos relacionados con las actividades financieras: los datos se deben registrar, clasificar y resumir, sin embargo el proceso contable involucra la comunicación a quienes estén interesados y la interpretación de la información contable para ayudar en la toma de decisiones comerciales. (Melendez, 1995)

Características de un sistema de información contable efectivo.

Un sistema de información bien diseñado ofrece control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo / beneficio.

El control en un buen sistema de contabilidad le da a la administración control sobre las operaciones de la empresa. Los controles internos son los métodos y procedimientos que usa un negocio para autorizar las operaciones, proteger sus activos y asegurar la exactitud de sus registros contables.

Un sistema de información cumple con la pauta de compatibilidad cuando opera sin problemas con la estructura, el personal, y las características especiales de un negocio en particular. (Melendez, 1995)

Objetivos de la información contable:

El objetivo general de la contabilidad financiera es generar información útil y oportuna para la toma de decisiones de los diferentes usuarios, de la misma forma es objeto de la contabilidad financiera: controlar todas las operaciones financieras realizadas en las entidades. Por último es objetivo de la contabilidad: informar sobre los efectos que las operaciones practicadas han producido a las finanzas de la empresa. .

La información contable debe servir fundamentalmente para:

Conocer y demostrar los recursos controlados por un ente económico, las obligaciones que tenga de transferir recursos a otros entes, los

cambios que hubieren experimentado tales recursos y el resultado obtenido en el periodo.

Predecir flujos de efectivo.

Apoyar a los administradores en la planeación, organización, y dirección de los negocios.

Tomar decisiones en materia de financiera.

Evaluar la gestión de los administradores del ente económico.

Ejercer control sobre las operaciones del ente económico.

Fundamentar la determinación de cargas tributarias, precios y tarifas.

Ayudar a la conformación de la información estadística nacional.

Contribuir a la evaluación del beneficio o impacto social que la actividad económica representa para la comunidad.

Para poder satisfacer adecuadamente estos objetivos, la información contable debe ser comprensible, útil y en ciertos casos se requiere que además la información sea comparable.

Los servicios que ofrece la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal, ya que en el mundo de los negocios concurren propietarios, gerentes, banqueros, corredores de bolsa, inversionistas y utilizan los términos y los conceptos contables para describir los recursos y las actividades de todo negocio, sea grande o pequeño.

El progreso de la contabilidad es más notable en el campo de los negocios, pero la función contable es de vital importancia en todas las unidades de nuestra sociedad. Es así como una persona debe explicar sus ingresos y presentar una declaración de renta. A menudo, una persona debe proporcionar información contable personal para poder comprar un automóvil o una casa, recibir una beca, obtener una tarjeta de crédito o conseguir un préstamo bancario. Las grandes compañías

por acciones son responsables ante sus accionistas, ante las agencias gubernamentales y ante el público en general.

Un gerente comercial u otra persona que esté en posición de tomar decisiones y que carezca de conocimientos de contabilidad, probablemente no apreciara hasta qué punto la información contable se basa en estimativos más que en mediciones precisas y exactas. (Melendez, 1995)

Estados financieros

Los estados financieros o también conocidos como estados contables, informes financieros o cuentas anuales, son informes que utilizan las instituciones para informar de la situación económica y financiera y los cambios que experimenta la misma a una fecha o periodo determinado. Esta información resulta útil para todos interesados como los accionistas, acreedores y propietarios, así como para los entes gubernamentales.

Los estados financieros constituyen el producto final de la contabilidad y son elaborados de acuerdo a principios de contabilidad generalmente aceptados, normas contables o normas de información financiera.

El objetivo de los estados financieros es proveer información sobre el patrimonio del ente a una fecha y su evolución económica y financiera en el período que abarcan, para facilitar la toma de decisiones económicas.

Cuentas por Cobrar

Cuentas por cobrar es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa con un alcance teórico – práctico en el cual se estudiaran diferentes autores. (Brito, 2009)

Las Cuentas por Cobrar según Holmes constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una empresa de este estudio la definición dada por Gitman. El nivel de las Cuentas por Cobrar, son una práctica

recurrente dentro de las operaciones que realizan las entidades. Los registros contables y la auditoria de los Documentos y Cuentas por Cobrar es uno de los aspectos más importantes en Pasivo, según corresponda. (Holmes, 2009)

Importancia de las Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar es un concepto de contabilidad donde se registran los aumentos y las disminuciones derivados de la venta de conceptos distintos a mercancías o prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa y para esto existen programas para llevar a cabo las operaciones.

Gracias a este concepto podemos decir que las cuentas por cobrar son los bienes de cada individuo los cuales decidieron hacer el préstamo y a un plazo definido o indefinido podrá adquirirlos de nuevo.

Por lo tanto se dice que esta cuenta presenta el derecho (exigible) que tiene la entidad de exigir a los suscriptores de los títulos de crédito el pago de su adeudo (documentado) derivado de venta de conceptos diferentes de las mercancías o la prestación de servicios a crédito; es decir, presenta un beneficio futuro fundamentalmente esperado.

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de préstamos o cualquier otro concepto análogo". Dentro del concepto general anterior se incluyen los documentos por cobrar a clientes que representan derechos exigibles, que han sido documentados con letras de cambio o pagarés. Las cuentas por cobrar se clasifican atendiendo a su origen, por ejemplo: a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados, etc., separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan otro origen. Los derechos exigibles por los conceptos anteriores que forman parte del capital de trabajo, son aquéllos que tienen vencimientos a corto plazo y que, por lo tanto, su cobro es en el término de un año o dentro del ciclo

financiero a corto plazo de la entidad, si éste es mayor a un año. Las cuentas por cobrar representan aplicaciones de recursos de la empresa que se transformarán en efectivo para terminar el ciclo financiero a corto plazo. (Rankia, 2003)

Características de las Cuentas por Cobrar

Entre las características de esta definición podemos encontrar las siguientes:

- Los derechos son cobrados en el plazo acordado ya sea a corto o largo plazo.
- Se evalúa el historial crediticio y financiero del cliente antes de hacer el préstamo.
- Se solicitan referencias para efectuar las cuentas.
- Se establecen términos de pagos de intereses y de beneficios por pago puntual.
- Se emplean varios métodos de pago. (Sharper, 2017)

Control Interno

Es un mecanismo preventivo y correctivo adoptado por la administración de una dependencia o entidad que permite la oportuna detección y corrección de desviaciones, ineficiencias o incongruencias en el curso de la formulación, instrumentación, ejecución y evaluación de las acciones, con el propósito de procurar el cumplimiento de la normatividad que las rige y las estrategias, políticas, objetivos, metas y asignación de recursos para modificar. (Mantilla B. Samuel Alberto, 2015)

El control interno es un proceso que realiza dentro de la empresa, con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales, y obtener seguridad en las operaciones financieras de la empresa, con eficiencia y efectividad.

El control interno es un proceso ejecutado por la dirección, diseñado para proporcionar seguridad razonable como miras a la consecución de objetivos en los siguientes aspectos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

El sistema de control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de la empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. (Narváez Guzmán, 2012)

El control interno tiene como finalidad prevenir el fraude, tanto la malversación de activos como los informes fraudulentos.

Importancia

El control interno cumple un papel relevante y substancial en la conducción, organización, mediante el control e información de sus actividades, contribuyendo con lo siguiente:

- Utilización eficiente y protección de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos disponibles en la empresa.
- Producir información contable, financiera y administrativa confiable, real y oportuna, fijando y evaluando los procedimientos respectivos, que ayudan a la empresa en la toma de decisiones, para lograr sus objetivos.
- Detectar y controlar los riesgos de errores e irregularidades existentes en la empresa, identificar sus causas y proponer acciones correctivas factibles, evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables.

- Cumplimiento de las políticas, leyes, reglamentos y procedimientos aplicables para la realización de sus operaciones, para que éstas sean desempeñadas de forma correcta y oportuna, contribuyendo a alcanzar los objetivos de la organización. (De La Cruz Muñoz, 2012)

Características

El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planificación, de información y operacionales de la respectiva entidad.

Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.

En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad.

La unidad de control interno es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la entidad y proponer el representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo. (El Control Interno, 2014)

Objetivo

El objetivo del control interno, es proporcionar a la empresa un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de objetivos.

El control interno ha sido diseñado para ayudar a organizar, controlar, evaluar y mejorar las políticas, los métodos y procedimientos de la empresa, además de asegurar la obtención de información financiera confiable, oportuna y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control. (De La Cruz Muñoz, 2012)

Los objetivos del control interno se ubican dentro de las siguientes categorías:

Operaciones

Este se relaciona de manera directa con la misión y visión de la empresa y a la vez determina el uso efectivo y eficiente de los recursos financieros, materiales y humanos con los que cuenta la empresa.

Información financiera

Se refiere a la elaboración de Estados Financieros que sean claros, confiables y oportunos de igual manera útiles para la toma de decisiones.

Cumplimiento

Se relaciona con el cumplimiento por parte del personal de la empresa a las determinadas leyes, políticas y regulaciones a las que se encuentra sujeta. (Álvarez Calderón & Mayancela Arevalo, 2016)

Aspectos fundamentales de los manuales de procedimientos.

Definición

El manual de control interno (procedimientos) es un elemento del Sistema de Control Interno, el cual es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.

Requiere identificar y señalar Quién? , Cuando?, cómo?, donde?, para qué? , por qué? de cada uno de los pasos que integra cada uno de los procedimientos. Es un instrumento de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas y será elaborado técnicamente tomando como base los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el

establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas.

Elementos

Los Manuales de Control Interno (procedimientos), se desarrollarán para cada una de las actividades, áreas u operaciones que tengan que ver con los procesos administrativos y operativos del de la entidad de salud. En dichos Manuales quedarán claramente especificados los siguientes puntos: Establecer objetivos. Definir políticas, guías, procedimientos y normas. Sistema de organización. Limitación de autoridad y responsabilidad. Normas de protección y utilización de los recursos. Sistema de méritos y sanciones para administración del personal. Aplicación de recomendaciones. Sistemas de información. Procedimientos y normas. Métodos de Control y Evaluación de la gestión. Programas de inducción y capacitación del personal. Simplificación de normas y trámites de los procedimientos.

Tipos de manuales

Manual de organización

Es la versión detallada por escrito de la organización formal a través de la descripción de los objetivos, funciones, autoridad, responsabilidad de los distintos puestos de trabajo que componen su estructura.

Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización.

También incluyen una descripción de puestos cuando el manual se refiere a una unidad administrativa en particular.

Manual de Normas y Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa de la empresa, como la enunciación de normas de funcionamiento básicas a los cuales deberá ajustarse los miembros de la misma.

Se detallan a continuación los elementos constitutivos de un manual de estas características:

Normas de procedimientos: Es la relación por escrito de la secuencia de los procedimientos que constituyen la base de la organización, con la indicación de los distintos sectores a través de los cuales los mismos se desenvuelven.

Formularios: Son todos aquellos documentos y comprobantes que circulan dentro de los circuitos administrativos.

Manual de políticas, normas y procedimientos

Este manual comprende los lineamientos que sirven de marco de referencia a la organización. Además, incluyen toda la información referente a la organización (antecedentes, estructura orgánica, funciones, organigramas, etc.). También, incluyen descripciones de cargos y constituyen un instrumento técnico que incorpora información importante sobre el uso de recursos materiales y tecnológicos para el desarrollo de los procedimientos, las actividades y tareas diarias.

Manual para especialistas

Es aquel que agrupa normas, pautas e instrucciones de aplicación en forma específica a determinado tipo de actividades o tareas como por ejemplo: manual del vendedor o compendio de la secretaria.

La preparación de este tipo de manuales por parte de la misma empresa es recomendable cuando el número de empleados que los utiliza es lo suficientemente grande como para justificarlo.

El objetivo básico perseguido con su preparación, es el de entrenamiento y capacitación de empleados, como así servir también de elemento de consulta para la realización de las tareas asignadas.

Antecedentes Referenciales.

Según **Salazar, (2013)** en su proyecto de tesis “Las políticas de ventas y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de la empresa GAMOS, 2013”. Universidad Técnica de Ambato-Facultad de Ciencias Administrativas. Indica

Al aplicar las encuestas se determinó que la empresa GAMOS no cuenta con un plan de capacitación a los empleados de ventas, por ello los vendedores no informan de manera veraz y oportuna a los clientes sobre: producto, precio, cantidad, plazo, forma de entrega, entre otros. Lo que a su vez provoca devoluciones, insatisfacción del cliente, incumplimiento de pagos, entre otros.

Además existe una inaplicación de políticas de venta y de cobranza en la empresa GAMOS; este factor es muy importante al momento de realizar la venta puesto que las políticas permiten que el asesor fortalezca y crea en sus estrategias de venta los resultados positivos se verán reflejados en sus clientes impactados y la fidelidad de ellos; de igual manera permite cartera y eliminar la vencida.

Por último se pudo determinar la carencia de un manual de política y procedimientos en el área de ventas que garantice la absoluta integración del equipo de venta y el cumplimiento de las metas y objetivos; afectando directamente a la recuperación de cartera.

Según **Moreta, (2011)** en su proyecto “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimar de la ciudad de Ambato, 2011”

Las empresas se ven cada vez más expuestas a afrontar nuevos retos y desafíos por lo cual deben trazar su propio procesó de Planeación Estratégica y seguir un camino natural y autentico aunque el entorno es muy amplio y abarca tanto fuerzas sociales como económicas.

Se concluye que la implementación de estrategias incluye la creación de una visión y una misión, la identificación de oportunidades y amenazas externas de una empresa, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir incluyendo la toma de decisiones sobre los cursos de acción de la empresa para que proporcionen los mejores beneficios.

La formulación de estrategias compromete a una empresa con productos, mercados, recursos, y tecnologías específicas durante un periodo prolongado, determinando además las ventajas competitivas a largo plazo para bien o para mal, las decisiones estratégicas producen consecuencias importantes en diversas funciones de la empresa.

Según **Sarabia,(2012)** en su tesis “La aplicación de un plan estratégico de marketing y su incidencia en la rentabilidad de la empresa automotores Kenya Cía. Ltda., en la ciudad del Puyo 2012” indica.

Se manifiesta que la empresa no cuenta con un eficiente posicionamiento en el mercado debido a que no existe un plan de marketing integral que estimule la demanda del usuario.

La rentabilidad financiera no ha sido potencializada, ya que no existe un monto de ventas altas por lo que se ha minimizado la inversión.

La empresa no ha diseñado un plan estratégico de marketing afectando la rentabilidad financiera y ocasionando un estancamiento empresarial.

Para **Suñiga, (2012)**. Pág. 26-27 de la Universidad Técnica de Ambato de la Facultad de Ciencias Administrativas que fue realizada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Martín de Tisaleo” Ltda. con el tema “*Plan de políticas internas de crédito y cobranzas y su incidencia en la recuperación de la cartera*” con el objetivo principal analizar como un plan de políticas internas de créditos y cobranzas incide en la recuperación de cartera vencida.

Este documento manifiesta que al experimentar cambios constantes en los procesos administrativos y políticas internas de crédito como recurso más importante de la cooperativa es importante evaluar al cliente y sus capacidades de pago que tienen de manera individual; con la finalidad de formar un equipo que apoye al desarrollo y crecimiento económico de la cooperativa. 5 Una buena aplicación de políticas de créditos ayuda a que la cooperativa trabaje con un adecuado seguimiento del crédito que se le otorga al cliente, para saber en qué va a ser invertido el dinero que se le presta y de ser necesario trabajar con créditos dirigidos, es decir al momento que el cliente adquiera el crédito hacer un convenio con empresas que pueda facilitar insumos y materia prima de acuerdo a la inversión que vaya a realizar el cliente al momento que lo solicite. Con esta investigación se plantearon nuevas normas de cobranza y otorgamiento de los créditos, es decir aplicar un correcto seguimiento del dinero e inversión dando como resultado el cumplimiento del crédito y consecuentemente una cartera gestionable y sin morosidad que dando la cooperativa con una provisión de cuentas incobrables razonable para este tipo de actividad económica.

Según **Tumbaco, (2013)** en su proyecto de Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic S.A. en la ciudad de Guayaquil en el año 2013 indican:

El mejoramiento del departamento de crédito y cobranzas aportará al buen desempeño de la organización, con el respectivo cuidado de los recursos de la empresa, y superar el nivel de cartera vencida a niveles normales que tantos problemas serios han traído al flujo de efectivo que afecta principalmente el pago a proveedores.

No establecen mecanismos que faciliten el control de crédito para mantener una cartera a niveles normales que no caída en mora y no afecten el flujo efectivo.

Se evidencia en la Empresa el grave problema de cartera vencida, por cuanto no se han cumplido los pasos para dar crédito a clientes que cumplan con los pagos a tiempo.

No existe un análisis para evaluar los resultados de los costos de gestión de cartera y así tomar acciones correctivas.

Para **Barreno, (2009)** en su “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la cooperativa de ahorro y crédito Minga Ltda. de la ciudad de Riobamba durante el año 2009” manifiestan que con la finalidad de evitar la exposición al riesgo de la cartera de crédito y analizar los factores que afectan e inciden en la morosidad del crédito.

En este documento se menciona que es una guía que ayudara en forma adecuada a mitigar riesgos, contingencias y minimizar los posibles problemas que puedan generarse en la operatividad económica de la institución, afectando de esta manera 4 a nivel operativa, administrativo y financiero, así como también al sistema informático financiero, ante eventuales riesgos derivados de factores internos y externos a los que estamos expuestos día a día, permitiendo con la adecuada aplicación de este Plan de Riesgo Crediticio la efectiva continuidad de las actividades de la Cooperativa salvaguardando así sus activos corrientes. La cartera de crédito, que es la razón de ser de la Cooperativa, debe ser controlada eficaz y eficientemente. Se debe definir e implementar los procesos de control interno oportunos y políticas que normen los procedimientos, tomando en consideración un mejor control en el Departamento de Crédito con un área Especializada denominada: Administración de Crédito o Gerencia de Riesgos que procure efectuar controles precisos y definidos para evitar el riesgo financiero y las posibles pérdidas económicas.

La autora de la presente investigación, toma los elementos antes expuestos por el autor Basantes, ya que considera que las estrategias

para la recuperación de cartera vencida, enriquecen y sustentan el tema analizado.

Según (**Kerly, 2012**) en su tesis implementación de políticas crediticias para la recuperación de cartera vencida del comercial de créditos Danny llegan a las siguientes conclusiones.

La empresa no cuenta con el personal suficiente y capacitado destinado a la recuperación de cartera, lo cual se convierte en una debilidad no solo para el departamento pertinente sino para toda la empresa comercial en sí.

Se considera que el personal no está capacitado para gestionar la recuperación de la cartera y esto influye a que se convierta en cartera vencida por ende aumentara sus costos y gastos de gestión que afectara en el margen de la utilidad.

La empresa no puede ser competitiva si no cuenta una normativa o política interna enlazada a la gestión financiera de créditos y cobranzas en la recuperación de valores, incluyendo un sistema contable actualizado e indicadores que permitan evaluar la actividad.

De acuerdo no validan la vigencia de los procesos, procedimientos y políticas de crédito con el propósito de que se mantenga una cartera limpia.

Para **Carbajal & León, (2014)** Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A&J Ingenieros S.A.C. para el año 2014. (Tesis para optar al Título de Contador Público). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.

La presente Tesis tuvo como propósito buscar el mejoramiento de la gestión financiera y del control interno del efectivo en la Empresa Constructora A&J Ingenieros S.A.C de Trujillo. Esta investigación utilizo el diseño de investigación no experimental, el Pre Test y Post Test, de nivel descriptivo correlacional. Asimismo, se encontré que la empresa no

contaba con un sistema de control interno, que generaba falta de control sobre el efectivo. En consecuencia, se demostró de que la manera el control interno del efectivo mejora la gestión financiera en la Constructora A&J Ingenieros S.A.C para el año 2014. Esta investigación contiene en los dos primeros capítulos el marco referencial, seguidamente, en el capítulo III se expone los datos de la empresa. En el capítulo IV se presenta los resultados obtenidos de la aplicación del instrumento a1 personal que labora en la empresa. Finalmente, entre las conclusiones y recomendaciones se 18 propone fortalecer la eficiencia del control interno del efectivo, que permitirá un mejor manejo técnico de este, así también las operaciones no presentaran pérdidas ni de eficiencias, objetivo de la gestión de toda empresa. (Gallardo, Vidal, & Vera, 2015) (p. 19)

Marco Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

(Art. 283 Constitución del Ecuador, 2008, pág. 93) El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios. (Ronquillo, 2017) (p. 19)

(Art. 284 Constitución del Ecuador, 2008, pág. 93) La política económica tendrá los siguientes objetivos:

2. “Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la

inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional”. (Ronquillo, 2017) (p. 19)

COPCI (CÓDIGO ORGÁNICO DE LA PRODUCCIÓN, COMERCIO E INVERSIONES)

(Art. 2 COPCI, 2014) Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado. (Ronquillo, 2017) (p. 20)

(Art. 3 COPCI, 2014, pág. 2) Objeto. - El presente Código tiene por objeto regular el proceso productivo en las etapas de producción, distribución, intercambio, comercio, consumo, manejo de externalidades e inversiones productivas orientadas a la realización del Buen Vivir. Esta normativa busca también generar y consolidar las regulaciones que potencien, impulsen e incentiven la producción de mayor valor agregado, que establezcan las condiciones para incrementar productividad y promuevan la transformación de la matriz productiva, facilitando la aplicación de instrumentos de desarrollo productivo, que permitan generar empleo de calidad y un desarrollo equilibrado, equitativo, eco-eficiente y sostenible con el cuidado de la naturaleza. (Ronquillo, 2017) (p. 20)

(Art. 53 COPCI, 2014, pág. 15) Definición y Clasificación de las MI PYMES. - La Micro, pequeña y Mediana empresa es toda empresa natural o jurídica que, como una unidad productiva, ejerce una actividad de producción, comercio y/o servicios, y que cumple con el número de trabajadores y valor bruto de las ventas anuales, señalados para cada categoría, de conformidad con los rangos que se establecerán en el reglamento de este código. (Ronquillo, 2017) (p. 20)

En caso de inconformidad de las variables aplicadas, el valor bruto de las ventas anuales prevalecerá sobre el número de trabajadores, para efectos de determinar la categoría de una empresa. Los artesanos que califiquen al criterio de micro, pequeña y mediana empresa recibirán los beneficios de este cogido, previo cumplimiento de los requerimientos y condiciones señaladas en el reglamento. (Ronquillo, 2017) (p. 20)

(Art. 19 LRTI, 2016, pág. 14) Llevar contabilidad. - Están obligadas a llevar contabilidad sociedades. También lo estarán las personas naturales y sucesiones indivisas que al primero de enero operen con un capital o cuyos ingresos brutos o gastos anuales del ejercicio inmediato anterior, sean superiores a los límites que en cada caso se establezcan en el Reglamento, incluyendo las personas naturales que desarrollen actividades agrícolas, pecuarias, forestales o similares. (Ronquillo, 2017) (p. 22)

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible. (Ronquillo, 2017) (p. 22)

Para efectos tributarios, las asociaciones, comunas y cooperativas sujetas a la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria, con excepción de las entidades del sistema financiero popular y solidario, podrán llevar registros contables de conformidad con normas simplificadas que se establezcan en el reglamento. (Ronquillo, 2017) (p. 22)

Conceptualización de Variables

Variable independiente: Control interno de las Cuentas por Cobrar

El control interno permite establecer parámetros y procedimientos alineados a la normativa vigente que va contribuir a que los resultados financieros de las empresas proporcionen seguridad razonable así como un alto grado de confiabilidad, lo que va permitir que se tomen las mejores decisiones para el crecimiento de las empresas

Variable dependiente: Maximización del flujo de efectivo

El objetivo de una buena gestión de la liquidez es la de maximizar los flujos de caja de la empresa. Para ello es necesaria la implementación de los procedimientos que permiten anticipar y controlar las fuentes y empleos de efectivo. Para ello hay que desarrollar los medios que permiten presupuestar y comprender los factores que optimizan la gestión de la liquidez de la empresa. Para ello las posiciones de liquidez a corto plazo deben ser leídas desde el conocimiento y seguimiento estricto de la explotación de la actividad corriente. (TACTIO, 2018)

Marco Conceptual.

Cartera

En el negocio bancario, la cartera de efectos es la valoración total, de cara al balance, de las letras de cambio y pagarés en poder de la entidad y pendiente de cobro, y que eventualmente pueden ser objeto de redescuento en el banco central.

Cartera vencida

Corresponde a los créditos que no han sido cancelados dentro de los plazos establecidos, por parte de los socios de la Cooperativa.

Sistema financiero

El Sistema Financiero está conformado por un conjunto de instituciones financieras públicas y privadas y los mercados financieros, encargados de

recoger, generar, administrar y analizar el ahorro y las inversiones hacia el fomento y desarrollo de los sectores económicos.

Liquidez

Es la facilidad y rapidez de conversión de activo financiero en monedas y billetes. Estos son los activos de máxima liquidez y en contra están los préstamos a L/P que son activos financieros de mínima liquidez.

Créditos

Cuando una institución financiera toma la decisión de otorgar un crédito a un socio o cliente se puede decir que la misma está cumpliendo con su rol de intermediación financiera.

Mora

En el sistema financiero la mora es el retraso en cumplir una obligación crediticia que genera inconvenientes en la cartera de crédito. La mora se produce cuando el prestatario solicita un préstamo pero no cumple con el pago del interés acordado ni los plazos de amortización de capital

Políticas y Procedimientos Contables y Operativos.- Es necesario que existan un conjunto de reglas y normas de actuación que rijan tanto el proceso informativo – contable (circuito informativo y contabilidad) como el sistema operativo de la empresa (aprovisionamiento, producción, comercialización, administración de recursos financieros, recursos humanos, etc.).

Registros contables y comprobantes.- Los registros deben de confeccionarse de tal manera que se amoldan a las necesidades de información de la empresa. Se imputaran siempre en códigos previamente definidos por la sociedad (plan de cuentas), y se transcribirán en los diferentes libros de transacciones (registro de facturas emitidas, facturas

recibidas, bancos, etc.). Los procedimientos serán los necesarios para el registro completo y correcto de activos, pasivos y gastos.

Información.- Los documentos y los elementos de registro son los medios, una vez realizado los inputs, de obtener la información. Por lo siguientes puntos es lo referente a la información:

Organización contable y criterios.- La organización contable asegura la fiabilidad de la información, de ahí que se definan unas normas y criterios contables.

Controles extras.- Además de la definición de normas es necesario establecer una serie de controles adicionales que aseguren y maximicen la validez de la información contable. La ejecución de dichos controles se realizara por la persona adecuada de una manera sistemática afectando, en muchos casos, a procesos extracontables.

Supervisión.- La supervisión da lugar a que el personal desarrolle los procedimientos de acuerdo con los planes de organización establecidos.

Capítulo III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.

Presentación de la Empresa.

Taller Electromecánico “Don Vicente”

Taller “Don Vicente” propiedad del señor Jinsop Vicente Chica Palomino es un establecimiento electromecánico que inicia sus actividades laborales el **07 de junio del 2001**, está ubicado en la ciudadela coronados en las calles: César Amador Baquerizo e Hipólito González en el cantón naranjal, provincia del guayas, siendo este su único local durante todo el tiempo que ha prestado sus servicios; su actividad económica principal es la instalación, mantenimiento y reparación de redes eléctricas, como también se realizan trabajos de instalaciones de arranques y alternadores de todas las marcas, la empresa es una persona natural no obligada a llevar contabilidad con obligación tributaria de declaración mensual de iva y declaración anual de impuesto a la renta, no supera los límites establecidos en el reglamento para la aplicación de equidad tributaria, por lo tanto no es obligada a llevar contabilidad.

La empresa cuenta con un maestro electromecánico que es la cabeza principal de la empresa el cual tiene dos empleados que laboran con él en la instalación, mantenimiento y reparación de las redes eléctricas , cuenta con una secretaria para llevar todos la ingresos y egresos de la empresa; también cuenta con un despachador de repuestos.

Tenemos una gran variedad de clientes los cuales vienen desde el cambio de un simple bombillo hasta ya daño mayor de sus instalaciones eléctricas ya sea del vehículo o de motores, nuestro proveedor principal es “Multirepuestos Rolandito”, al ser un taller electromecánico es muy fuerte la competencia ya que en la misma calle que queda el establecimiento hay 3 talleres más de electromecánica.

Misión

Prestar servicios electromecánicos con calidad y calidez en el ámbito de la asistencia especializada, a través de su cartera de servicios, cumpliendo con responsabilidad y calidad los trabajos a nosotros encomendados, en el marco de la justicia y equidad social.

Visión

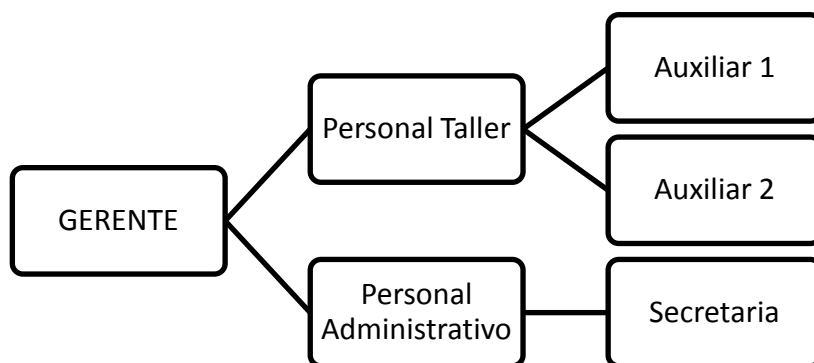
Convertirnos en el primer referente en la prestación de servicios electromecánicos en el cantón Naranjal y en la Provincia del Guayas por medio de un trabajo responsable y profesional de sus técnicos, para el desarrollo de los sectores productivos de la provincia.

Valores

- **Respeto.**- Entendemos que todas las personas son iguales y merecen el mejor servicio, por lo que nos comprometemos a respetar su dignidad y a atender sus necesidades teniendo en cuenta, en todo momento, sus derechos.
- **Calidad-** En base a parámetros que puedan ser cuantificables por medio de indicadores, siguiendo planes de mejoras continuas
- **Integridad.**- En cuanto a prestar servicios en base a principios éticos y morales sobre nuestro comportamiento”.
- **Cumplimiento** Creemos que todas las personas tienen las mismas oportunidades y trabajamos para ello.
- **Calidez** Recordando siempre que el usuario es el centro de nuestra responsabilidad como taller.

Cuadro 1

Organigrama



Plantilla de Trabajadores

Cuadro 2

APELLIDOS	NOMBRES	SECCION	EDAD	SALARIO
Chica	Jinsop	Diurna	39	650.00
Chica	Vicente	Diurna	70	400.00
Magües	Gabriela	Diurna	34	400.00
Magües	Jhon	Diurna	18	394.00
Campoverde	Jorge	Diurna	18	394.00
Paredes	Adonys	Diurna	18	394.00

Cuadro # 3: Clientes

G.A.D Municipal De Naranjal
Viesfrut S.A
Camaronera San Andrés S.A
Agrícola TANTOR S.A

Diseño de la Investigación.

Este capítulo está referido al contexto operativo de la investigación a través del cual se fijaron los lineamientos en que se llevaron a cabo los procedimientos a seguir para recabar la información necesaria para dar respuesta a las interrogantes. En este sentido se desarrolló el diseño, tipo de estudio, población y muestra, las técnicas de recolección de datos, validación y confiabilidad, así como las técnicas de análisis.

El diseño de la investigación está conformado por un conjunto de aspectos que han de considerarse, entre ellos se tienen: definir el tipo de estudio considerando los niveles: exploratorio, descriptivos y explicativos, los pasos a seguir para abordar cada uno de los objetivos, las técnicas (medios empleados para recolectar el dato e información) e instrumentos que se emplearan de acuerdo a la naturaleza del datos e información, las fuentes de información (primarias y secundarias).

La Investigación Científica.

La investigación científica es el estudio a fondo que se hace de un fenómeno determinado. Ella comienza planteando el problema y en muchos casos con desconocimiento de la bibliografía correspondiente. Es en verdad una verdadera investigación que debe llevar a cabo el investigador. Este tipo de investigación pocas veces encuentra en libros satisfacción total, ya que hasta las mismas fuentes primarias carecen de suficientes datos científicos que aporta al profesional y por lo tanto, deberá realizar investigaciones en el propio campo que se trate, utilizando los instrumentos conocidos.

La investigación científica requiere métodos precisos como son: el analógico, el deductivo y el inductivo. Su exposición deberá hacerse con un estilo adecuado, manteniendo el criterio y la unidad de la materia en estudio con sus divisiones esenciales.

Cuando un profesional clasifica hechos de cualquier género, observando sus mutuas relaciones y describen cómo suceden, está usando el método científico o llevando a cabo una investigación científica.

Por lo tanto, al desarrollar el tema de investigación estoy realizando una investigación científica porque me voy a guiar por procedimientos para poder analizar el tema planteado que es el objetivo, al cual se desea llegar para así encontrar la solución

Investigación Cualitativa.

Se establece una relación entre las variables que permita comprender las preferencias o comportamientos de los involucrados de forma participativa para la búsqueda de resultados y el cumplimiento de los objetivos.

De acuerdo con **Palacios, (2015)** En esta investigación llamado cualitativo está compuesto por un procedimiento de investigación que utilizan los investigadores que estudian el comportamiento humano. La consideramos también como un antecedente a la investigación cuantitativa, ya que se dedica a utilizar ideas o resultados de la investigación para formular hipótesis.

Investigación Cuantitativa

Para cualquier campo se aplica la investigación de las Ciencias Físico-Naturales. El objeto de estudio es externo al sujeto que lo investiga tratando de lograr la máxima objetividad. Intenta identificar leyes generales referidas a grupos de sujeto o hechos. Sus instrumentos suelen recoger datos cuantitativos los cuales también incluyen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante

En la presente investigación se utilizará el enfoque cuantitativo que permitirá comprender la investigación sobre una propuesta para mejorar el control interno de las Cuentas por Cobrar del Taller “Don Vicente”,

ubicado en el Cantón Naranjal de la Provincia del Guayas durante el primer semestre del 2018.

La investigación cuantitativa permite recoger información a través de cuestionarios estructurados que dan la posibilidad de análisis estadísticos en función de una muestra representativa de la población a estudiar. (Cortez, 2004)

El diseño de la investigación es cuantitativo, no experimental, porque he observado y analizado la situación de la empresa para llegar a la conclusión que la empresa necesita una programación presupuestaria para llegar a tener un buen desempeño económico financiero,”

La metodología empleada estuvo orientada a la interpretación, comprensión y transformación del objeto de estudio planteado con la aplicación de diferentes métodos teóricos, empíricos y matemáticos.

Tipos de investigaciones

Investigación descriptiva

“La investigación de tipo descriptiva trabaja sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta.

Este tipo de investigación se emplea cuando el objetivo es detallar como son y cómo se manifiestan los fenómenos, situaciones, contextos y eventos. Busca especificar propiedades, características y riesgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. (Sabino, 1986)

A través de la investigación descriptiva se puede determinar los procedimientos del manejo de control interno de las Cuentas por Cobrar proporcionando información al detalle de cada actividad para determinar las falencias en el control de ingresos y gastos.

Investigación explicativa

“Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o de fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales”. Se la utiliza cuando se tiene como propósito conocer la relación existente entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. La investigación explicativa es necesaria para el desarrollo del proyecto ya que permite argumentar el porqué de las falencias del control de ingresos y gastos. (Hernández, Fernández, & Batista, 2010),

Investigación Correlacional

Se refiere al “grado de relación (no causal) que existe entre dos o más variables. Para realizar este tipo de estudio, primero se debe medir las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales acompañadas de la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación”. (Tamayo & Tamayo, 2007)

Para Frias, (2018) Está diseñada para establecer la semejanza que existe entre dos o más variables de estudio, esta técnica no explica las causas y efectos, pero si aporta en gran parte los indicios de las posibles causas que generaron el acontecimiento problemático. Su objetivo primordial es identificar la reacción de una variable al conocer el comportamiento de otra variable.

Se puede decir que al relacionar estas dos variables el resultado puede ser positivo o negativo, ya que la utilidad depende en gran manera del registro de las transacciones comerciales que se realicen en un determinado ciclo contable. (p. 45)

POBLACIÓN - Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio.

Para Díaz, (2017) citando a Tamayo T. , (1997) "La población se precisa como el conjunto del anómalo a estudiar donde los dispositivos de población poseen un rasgo habitual la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación". (p. 36)

Cuando nos referimos a población estamos hablando de una zona o área geográfica ya que estas consisten en algunas divisiones ya sean rurales o urbanas a la que tomaremos en cuenta para un conjunto o tarea determinada y por otra parte es la cantidad o número de personas que están viviendo en el mismo lugar geográfico esta cantidad de habitantes mostrara una variación por lo que se tendrá que estar en actualización constante por el aumento que se presenta en todos los sectores del mundo. (p.36)

Entre éstas tenemos:

1. **Homogeneidad.-** Que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.
2. **Tiempo.-** Se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.
3. **Espacio.-** Se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.
4. **Cantidad.-** Se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar.

Tipos de población.

- **Población infinita:** Toma este nombre porque se desconoce el tamaño de la muestra y no es posible contar con un marco mastral, y conocer los elementos que componen una población, es por ellos que se requiere determinar la muestra mediante fórmulas establecidas. (Frias, 2018)
- **Población Finita:** Es aquella en la que se conoce el tamaño de la muestra, aunque a veces son grandes y se comportan como infinitas por la participación de fórmulas en su determinación, si se cuenta con un marco mastral. (Frias, 2018)
- **Población Accesible:** Casos en los que la población satisface los criterios de conocimientos del investigador, y que además es totalmente accesible a todos los elementos necesarios para el análisis. (Frias, 2018)
- **Población Elegible:** Es aquella población que cumple con las características necesarias para ser tomada como marco mastral de la investigación según el campo de estudio. (Frias, 2018)
- **Población de estudio blanco o diana:** Para Frias, (2018) la población en la que es posible aplicar una variable probada con anterioridad en otra población para poder medir nuevos resultados. (D'Angelo, 2015)

Cuadro # 4: Características de la población.

N.-	Nombre y Apellidos	Cargo
1	Sr. Jinsop Chica	Gerencia General
2	Sra. Gabriela Magües	Asistente Financiero
3	Sr. Vicente Chica	Despachador de repuestos
4	Sr. Jorge Campoverde	Operario Mecánico
5	Sr. Adonys Paredes	Operario Mecánico
6	Sr. John Magües	Operario Mecánico

Elaboración propia.

Muestra.

Según Paredes W., (2011) define a la Muestra “como una parte representativa de la población por lo tanto refleja en cierta medida las

características de la población de la cual fue extraída”. Existen dos tipos de muestra, la muestra probabilística y la no probabilística, la muestra probabilística, son considerados aquellos elementos que tienen la misma posibilidad de ser elegidos, de esto se deduce que en la probabilística requiere de fórmula que viabilice la investigación.

Tipo de Muestra

Muestra Probabilística

Para Mendez, (2006) considera que: “En el muestreo probabilístico los elementos se seleccionan mediante la aplicación de procedimientos de azar. Cada elemento de la población tiene una probabilidad conocida de ser seleccionada”

Para la presente investigación, la muestra que se tomara guarda consideración con el área donde deben contabilizarse los ingresos y egresos ya sea dentro o fuera de la empresa y también se procedió a realizar una pequeña entrevistas al gerente de empresa que está encargado de los activos de La compañía. Por lo que la muestra de esta investigación se considera intencional por así convenir a los intereses del investigador.

Técnicas e instrumentos de investigación

Al respecto de las Técnicas de recolección de datos (Yepez, 2000), señala lo siguiente:

Se entiende por técnicas de recolección de información aquellos medios e instrumentos de carácter formal, que emplean procesos sistemáticos en el registro de observaciones y datos para estudiar y analizar un hecho o fenómeno, con el propósito de hacer posible la mayor objetividad en el conocimiento de la realidad (p.132)

En la tarea investigativa, además de los métodos, es necesario recurrir a los conocimientos y medios que permitan la utilización de los mismos; es aquí donde surgen las técnicas, que; son repuestas al “como hacer” para alcanzar un fin o resultado propuesto, pero se sitúan al nivel de los hechos o de las etapas prácticas, que a modo de dispositivos auxiliares que permitan la aplicación eficiente del método a utilizarse.

Los principales instrumentos y técnicas a utilizarse en el presente trabajo de investigación, consistirán en la elaboración de cuestionarios dirigidos a realizar entrevistas encuestas y a los funcionarios tanto del plantel.

INSTRUMENTOS

TECNICAS	INSTRUMENTOS
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Cuadro # 5

Elaborado por: Gabriela Magües

La observación

Es una técnica que consiste en observar atentamente el fenómeno, hecho o caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. La observación es un elemento fundamental de todo proceso investigativo; en ella se apoya el investigador para obtener el mayor número de datos. Gran parte del acervo de conocimientos que constituye la ciencia ha sido lograda mediante la observación.

Existen dos clases de observación: la Observación no científica y la observación científica. La diferencia básica entre una y otra está en la intencionalidad: observar científicamente significa observar con un objetivo claro, definido y preciso: el investigador sabe qué es lo que desea observar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación. Observar no científicamente significa observar sin intención, sin objetivo definido y por tanto, sin preparación previa.

Observación directa

Consiste en interrelaciones directas con el medio y con las personas que lo forman para realizar los estudios de observación de campo. El observador se sirve de determinados instrumentos de observación en los que registran y valoran los comportamientos.

Mediante la observación directa que se realizó en el Taller Don Vicente

Observación Indirecta

Es indirecta cuando se emplean elementos que registren aspectos visuales y auditivos del problema de investigación (grabadoras, fotos, filmadoras, etc.)

Este tipo de observación se puede llevar a cabo a través de cuestionarios y encuestas que produce el sujeto investigado, en presencia o no del observador.

La Entrevista

Rosado, citando a Manuel Galán Amador, (Amador, 2009), dice que la entrevista es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio, a fin de obtener respuesta verbales a los interrogatorios planteados sobre un problema propuesto. (Rosado , 2016) (p. 65)

Esta técnica es una conversación seria que tiene como propósito extraer información sobre un tema determinado. Tres son sus elementos: entrevistador, entrevistado y la relación.

Nuestra investigación utilizó esta técnica, ya que por tener las características de que deber ser debida y oportunamente planificada, la entrevista tiene que ser estandarizada, ya que nuestra población es el propio personal de la empresa en la cual se desarrolló la investigación.

El investigador plantea preguntas en forma oral a un sujeto y anota la información obtenida. La entrevista puede ser: individual, grupal, estructurada o no estructurada.

La entrevista puede ser estructurada cuando previamente se ha determinado de manera sistemática y organizada el orden de las preguntas.

Tipos de entrevistas

Existen dos tipos de entrevista la estructurada y la no estructurada.

La estructurada se da porque está realizada en forma rígida, de tal manera se presenta en forma de plantilla para un grupo de personas que debe de escoger en dos o más opciones, tiene la ventaja que es fácil a la hora de evaluar objetivamente, por lo que es aplicada a entrevistas pequeñas, la desventaja es su alto costo y el mecánico diseño de las preguntas. (Rosado , 2016) (p. 66)

La no estructurada es más flexible y abierta, por lo que el entrevistador es quien da el orden a las mismas, lo que le ofrece la posibilidad de explorar otras áreas, de acuerdo a la situación que se le presente, la desventaja es la mala utilización del tiempo, la información pueden desviarse del tema y por lo tanto el resultado no va a hacer el esperado. (Rosado , 2016) (p. 66)

La entrevista puede ser aplicada a todo tipo de personas como analfabetas, con discapacidad, niños que no puedan dar una respuesta escrita. Para que la entrevista tenga éxitos se debe demostrar seguridad a la hora de La entrevista, se debe de poner al nivel del entrevistado, el entrevistador debe de ser sensible a fin de poder captar los problemas del entrevistado, debe de comprender los intereses del entrevistado, debe de despojarse de prejuicios, y en lo posible despojarse de tener influencia empática con el entrevistado. (Rosado , 2016) (p. 67)

Cuando emplear la Entrevista:

- a. Cuando se considera necesario que exista interacción y diálogo entre el investigador y la persona.
- b. Cuando la población o universo es pequeño y manejable.

Condiciones Que Debe Reunir El Entrevistador

- a. Debe demostrar seguridad en sí mismo.
- b. Debe ponerse a nivel del entrevistado; esto puede esto puede conseguirse con una buena preparación previa del entrevistado en el tema que va a tratar con el entrevistado.
- c. Debe ser sensible para captar los problemas que pudieren suscitarse.
- d. Comprender los intereses del entrevistado.
- e. Debe despojarse de prejuicios y, en el posible de cualquier influencia empática.

Diferentes técnicas para Entrevistar:

El Panel: Consiste en la repetición de las mismas preguntas a intervalos regulares a las mismas personas de un grupo homogéneo y busca, así, estudiar la evolución de las actitudes y opiniones durante un período corto de tiempo. Se efectúa siempre sobre las mismas personas.

Entrevistas Localizadas: Se centra en experiencias objetivas, actitudes o respuestas emocionales a situaciones particulares, por ejemplo: analizar una película.

Entrevista Repetida: Es parecida al panel, pero con la diferencia de que para la entrevista repetida son sacadas muestras distintas de lo largo del tiempo.

Entrevista Múltiple: Es un proceso en que el entrevistado acepta ser sometido a repetidas interrogaciones, esto con el fin de anotar sus recuerdos o reacciones.

Ráfaga de preguntas: Se plantean las preguntas tan rápidamente como el entrevistado sea capaz de entender y responder.

Momentos Claves de la Entrevista.

El Rapport: Es la empatía, la creación de un ambiente de confianza desde el momento del saludo. Esto se logra con actitudes cordiales y amistosas.

La Cima: Se refiere a la realización de la encuesta y que permitirá obtener la información más delicada y exacta que se necesite.

El Cierre: Anuncia el final de la entrevista. Es importante señalar el agradecimiento por la colaboración, y concluir con un ambiente de cordialidad.

Cuestionario de entrevista

Compañía: Taller Don Vicente.

Área: Administrativa

Objetivo: Adquirir información primordial para estudiar la situación actual de la empresa, reuniendo la información del personal y del jefe de área para ser evaluados y tomarlos en cuenta en las recomendaciones al final del presente proyecto investigativo que planea diseñar mecanismos de registros para los ingresos y egresos de la empresa.

Nombres y Apellidos del colaborador: _____

Cargo: _____

1.-¿Conoce usted las políticas y procedimientos que aplica la empresa para el registro de su prestación de servicios?

2.- ¿Las políticas y procedimientos que aplica la empresa permiten lograr eficiencia en la gestión administrativa?

- 3.-¿Conoce usted los riesgos que enfrenta la empresa al otorgar el servicio sin un registro de las condiciones y montos pactados como precio por el trabajo?
- 4.-¿Qué clase de registro de transacciones realiza la empresa y que registro hace de ellas en su trato con sus clientes?
- 5.-¿La responsabilidad por los cobros sean en efectivo o en cheques post-fechaados a favor de la compañía es responsabilidad suya o de alguien más?
- 6.- ¿Qué procedimientos se siguen al momento de una cancelación total o parcial de algún trabajo realizado?
- 7.- Se toman acciones firmes (seguimiento) contra los clientes que continuamente pagan con demora?
- 8.-¿Existe algún mecanismo que permita la emisión de información financiera para conocer si la empresa está siendo rentable?
- 9.- ¿Conoce los montos exactos de la cartera vencida?
- 10.-¿Informa la Gerencia a las demás personas que conforman el negocio acerca de los clientes que ha realizado pagos parciales o dejan saldos por pagar?

La Encuesta

La encuesta es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario. Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. Es una técnica que se puede aplicar a sectores más amplios del universo, de manera mucho más económica que mediante entrevistas. (Jimenez E. , 1994)

Jimenez, (1999) señala que “Es una técnica que se sirve de un cuestionario debidamente estructurado, mediante la cual se recopilan

datos provenientes de la población frente a una problemática determinada” (p.142).

Varios autores llaman cuestionario a la técnica misma. Los mismos u otros, unen en un mismo concepto a la entrevista y al cuestionario, denominándolo encuesta, debido a que en los dos casos se trata de obtener datos de personas que tienen alguna relación con el problema que es materia de investigación.

La encuesta es estructurada, estandarizada, con la finalidad de establecer la eficiencia del uso Manual de procedimientos; además a los funcionarios del Municipio a fin determinar la necesidad de la implementación de un manual que permita el manejo y control de la buena planificación de la obra pública y por ende el buen manejo del presupuesto.

Procedimiento de la investigación

Para este trabajo de investigación se puso en práctica el método científico y el de análisis para la demostración del tema seleccionado; además, de técnicas de investigación tales como: entrevista y observación, también se seleccionó el universo de investigación donde se aplicaron las técnicas y con ello se dará paso al diseño de los instrumentos de la recolección de datos como: guía de encuestas, guías de observación. (Ramos, 2015) (p. 63)

La técnica de la entrevista tiene la finalidad de obtener información sobre las opiniones de las población a ser investigada a quienes se les pedirá llenar el cuestionario el cual es muy informal puesto que en este no necesitamos que nos indiquen ni nombres ni cargo desempeñado este se realizara al personal de Taller San Vicente. (Ramos, 2015) (p. 63)

Para la realización del cuestionario se redactaron una cantidad suficiente de ítems utilizando un lenguaje claro y sencillo que permita medir los

objetivos propuestos en la investigación. Luego se realizó la tabulación respectiva de la misma y se presentan gráficamente los resultados de la misma con su respectiva interpretación de los resultados. (Ramos, 2015) (p. 64)

Recolección de la información

Para el desarrollo de este proyecto y la identificación de problema de la empresa, se ha utilizado la técnica de la entrevista. Como sabemos básicamente existen dos tipos de entrevista: estructuradas y no estructuradas. Se ha llevado a cabo para nuestra investigación estructurada, con cuestionarios. En base a problemas encontrados se analizó y se optó esta técnica del cuestionario, la misma que realizaremos junto con análisis en los temas posteriores. (Ramos, 2015) (p. 64)

Capítulo IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Codificación de la información: A este proceso se lo conoce también como limpieza de instrumentos ya que aquí se procede a revisarlo. En este caso primero se revisó los datos obtenidos para minimizar los errores, luego se procedió a ordenar dichos datos para que sea factible la tabulación de la información. En la técnica de la entrevista se utilizó un cuestionario. (Ramos, 2015) (p. 64)

Para la aplicación del instrumento seleccionado se entrevistó a cuatro personas vinculadas directamente con el proceso de prestación de servicios de la empresa taller Don Vicente, cuyos resultados se presentan a continuación.

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

1.- ¿Conoce usted las políticas y procedimientos que aplica la empresa para el registro de su prestación de servicios?

Gerente: Si conozco las políticas de la empresa, pero no llevamos un procedimiento de registro de su prestación de servicios.

Secretaria: Si conozco las políticas de la empresa, pero el problema es precisamente ese que no se lleva un procedimiento adecuado tanto para el registro de prestación de sus servicios como para el registro de sus ingresos.

Colaborador 1: Desconozco las políticas y procedimientos que se aplican en la empresa para el registro de su prestación de servicios.

Colaborador 2: Desconozco las políticas y procedimientos que se aplican en la empresa para el registro de su prestación de servicios.

2.- ¿Las políticas y procedimientos que aplica la empresa permiten lograr eficiencia en la gestión administrativa?

Gerente: Por el momento por no llevar un correcto procedimiento no logramos obtener una precisa eficiencia.

Secretaria: Por el motivo de no contar con un correcto procedimiento tanto de prestación de servicios como de ingresos y egresos de la empresa no se puede obtener una excelente gestión administrativa.

Colaborador 1: Según lo que he observado como empleado no se ha obtenido una eficiencia en la gestión administrativa.

Colaborador 2: No se obtiene una eficiencia en la gestión administrativa porque los procedimientos no son los adecuados.

3.- ¿Conoce usted los riesgos que enfrenta la empresa al otorgar el servicio sin un registro de las condiciones y montos pactados como precio por el trabajo?

Gerente: Por supuesto que conozco los riesgos que corre la empresa al otorgar el servicio sin un registro de las condiciones y montos pactados como precio por el trabajo.

Secretaria: Si conozco los riesgos que corre la empresa.

Colaborador 1: Como empleado también conozco los riesgos que corre la empresa.

Colaborador 2: Si, los conozco los riesgos que corre la empresa.

4.- ¿Qué clase de registro de transacciones realiza la empresa y que registro hace de ellas en su trato con sus clientes?

Gerente: La empresa realiza una factura manual al cliente al terminar su trabajo, pero no realiza ningún registro al momento que llega el trabajo al establecimiento.

Secretaria: La empresa realiza una factura manual al cliente al terminar su trabajo, pero no realiza ningún registro al momento que llega el trabajo al establecimiento por lo tanto no se obtienen buenos resultados al momento de sacar las cuentas de las ganancias.

Colaborador 1: Desconozco esa parte de la empresa.

Colaborador 2: Desconozco esa parte de la empresa.

5.- ¿La responsabilidad por los cobros sean en efectivo o en cheques post-fechaados a favor de la compañía es responsabilidad suya o de alguien más?

Gerente: De esa parte se encarga la secretaria de la empresa.

Secretaria: Es responsabilidad mía.

Colaborador 1: De la Señora Secretaria.

Colaborador 2: De la Señora Secretaria.

6- ¿Qué procedimientos se siguen al momento de una cancelación total o parcial de algún trabajo realizado?

Gerente: Primero el cliente revisa si está satisfecho con el trabajo realizado y luego se emite una factura manual al cliente.

Secretaria: El Gerente se encarga de que el cliente revise si está satisfecho con el trabajo y luego yo me encargo de emitir una factura manual al cliente para que realice el pago del trabajo realizado.

Colaborador 1: Desconozco esa parte.

Colaborador 2: De esa parte se encargan el Gerente y la Secretaria.

7.- ¿Se toman acciones firmes (seguimiento) contra los clientes que continuamente pagan con demora?

Gerente: Acciones legales no, pero si es de volver a realizar un trabajo al mismo cliente ya no se le acepta.

Secretaria: De esas acciones se encarga el Gerente de la Empresa.

Colaborador 1: Desconozco.

Colaborador 2: De eso se encarga el Gerente.

8.- ¿Existe algún mecanismo que permita la emisión de información financiera para conocer si la empresa está siendo rentable?

Gerente: No existe ningún mecanismo.

Secretaria: No existe ningún mecanismo.

Colaborador 1: Desconozco de esa situación.

Colaborador 2: Desconozco.

9.- ¿Conoce los montos exactos de la cartera vencida?

Gerente: La verdad que desconozco los valores exactos.

Secretaria: Por no contar con un procedimiento adecuado no es posible saber los montos exactos de la cartera vencida.

Colaborador 1: Desconozco esa parte de la empresa.

Colaborador 2: Desconozco

10.- ¿Informa la Gerencia a las demás personas que conforman el negocio acerca de los clientes que ha realizado pagos parciales o dejan saldos por pagar?

Gerente: Se le informa a la Secretaria ya que ella es la encargada de realizar los cobros respectivos.

Secretaria: El Gerente me informa de manera verbal acerca de los clientes que han realizado pagos parciales o dejan saldos por pagar.

Colaborador 1: De eso se encargan el Gerente y la Secretaria.

Colaborador 2: De eso se encargan el Gerente y la Secretaria.

PLAN DE MEJORAS.

Propuesta de Diseño de Procedimientos para el Registro de los Ingresos para el “Taller Don Vicente”

Presentación

La gerencia general de la compañía ha aceptado implementar procedimientos para el registro de operaciones que llamaremos contables para los efectos de esta investigación, con el fin de fortalecer el proceso se escogerá y evaluará a todo el personal con el fin de determinar las fortalezas y debilidades que poseen en el campo contable para que se encargue del proceso de registro inicial en la implementación de un proceso contable para el Taller Don Vicente.

El plan consta de los siguientes puntos:

- Restructuración de políticas y procedimientos de la empresa en el departamento de cuentas por cobrar. facturación y caja para así poder mejorar la gestión de cobros
- Facilitar herramienta que ayuden al objetivo que es recuperar la cartera vencida sin descuidar al cliente y evitar que aumenten.
- Establecer métodos de recuperación de cartera acordes al tipo de cliente, al entorno de ejecución y a los montos comprometidos en la gestión.

- Utilizar la información obtenida en la investigación, por ser esta una herramienta que permitirá detectar fallas, corregir y a su vez recomendar como se puede optimizar los procesos recuperadores de fondos de la entidad.

Adicional a esto se elaborará un manual interno para que los empleados puedan despejar sus dudas al momento que vayan a realizar el registro de la venta de servicios por parte del taller, lo que se busca con esto es evitar seguir cometiendo errores ya que esto afecta la rentabilidad del taller Don Vicente.

Adicionalmente se procederá a realizar capacitaciones con el personal del taller. Capacitaciones que al mismo tiempo serán el medio por el cual se fortalecerán las capacidades del personal para no incurrir en errores que generan gastos.

Objetivos de la capacitación

Lo que se busca es que al finalizar estas capacitaciones el personal sea capaz de:

- Tener claro la necesidad que posee la empresa de mejorar su parte contable.
- Realizar un adecuado manejo de los ingresos y egresos.
- Tener clara la importancia que tiene el buen conocimiento de las normas y reglamentos que deben cumplir al momento de realizar la venta de los servicios y su correspondiente registro de condiciones de pago.
- Tener claro la importancia que tiene la función que ellos desempeñan para el buen funcionamiento del taller.

- Saber utilizar de manera adecuada todos los recursos que la empresa les esta brindado por medio de capacitaciones respecto al tema.

Contenido de las capacitaciones

El contenido que se tiene previsto que posean las capacitaciones para el personal de bodega y comercial de la compañía basándonos en las debilidades que poseen los empleados de este departamento será el siguiente:

- Conceptos de ingresos y egresos
- Conocimiento adecuado de las normas y control del efectivo.
- Identificación de los controles para el manejo de los recursos.
- Como evitar errores a la hora de negociar y registrar.
- Fechas límites para el registro de operaciones.
- Como identificar el crédito a conceder (potestad del gerente)
- Para que sirve este crédito
- Qué hacer cuando se generó una pérdida.
- Como se puede comprobar que el control es correcto.
- Como distribuir de manera adecuada las tareas.
- Buen manejo y desempeño de las tareas asignadas.
- Cierre de ventas en las fechas adecuadas.

La propuesta es factible, ya que se dispone de los recursos financieros y materiales suficientes para la ejecución de la propuesta, así como también cuenta con el compromiso de la administración de la empresa y de todos los departamentos. La inversión efectuada en la propuesta será recuperada con la generación de ingresos por una mejor recuperación de la cartera de los clientes.

Cuadro # 6: PLAN DE ACCIÓN DE MEJORA TALLER DON VICENTE

SECTOR ESTRATÉGICO: TALLER DON VICENTE					
ÁREA: Contable					
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Recursos necesarios	Responsable seguimiento	Costo de implementación
Establecimiento de políticas y procedimientos para el departamento de facturación y caja para así poder mejorar la gestión de cobros	Control y registro de ingresos y de egresos.	Gerente	Normas contable	Gerente y Asistente Financiero	300.00
Elaborará un manual interno para el manejo de los recursos.	Registro adecuado de cada ingreso y cada gastos de forma adecuada.	Financiero	Contratación de asesor contable. Materia de papelería	Asesor y asistente financiera.	500.00 (mes)
Capacitar al personal del taller para mejorar su desempeño.	Realizar capacitación en contabilidad para el registro de las transacciones y emisión de estados financieros	Financiero	Contratación de capacitador contable Materia de papelería, folders, archivos.	Asistente financiera	200.00 (mes)

CONCLUSIONES

Una vez terminado este trabajo de investigación en el Taller Don Vicente en la ciudad de Naranjal se puede dar por evidenciado que tiene un problema en el área de control y manejo de los ingresos que ha surgido como consecuencia de tener personal no capacitado para esta tarea.

Las falencias encontradas se basan en el poco conocimiento que tienen los empleados en el área de ingresos y egresos debido a una falta de actualización de conocimientos, ya que constantemente se van dando reformas en los procedimientos y principios contables Y se resumen así:

- La falta de registros contables adecuada en la empresa ocasiona una desorganización de actividades la cual provoca el retraso de su desarrollo económico y financiero. (Romero G. , 2017)
- Siendo el crédito concedido uno de los resultados de su proceso productivo, la empresa debe tomar decisiones y adoptar acciones que le permitan mejorar y administrar eficientemente los recursos existentes. Ya que actualmente no se lo hace.
- El establecimiento de procesos y políticas no son desarrollados de manera eficiente, razón por la cual la empresa no puede asegurar su accionar y lograr un desarrollo sostenido en el ámbito en donde se desarrolla.
- No contar con un procedimiento adecuado imposibilita saber los montos exactos de la cartera vencida.
- La empresa no conoce los riesgos que corre al otorgar el servicio sin un registro de las condiciones y montos pactados como precio por el trabajo.

Sin embargo no podemos dejar de resaltar la pronta intervención de la gerencia en tratar de solucionar estos inconvenientes que se presentaban dándole una solución parcial a los mismos.

RECOMENDACIONES

Luego de esta investigación lo que se puede recomendar es:

- Implementación de procesos para el registro de ingresos y egresos de recursos
- Implementación de talleres, charlas y constantes actualizaciones permanentes al personal sobre las reformas que se puedan estar dando en el manejo de los recursos que ingresan y están por cobrar.
- Una constante supervisión con el fin de evitar que se vuelvan a presentar este tipo de errores.
- Fortalecer la confianza y compañerismo ya que eso también ha sido un factor en los inconvenientes que se vinieron suscitando.
- El costo de la implementación del plan de mejora tiene un valor económico \$ 1,600 en capacitaciones teniendo en cuenta que se tendrá un beneficio económico.
- Implementar la presente propuesta como alternativa viable de solución a los problemas actuales de la empresa.

Bibliografía

- Alvarado Carrion. (2015). *Academia.edu*. Obtenido de Academia.edu:
http://www.academia.edu/6927749/ESTADOS_FINANCIEROS_DEFINICION_Seg%C3%BA_n_la_NIC
- Andres Muñoz Mora. (07 de 08 de 2012). *Diccionario abierto*. Obtenido de Diccionario abierto: <http://www.significadode.org/experticia.htm>
- Ari Reid. (12 de agosto de 2012). *Ehow en español*. Obtenido de Cultura y Ciencia:
http://www.ehowenespanol.com/significado-del-metodo-descriptivo-investigacion-sobre_135646/
- Diego Andrés Nieves Cobos. (2013). *Repositorio UIDE*. Obtenido de Repositorio UIDE:
<http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/423/1/T-UIDE-0402.pdf>
- Lesmi Santaella. (s.f.). *ConceptoDefinicion.De*. Obtenido de ConceptoDefinicion.De:
<http://conceptodefinicion.de/metodo-cuantitativo/>
- Centro de Estudios Financieros*. (2007). Obtenido de
<http://www.contabilidadtk.es/concepto-de-gastos-e-ingresos-13.htm>
- Debitoor*. (2010). Obtenido de Debitoor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-inflacion>
- Significados.com*. (18 de 04 de 2012). Obtenido de Significados.com:
<http://www.significados.com/estado/>
- <https://enciclopediaeconomica.com>. (2017). Obtenido de
<https://enciclopediaeconomica.com>
- Acevedo, N. (s.f.).
- Aguiar. (2013). *Adecuada gestión de activos fijos en su negocio*. Venezuela: EY Venezuela.
- Aguilera Gutiérrez, L. (2014). *Procesos de gestión de unidades de información y distribución turísticas. HOTI0108*. Magala: IC Editorial.
- Alia Nikolakopulos, M. L. (2018). *La voz de Houston*. Obtenido de
<https://pyme.lavoztx.com/tipos-de-registros-contables-8474.html>
- Álvarez Calderón, J. G., & Mayancela Arevalo, M. E. (2016). *Evaluación al sistema de control interno del Departamento de Producción del Centro Grafico Salesiano de la Editorial Don Bosco*. Recuperado el 28 de 12 de 2018, de
<https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/25286/1/TESIS.pdf>

- Amador, M. G. (mayo de 2009). <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/05/la-entrevista-en-investigacion.htm>. Recuperado el domingo de abril de 2016, de <http://manuelgalan.blogspot.com>
- Andres Porfirio. (13 de 06 de 2012). *blogspot.com*. Obtenido de *blogspot.com*: <http://culturatrim.blogspot.com/>
- Anzures, M. (s.f.). *Importancia*.
- Art. 19 LRTI. (2016). *LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 2 COPCI. (2014). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 283 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 284 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 3 COPCI. (2014). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 53 COPCI. (2014). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.
- Arturo., k. (2012). *CreceNegocios*. Obtenido de CreceNegocios: <http://www.crecenegocios.com/concepto-de-encuesta/>
- Asociación Latinoamericana de Antropología Biológica. Congreso. (2006). *Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud*. Caracas: CDCH UCV.
- Avila, J. (s.f.). *Introduccion de la contabilidad*.
- Barreno, M. (2009). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Coop. de Ahorro minga Ltda*. Riobamba.
- Barrera, M. E. (2016). *Técnicas para la toma de decisiones*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/tecnicas-para-la-toma-de-decisiones/>
- BAUTISTA. (2008). <https://creditoglycog.weebly.com>. Recuperado el 11 de 11 de 2018, de <https://creditoglycog.weebly.com>
- BERNAL TORRES, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades, ciencias sociales*. México: Pearson.
- Bernstein, L. (1989). *Análisis de rendimiento de la inversión y de la utilización del activo*.

- Books. (s.f.). *Books*. Obtenido de <https://books.google.es/>
- Bournois, F. (2011). *Prácticas de Gestión de Recursos Humanos*. Francia.
- Briceida Liliana, C. R. (2015). *Análisis e interpretación de estados financieros para la valoración de la empresa y la toma de decisiones gerenciales*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/2990/1/TTUACE-2015-CA-CD00018.pdf>
- Brito. (2009). <https://creditoglycog.weebly.com>. Recuperado el 19 de 12 de 2018, de <https://creditoglycog.weebly.com>
- Carbajal & León. (2014). *Control interno del efectivo y su incidencia en la gestión financiera de la Constructora A & J Ingenieros S.A. para el año 2014*. Trujillo, Perú: Univ. Antenor Ortega.
- Carrera Navarrete Wilmer , Gaibor Miranda Andrea , Piedrahita Mera David. (2010). *DSpaceEspol*. Recuperado el 21 de octubre de 2015, de DSpaceEspol: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/10754>
- Casanovas, J. G. (2006-2016). *elEconomista.es*. Obtenido de <http://www.eleconomista.es/diccionario-de-economia/gasto>
- Castillo, M. (2012). *Análisis del Sistema Financiero y procedimientos de cálculo. (1ª. Ed)*. España: IC Editorial.
- Catacora Carpio, F. (1998). *Contabilidad*. Buenos Aires: Editorial Mac Graw-Hill.
- Cerezo. (2010). *El efecto económico en la aplicación de las NIIF en las empresas ecuatorianas*. Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Chano Ibarra. (26 de Octubre de 2011). *Blog*. Obtenido de Blog: <http://metodologadelainvestigacinsiis.blogspot.com/2011/10/tipos-de-investigacion-exploratoria.html>
- Corbetta. (2003). *Centro virtual Cervantes*. Obtenido de https://cvc.cervantes.es/ensenanza/biblioteca_ele/diccio_ele/diccionario/metodologiacuantitativa.htm
- Coromoto Hernandez . (10 de 06 de 2011). *Diccionario abierto*. Obtenido de Diccionario abierto: <http://www.significadode.org/experticia.htm>
- Cortez, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Ciudad del Carmen, Campeche, México .
- D'Angelo, S. B. (2015). *Población y Muestra*. Chaco: Universidad Nacional del Nordeste.

- De La Cruz Muñoz, V. P. (2012). *Propuesta de la creación de un departamento de auditoría interna aplicado a la Empresa Fabrilfame S.A., dedicada a la fabricación y comercialización de vestuario, calzado y equipos de camping*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/696/1/T-UCE-0003-77.pdf>
- Debitoor. (s.f.). *Debitoor*. Obtenido de Debitoor: <https://debitoor.es/glosario/definicion-estados-financieros>
- Definista. (27 de Octubre de 2012). *CONCEPTO DEFINICION.DE*. Obtenido de conceptodefinicion.de/contabilidad/
- Del Castillo Torres, L., Ager Vázquez, A., & Guerrero Arroyo, J. A. (2006). *Cuerpo Administrativo de la Comunidad Autónoma de Las Illes Balears. Temario. Volumen II*. Sevilla: MAD-Eduforma.
- Desarrollo, S. N. (17 de Febrero de 2013). *Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017*. Obtenido de Buen Vivir Plan Nacional 2013-2017: <http://www.buenvivir.gob.ec/objetivo-8.-consolidar-el-sistema-economico-social-y-solidario-de-forma-sostenible>
- DIAZ. (2013). <https://www.monografias.com>. Obtenido de <https://www.monografias.com>
- Díaz, G. (2017). *Análisis de las principales reformas tributarias aplicadas a personas naturales no obligadas a llevar contabilidad*. Guayaquil: ITB.
- DRA. MGS. REBECA AGUIRRE DE ESPINOZA. (2011). *Repositorio*. Obtenido de Repositorio: <http://trinitributario.blogspot.com/2011/03/tributacion-tributacion-concepto-se-usa.html>
- EDUARDO, P. M. (2010). <https://creditoglycog.weebly.com>. Obtenido de <https://creditoglycog.weebly.com>
- El Control Interno. (14 de Mayo de 2014). *es.scribd.com*. Recuperado el 22 de Mayo de 2016, de [es.scribd.com](https://es.scribd.com/doc/19055033/El-Control-Interno-El-Riesgo-Evaluacion-Metodos-Contables-rio): <https://es.scribd.com/doc/19055033/El-Control-Interno-El-Riesgo-Evaluacion-Metodos-Contables-rio>
- El Diagnostico Financiero de la Empresa. (s.f.). *El Diagnostico Financiero de la Empresa*. Obtenido de 2016: http://www.bicgalicia.org/files/Manuais_Xestion/cast/diagnostico_financiamento_cas.pdf
- Estupiñán Gaitán, R., & W Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.

- Ferreira da Silva, M. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud: cursos GRAAL 5*. Barcelona: Univ. Autònoma de Barcelona.
- Francisco Zea Leiva. (1996). Obtenido de <http://www.rrppnet.com.ar/tecnicasdeinvestigacion.htm>
- Frias, I. (2018). *Propuesta del proceso contable en la Lavadora de vehículos "AL PASO" S.A*. Guayaquil: ITB.
- Fundamentos de Finanzas Corporativas. (2013). *Fundamentos de Finanzas Corporativas. 5ta. Edición*. MCGRAW, Hill.
- Gallardo, Vidal, & Vera. (2015). *E1 control interno permite establecer parámetros y procedimientos*. Callao, Perú: Univ. del Callao.
- García, D. (21 de Abril de 2017). *EALDE*. Obtenido de <https://www.ealde.es/contabilidad-financiera-funciones/>
- García, I. (2014). *IMPACTO EN EL MARGEN DE UTILIDAD DE LOS COSTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA TELCONET S.A*. Guayaquil: ITB.
- Gardey, J. P. (2014). *Definicion.de*. Obtenido de <https://definicion.de/registro-contable/>
- Gaston Perez. (2006). *EcuRed*. Obtenido de EcuRed: http://www.ecured.cu/index.php/M%C3%A9todo_de_modelaci%C3%B3n
- Gitman, & Zutter. (2012b). *Indices de rentabilidad*.
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Gómez, O. (2009). *Gerencia Financiera y Diagnóstico Estratégico*.
- González, R. (2014). *Ventas y operaciones con clientes (Tratamiento de la documentación contable)*. Editex.
- Guzmán Rodríguez, A. M. (2014). *La mina de Huanuni*. Obtenido de http://www.academia.edu/27915447/TESIS_O_TRABAJO_DIRIGIDO
- H. CONGRESO NACIONAL, LA COMISION DE LEGISLACION Y CODIFICACION. (29 de DICIEMBRE de 2014). *LEXIS*. Obtenido de LEXIS: [file:///C:/Users/Hp/Downloads/Ley%20de%20Regimen%20Tributario%20Internacional%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hp/Downloads/Ley%20de%20Regimen%20Tributario%20Internacional%20(1).pdf)
- Hernández, F. y. (2010). *Psicología y mente*. Obtenido de <https://psicologiymente.net/miscelanea/tipos-de-investigacion>

- Hernández, Fernández, & Batista. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Holmes. (2009). <https://creditoglycog.weebly.com>. Recuperado el 19 de 12 de 2018, de <https://creditoglycog.weebly.com>
- Horngren, C., Harrison, W., & Smith Bamber, L. (2003). *Contabilidad*. México: Pearson Educación.
- Horngren, H. (2010). *Contabilidad 8va edicion*. Mexico: Pearson.
- Ibañez, J. (1992). Obtenido de <https://www.sinnaps.com/blog-gestion-proyectos/metodologia-cualitativa>
- IGLESIAS, J. N. (2012). *Imi.ub.edu*. Obtenido de www.lmi.ub.edu/cursos/masteres/c6
- Ing. José Alfredo Borrero Maldonado. (2012). *dspace.ucuenca*. Obtenido de [dspace.ucuenca: http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2736/1/tm4556.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/2736/1/tm4556.pdf)
- Jara, W. (s.f.). *Definiciones*.
- Jeronimo Rocca. (2008). *Cepal*. Obtenido de Cepal: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:2L5nAPLN3ZwJ:www.cepal.org/de/agenda/7/35937/informe_preliminar_ecuador.pdf+&cd=2&hl=en&ct=clnk&gl=ec
- Jimenez, C. (1999). *Estadísticas* .
- Jimenez, E. (1994). *Análisis de la Investigación Cuantitativa*. www.librovirtual.com.
- Juan Pablo Jiménez, Juan Carlos Gómez Sabaini, Andrea Podestá. (2010). *Cepal*. Obtenido de Cepal: <http://www10.iadb.org/intal/intalcdi/PE/2010/04573.pdf>
- Jurado, K. (2017). *PROPUESTA DE IMPLEMENTACIÓN DE PROCESOS CONTABLES, PARA EL CONTROL DE INGRESOS Y GASTOS DE LA EMPRESA DE SERVICIOS MANTENIMIENTO MANUEL RIVERA*. Guayaquil: ITB.
- kalla, S. (16 de Junio de 2011). Obtenido de <https://explorable.com/es/estudio-correlacional>
- Licenciado Germán Reyes. (2005). *Repositorio*. Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/24000/356/1/IAEN-048-2005.pdf>
- Licenciado Miguel Angel Aquino. (2000). *Portal web*. Obtenido de Portal web: <http://www.monografias.com/trabajos6/efis/efis2.shtml>
- Limon, R. R. (2008). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.1.htm>

- Limon, R. R. (2008). *Eumed.net*. Obtenido de Eumed.net: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/257/7.2.htm>
- Lizcano. (2004). *Rentabilidad Empresarial Propuesta Práctica de Análisis y Evaluación*.
- Lobo, B. (2013). *Medición y valoración de los activos bajo NIIF*. Colombia: Universidad Libre Colombia.
- Locher, D. (2017). *Lean office: Metodología Lean en servicios generales, comerciales y administrativos*. Barcelona: Profit Editorial.
- M. A. Y. C. P. Eva Raquel Solorio Sánchez, M. a. (2012). *Contabilidad Financiera*. Estados Unidos de América: Palibrio.
- M. Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Editorial Brujas.
- Mantilla B. Samuel Alberto, .. C. (2015). *Control Interno Informe COSO*. Mexico.
- Manuel Cortez, M. I. (2004). *GENERALIDADES SOBRE LA METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. CIUDAD DEL CARMEN,CAMPECHE,MEXICO.
- MATA, L. E. (s.f.). <https://creditoglycog.weebly.com>. Obtenido de <https://creditoglycog.weebly.com>
- Melendez, J. (1995). <https://www.monografias.com>. Recuperado el 2 de 01 de 2019, de <https://www.monografias.com>
- Melendez, J. (1995). <https://www.monografias.com/trabajos95/fundamentos-de-contabilidad-financiera/fundamentos-de-contabilidad-financiera.shtml>. Recuperado el 2 de 01 de 2019, de <https://www.monografias.com/trabajos95/fundamentos-de-contabilidad-financiera/fundamentos-de-contabilidad-financiera.shtml>: <https://www.monografias.com/trabajos95/fundamentos-de-contabilidad-financiera/fundamentos-de-contabilidad-financiera.shtml>
- Mendez, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Bogota.
- Méndez, H. (2015). *Tratamiento de la documentación contable*. México: Ediciones Paraninfo.
- Misael Alvarado. (2015). *Conceptos Estadísticos*. Obtenido de Conceptos Estadísticos.
- Mondragón, V. (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF - IFRS)*. España: Profit.
- Moreno, J. (2012). *Las Finanzas en las Empresas. Primera Edición, pág. 3-6*. México : Compañía Editorial Continental.

- Moreta , M. (2011). *Desarrollo de un plan estrategico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa Producurtimar*. Ambato, Ecuador: UTA.
- Muñiz González, L. (2012). *Cómo implantar y evaluar un sistema de control de gestión: Incluye cuestionarios de evaluación*. España: Profit Editorial.
- Muñoz, J. (2017). *Análisis contable*. Editorial Elearning.
- Narvárez Guzmán, A. M. (2012). *Revisión de la actividad contable de la empresa Atecom Computers*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/221>
- Nikolakopulos, A. (2018). *La voz de Houston*. Obtenido de <https://pyme.lavoztx.com/tipos-de-registros-contables-8474.html>
- Norma Internacional de Contabilidad. (2004). *Norma Internacional de Contabilidad N° 1*.
- OLGA PATRICIA ROMERO CARBALLO , CLAUDIA PATRICIA RAMOS. (2006). *REPOSITORIO*. Obtenido de REPOSITORIO: <http://168.243.33.153/infolib/tesis/50103641.pdf>
- Olivo. (1993). *Estudio de la Contabilidad General*. Venezuela: Clemente.
- Pacifico, C. A. (2015). *Consultora Aseguradora del Pacifico*. Obtenido de Consultora Aseguradora del Pacifico: http://www.consultorasdelecuador.com/index.php?option=com_wrapper&view=wrapper&Itemid=53
- Palacios, R. M. (16 de 09 de 2015). *Investigacion Cualitativa y Cuantitativa*. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>
- Paredes, W. (2011). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Paredes, W. C. (s.f.).
- PONCE Cáceres Vicente. (2009). Hipotético deductivo. En P. C. Vicente, *Guía para el diseño de proyectos educativos* (pág. 64).
- Quito, E. E. (2015). *Empresa Electrica Quito*. Obtenido de Empresa Electrica Quito: <http://ftp.eeq.com.ec/upload/informacionPublica/2014/LEY%20REGIMEN%20RIBUTARIO%20INTERNO.pdf>
- Rafael Lapinell Vázquez. (2011). *Sitio web*. Obtenido de Sitio web: <http://www.monografias.com/trabajos84/evasion-fiscal-mundo-moderno/evasion-fiscal-mundo-moderno2.shtml>

- Ramos, E. (2015). *ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ECONOMICA-FINANCIERA PARA LA TOMA DE DECISIONES DE LA EMPRESA DE SUMINISTROS DE OFICINA "COVERSA" EN EL PERIODO 2012 - 2013 – 2014*". Guayaquil: ITB.
- Rankia, S. (2003). <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/>. Recuperado el 20 de 12 de 20108, de <https://www.rankia.co/blog/mejores-cdts/>
- Rayfer. (Enero de 2010). *Scribd*. Obtenido de Scribd:
<http://es.scribd.com/doc/18046162/Metodos-de-Investigacion-Explicativo#scribd>
- Rey, J. (2017). *Contabilidad General. Curso práctico*. Madrid: Ediciones Paraninfo.
- Rodríguez Moguel, E. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Roldan, P. (2015). *Economipedia*. Obtenido de
<http://economipedia.com/definiciones/contabilidad-financiera.html>
- Romero, A. J. (2008). *Principios de contabilidad*.
- Romero, G. (2017). *Propuesta de mejoras al procedimiento de cobros a clientes en la empresa Radio Estrella S.A durante el periodo 2016*. Guayaquil: ITB.
- Romero, J. (14 de Septiembre de 2002). *gestiopolis*. Obtenido de
<http://www.gestiopolis.com/que-es-contabilidad-financiera/>
- Ronquillo, E. (2017). *Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas mediante un software en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil*. Guayaquil: ITB.
- Rosado , L. (2016). *Estudio para el desarrollo de un Minimarket en la zona de cisne II en Guayaquil*. Guayaquil.: ITB.
- Ross, W. J. (2012). *Finanzas Corporativas*. México: Ed. Mc Graw Hill.
- Ruiz, L. F. (9 de Enero de 2018). *Siigo*. Obtenido de
<https://www.siigo.com/blog/contador/que-es-un-ingreso-en-contabilidad/>
- Sabino. (1986). *El Proceso de Investigación*. Guatemala: Editorial Humanitas.
- Salazar , A. (2013). *Las políticas de ventas y su incidencia en la recuperación de cartera vencida en la empresa Gamos*. UTA: Ambato, Ecuador.
- Sánchez Lombardía, E. (2017). *Manual. Gestión y control del presupuesto de tesorería (UF0340:Transversal). Certificados de Profesionalidad*. Madrid: EDITORIAL CEP.
- Sarabia, V. (2012). *Aplicación de un plan estrategico de marketing y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Automotores Kenya C. Ltda*. Puyo.

- Sarmiento, R. (2001). *Contabilidad General*. Quito-Ecuador: Editorial Gráfica.
- Sarmiento, R. (2008). *Contabilidad Básica*.
- Servicio de Rentas Internas SRI. (2015). *Servicio de Rentas Internas SRI*. Obtenido de Servicio de Rentas Internas SRI: <http://www.sri.gob.ec/de/31>
- Sharper. (2017). <https://enciclopediaeconomica.com>. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com>
- Siigo, C. d. (8 de Enero de 2018). *siigo +que un software contable*.
- Sinapsit.com. (s.f.). *Sinapsit.com*. Obtenido de Sinapsit.com: <http://www.sinapsit.com/ciencia/que-es-el-metodo-cualitativo/>
- SL., R. S. (2002 - 2017). *Reviso*. Obtenido de <https://www.reviso.com/es/que-es-un-gasto>
- Suñiga, C. (2012). *Plan de políticas internas de crédito y cobranza y su incidencia en la recuperación de la cartera de la Coop. San Martín de tisaleo*. Ambato, Ecuador: UTA.
- TACTIO. (2018). *Tactio*. Recuperado el 23 de 01 de 2019, de <https://www.tactio.es/servicios/optimizacion-de-la-liquidez/>
- Tamayo. (1999). *Enciclopedia de Clasificaciones. Tipos de investigación*.
- Tamayo, & Tamayo. (2007). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: Limusa.
- Tamayo, L. A. (2014). *Importancia de los estados financieros en el entorno de las finanzas contemporáneas*. Obtenido de <http://biblioteca.unitecnologica.edu.co/notas/tesis/0063256.pdf>
- Taylor, & Bogdan. (s.f.). *Enciclopedia de Clasificaciones*. Obtenido de 1987: <http://www.tiposde.org/general/484-tipos-de-investigacion/>
- Terán. (1996). *Temas de Contabilidad Basica e Intermedia*. Bolivia: UC BSP.
- Torre de Babel. (s.f.). *Diccionario Torre de Babel*. Obtenido de Diccionario Torre de Babel: <http://www.e-torredebabel.com/Psicologia/Vocabulario/Metodo-Correlacional.htm>
- Tributacion.net. (23 de 07 de 2014). *Tributacion.net*. Obtenido de Tributacion.net: <http://www.tributos.net/tributacion-337/>
- Tributos.net. (23 de 07 de 2014). *Tributos.net*. Obtenido de Tributos.net: <http://www.tributos.net/tributacion-337/>

- Tumbaco, I. (2013). *Análisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic*. Milagro, Ecuador: UNEMI.
- Van Horne, J. C., & Wachowicz, J. M. (2002). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson Educación.
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educación.
- Vargas, C. M. (2011). *Contabilidad tributaria*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Vásquez, A. G. (s.f.).
- Vasquez, R. (2008). *Principios de Teoría Contable*. Buenos Aires: Aplicacion Tributaria Sa.
- Vélez, C. (2017). *UF1822 - Gestión contable, fiscal y laboral en pequeños negocios o microempresas*. España: Editorial Elearning.
- Voss. (2015). *Los 5 errores contables que comenten los analistas*. Estados Unidos: Insitituto CFA.
- Yepez, E. (2000). *Metodología de la Investigación*. Guayaquil: U de G.
- Zapata, P. (2008). *Contabilidad general*. Sexta edición.

ANEXOS







**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema:
“Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de los ingresos en el Taller “Don Vicente”, presentado como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo contribuir a mejorar el control interno de las Cuentas por Cobrar para maximizar el flujo de efectivo del Taller “Don Vicente” del Cantón Naranjal de la Provincia del Guayas, en el primer semestre del ejercicio?**

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

Presentado por la Egresada:


Magües Vera Gladys Gabriela

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Magües Vera Gladys Gabriela** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Establecimiento de procedimientos para el mejoramiento de los ingresos en el Taller "Don Vicente**, de la modalidad de **Semi-Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología 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 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.

Gladys Gabriela Magües Vera

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 092374393-4

Firma



Factura: 001-002-000018438



20190911000D00195

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190911000D00195

Ante mí, NOTARIO(A) LUIS ALBERTO FREILE PEREZ de la NOTARÍA ÚNICA , comparece(n) GLADYS GABRIELA MAGUES VERA portador(a) de CÉDULA 0923743934 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en NARANJAL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS 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. NARANJAL, a 18 DE FEBRERO DEL 2019, (11:06).



Handwritten signature of Gladys Gabriela Magues Vera

GLADYS GABRIELA MAGUES VERA
CÉDULA: 0923743934

Handwritten signature of Luis Alberto Freile Perez



NOTARIO(A) LUIS ALBERTO-FREILE PEREZ
NOTARÍA ÚNICA DEL CANTÓN NARANJAL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA
No. 092374393-4

APellidos y Nombres: **MAGUES VERA GLADYS GABRIELA**

LUGAR DE NACIMIENTO: **GUAYAS**

FECHA DE NACIMIENTO: **1984-06-28**

NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**

SEXO: **F**

ESTADO CIVIL: **SOLTERO**





INSTRUCCIÓN: **BACHILLERATO**

PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **MAGUES MUÑOZ JUAN GUILLERMO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **VERA CABEZAS NEILA FATIMA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **NARANJAL 2016-01-27**

FECHA DE EXPIRACIÓN: **2026-01-27**

V444314442

000003341





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

026 JUNTA No.

026 - 212 NÚMERO

0923743934 CEDULA

APellidos y Nombres: **MAGUES VERA GLADYS GABRIELA**

GUAYAS PROVINCIA

NARANJAL CANTÓN

NARANJAL PARROQUIA





REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O)

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS



F. PRESIDENTA/E DE LA JRV

Yo, Abogado Luis Alberto Freile Pérez, Notario Primero del Cantón Naranjal, DOY FE: Que la fotocopia que antecede es exacto al documento D. Quinab que se me exhibió. G. Vera Magues
Naranjal 18 de 02 del 20 19



Luis Alberto Freile Pérez

Luis Alberto Freile Pérez
ABOGADO
NOTARIO PRIMERO DEL CANTÓN NARANJAL

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.

Luis Alberto Akate Luis Alberto Akate

Nombre y Apellidos del Colaborador CEGESCIT Firma

CEGESCIT

