



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:
CUENTAS POR COBRAR**

**TITULO:
PROPUESTA DE ACCIONES PARA LA MEJORA DE LAS COBRANZAS
EN LA EMPRESA DIAMANTE S.A.**

**ALUMNA:
PATRICIA SOLIS CHOEZ**

**Guayaquil, Ecuador
2016– 2017**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutora 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: **“Propuesta de acciones para la mejora de las cobranzas en la empresa Diamante S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo regularizar las políticas de cobranzas y disminuir el incremento de cartera de riesgo en la empresa Diamante S.A.?.

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

Msc. SILVIA DELGADO VERA

Tutora

PATRICIA SOLIS CHOEZ

Egresada

DEDICATORIA

A Dios por su inefable amor que me ha permitido culminar este proyecto .
A mi padre **José Solís Q.**, que me inculco desde pequeña a luchar con empeño y perseverancia para conseguir mis objetivos, a mi amada madre **Olga Chóez de Solís** por su apoyo, consejo, comprensión, amor y ayuda en los momentos difíciles, por ser la compañía mas maravillosa de mi vida, este triunfo es para ti madre querida te amo. A mis hijos **Steven y Arianna**, que han sido el motor y mi inspiración para seguir en esta lucha, a mi maravillosa familia que nunca dudaron que lograria este triunfo.

PATRICIA SOLIS CHOEZ

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme concluir este sueño anhelado y obtener una buena experiencia, a mi tutora de tesis **Msc. Silvia Delgado Vera**, a mis maestros a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias por sus enseñanza. A mi madre **Olga Chóez de Solís** que me ha apoyado motivándome en mi formación académica, sin dudar de mi capacidad, a mi familia, al **Sr. Dr Patricio Moncayo B.** quien me brindó su ayuda para continuar con mis estudios, al **Instituto Tecnológico Bolivariano** que me acogió en sus aulas, a mis amigos que son muchos que han formado parte de mi vida, gracias por sus consejos, apoyo, animos y su compañía en los momentos mas difíciles de mi vida. Algunos están aquí conmigo y otros en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar donde estén quiero darles las gracias.

PATRICIA SOLIS CHOEZ

INDICE GENERAL

Tabla de contenido

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	I
DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
INDICE GENERAL	IV
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
ÍNDICE DE CUADROS	VIII
RESUMEN	IX
ABSTRACT	X
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación conflicto	2
Delimitación del problema	4
Formulación del problema	4
Variable de investigación	4
Evaluación del problema	5
OBJETIVOS	6
Objetivo general	6
Objetivos específicos	6
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN Y VIABILIDAD	6
VIABILIDAD	7
VIABILIDAD TÉCNICA	7
CAPITULO II	9
MARCO TEORICO	9
ANTECEDENTES HISTORICOS	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
POLITICA DE COBRANZAS	11
NEGOCIACION CON DEUDORES QUE SE RETRASAN EN SUS PAGOS	13
PLAN DE MEJORAS	13
ANTECEDENTES REFERENCIALES	14

FUNDAMENTACIÓN LEGAL _____	16
CÓDIGO DE PROCECIMIENTO CIVIL _____	16
CÓDIGO DE COMERCIO _____	17
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN _____	20
DEFINICIONES CONCEPTUALES _____	20
CAPITULO III _____	23
METODOLOGIA _____	23
MISIÓN _____	24
VISIÓN _____	24
GRÁFICO 3.1 ORGANIGRAMA GENERAL _____	25
PLANTILLAS DE TRABAJADORES DEL ÁREA DE COBRANZAS _____	26
NUESTROS PRINCIPALES CLIENTES SON: _____	27
CLIENTES NACIONALES _____	27
CLIENTES DEL EXTERIOR _____	27
NUESTROS PRINCIPALES PROVEEDORES SON: _____	28
NUESTROS COMPETIDORES MÁS IMPORTANTES SON: _____	28
PRINCIPALES PRODUCTOS _____	28
EMISIÓN DEL REPORTE DE ANTIGÜEDAD DE DEUDA COBRANZAS Y VENDEDORES _____	29
CUADRO NO.3.2 RESUMEN CARTERA DIAMANTE S.A. _____	30
PROYECCIÓN DE LAS COBRANZAS SEMANALES _____	30
GESTIÓN DE COBRANZAS DE LAS FACTURAS VENCIDAS _____	30
REGISTRO DE LOS PAGOS VENCIDOS CON LOS CHEQUES POST FECHADOS ENTREGADOS POR EL CLIENTE _____	31
PERSONAL DEL ÁREA DE COBRANZAS _____	31
CUADRO NO. 3.3 PERSONAL DEL AREA DE COBRANZAS _____	31
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN _____	31
METODOLOGÍA _____	31
TIPOS DE INVESTIGACIÓN _____	32
POBLACIÓN Y MUESTRA _____	33
CUADRO NO. 3.4 POBLACIÓN _____	33
MUESTRA _____	33
CUADRO NO. 3.5 MUESTRA NO PROBABILÍSTICA _____	34
TÉCNICAS DE LA INVESTIGACIÓN _____	34
ENTREVISTA _____	34
PREGUNTAS _____	35

ANÁLISIS DE DATOS	35
ENTREVISTA GERENTE DE CRÈDITO Y COBRANZAS	36
ENTREVISTA A ASISTENTE DE CRÈDITO Y COBRANZAS	38
ENTREVISTA A VENDEDOR	40
CAPÍTULO IV	42
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	42
Análisis de datos	42
INFORMACIÓN GENERAL ANÁLISIS DE DATOS Y LAS ENTREVISTAS REALIZADAS	42
ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS	43
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTAL	43
PLAN DE MEJORAS	44
CAPACITAR AL PERSONAL DE COBRANZAS Y A LOS VENDEDORES	44
GRÁFICO NO. 4.2 DIAGRAMA DE FLUJO	46
(PROCEDIMIENTOS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA)	46
ANEXO CARTAS DE COBRANZAS	49
CARTA RECORDATORIO DE PAGO	49
CARTA SEGUIMIENTO	50
CARTA PRE-LEGAL	51
CARTA DEPARTAMENTO LEGAL	52
CONCLUSIONES	53
RECOMENDACIONES	54
BIBLIOGRAFÍA	55

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Grafico 3.1 Organiograma general	38
Grafico 4.2 Diagrama de Flujo	59

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 3.1 Plantilla de trabajadores con sus respectivos datos	39
Cuadro 3.2 Resumen de Cartera Diamante S.A	43
Cuadro 3.2 Personal de área de cobranza	44
Cuadro 3.3 Poblacion	46
Cuadro 3.5 Muestra No probabilística	47
Cuadro 3.6 Tecnicas de investigación	48
Cuadro 4.1 Cartera Vencida Empresa Diamante S.A	55

**INSTITUTO TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Tema:

**“PROPUESTA DE ACCIONES PARA LA MEJORA DE
LAS COBRANZAS EN LA EMPRESA DIAMANTE S.A.”**

Autora:Patricia Solis Choez

Tutora: Msc.Silvia Delgado Vera

RESUMEN

Esta investigación analiza la situación actual de las cuentas por cobrar de la empresa Diamante S.A, debido a la gestión poco eficiente que realizan las personas involucradas en el área de cobranza y los vendedores, quienes son responsables de la recuperación de los valores concedidos por las ventas a crédito realizadas a los clientes. Las cobranza es fundamental, a través de esta la empresa puede cumplir con sus obligaciones como pagar a sus proveedores, bancos, empleados, etc. Su objetivo es establecer una guía que oriente el proceso de cobranzas con el propósito de disminuir el incremento de cartera y el riesgo de cuentas incobrables en la micro empresa Diamante S.A. Los tipos de investigación empleados en la investigación son correlacional, descriptio y explicativo, la otra fue la entrevista y el análisis de la situación conflicto objeto del presente estudio. Se propone un plan de mejoras que guiará las actividades en el Departamento de Cobranzas de la Empresa Diamante S.A., con el propósito de mejorar la recuperación de cartera y asegurar el ingreso de efectivo.

Cobranzas

Gestiones

Recuperación

Efectivo

**INSTITUTO TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

**“PROPUESTA DE ACCIONES PARA LA MEJORA DE
LAS COBRANZAS EN LA EMPRESA DIAMANTE S.A.”**

Autora:Patricia Solis Choez

Tutora:Msc. Silvia Delgado Vera

ABSTRACT

This research analyzes the current situation of accounts receivable of Diamante SA, due to the inefficient management performed by the people involved in the collection area and the sellers, who are responsible for the recovery of the values granted by the sales on credit made to customers. The collection is fundamental, through this the company can fulfill its obligations as pay to its suppliers, banks, employees, etc. Its objective is to establish a guide that guides the collection process with the purpose of reducing the increase in the portfolio and the risk of bad debts in the microenterprise Diamante S.A. The types of research employed in research are correlational, descriptio and explanatory, the ussad was the interview and analysis of the conflict situation object of the present study. An improvement plan is proposed that will guide the activities in the Collection Department of Diamante S.A., in order to improve portfolio recovery and ensure cash inflow.

Collections

Negotiations

Recovery

Cash

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Ubicación del problema en un contexto

La empresa Diamante S.A., se dedica a la fabricación y venta al por mayor de insumos agrícolas la empresa fue fundada en el año 1988, inicialmente elaboraba insumos para los cultivos de arroz.

La empresa se encuentra ubicada en el Km. 16 de la Vía a Daule, al norte de la ciudad de Guayaquil, fabrica fungicidas, insecticidas, herbicidas, fertilizantes, abono orgánico, etc.

Actualmente la empresa vende a mercado local e internacional, en el mercado local sus productos son aplicados en el cultivo de arroz, banano, flores, papa, maíz, palma africana, cacao, etc.

En el exterior la empresa Diamante S.A. exporta a países como República Dominicana, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú y Bolivia.

Las ventas y las cobranzas se complementan, estas nunca deben desligarse debido a los problemas que representan el vender sin cobrar, y precisamente esta es la causa que genera conflicto en la compañía Diamante S.A., la ausencia de control en la recuperación de cartera, disminuye la liquidez, eleva los valores de cuentas por cobrar, e incrementa el riesgo convertirse en cartera incobrable.

Los problemas de cobranzas que la empresa tiene es en el mercado local, debido a la falta de control de las áreas involucradas estas son: ventas, contabilidad, cobranzas, crédito, gerencia financiera.

Situación conflicto

La empresa Diamante S.A., no controla y tampoco gestiona oportunamente la recuperación de sus cuentas por cobrar debido a la falta de una política que guíe el proceso de control y gestión de cobranzas realizado en los departamentos de ventas y cobranzas, lo que genera factores de riesgo que elevan el nivel de cuentas de difícil recuperación, las mismas pueden llegar a convertirse en cuentas incobrables, esto puede llevar a la empresa a tener problemas financieros e incumplir con sus obligaciones previamente contraídas.

La falta de control y gestión de cobranzas produce atraso en los pagos de los clientes debido a que estos solicitan la información necesaria y exacta de la aplicación de los valores que ellos han cancelado a la empresa, por esto se hace preciso realizar un análisis y la comunicación sobre la liquidación aplicada a las facturas.

El elemento humano juega un papel fundamental en el proceso que con lleva a la venta y liquidación de los valores adeudados por los clientes en el trato y el servicio que ofrece la empresa.

Actualmente la empresa tiene problemas en la gestión de cobranzas debido a diversos factores como:

- 1) Los vendedores no llevan un control adecuado sobre el monto adeudado y el registro de las facturas que cancelan los clientes, así como el vencimiento de las mismas.

2) Reciben cheques post-fechados de los clientes que al cobro del vencimiento el banco protesta porque no cuentan con los fondos necesarios para cubrir el pago, esto ocasiona descontrol al área de cobranzas y de contabilidad.

3) Los departamentos de cobranzas y contabilidad no registran los pagos recibidos con el detalle enviado por el cliente, debido a que estos son girados con valores inferiores y no cubren la deuda total, generando confusión porque en los registros de los compradores determinadas facturas aparecen pagadas, pero en nuestras cuentas se mantienen pendientes de pago, esto se debe a la falta de control y comunicación del detalle de pagos aplicados.

4) Los clientes atrasan el cumplimiento de sus obligaciones debido a factores como información confusa, falta de registro de las facturas porque el vendedor no las entrega oportunamente.

5) La falta de control, la información imprecisa, origina el incremento de las cuentas por cobrar, aumentan los días de cartera pendientes de pago y el riesgo de convertirse en cuentas de difícil recuperación o incobrables.

La propuesta de mejora del presenta trabajo de investigación se orienta a los siguientes puntos:

- 1) Analizar los factores de riesgo que incrementan las cuentas por cobrar.
- 2) Diagnosticar procesos de cobranzas orientados al cumplimiento de metas financieras.
- 3) Elaborar un manual de procedimientos que orienten al área de cobranzas en el control de cartera.

Administrar inadecuadamente las cuentas por cobrar genera problemas financieros porque afecta a la liquidez de la empresa lo que muchas veces no permite cumplir con las obligaciones adquiridas con sus proveedores, sus empleados, los bancos, etc.

En conclusión: La empresa Diamante S.A., debe aplicar medidas correctivas inmediatas y necesarias para guiar el proceso de cobranzas a sus clientes con el propósito de disminuir el riesgo financiero que provoca el aumento de las cuentas incobrables por falta de controles adecuados.

Delimitación del problema

Campo: Financiero, contable, administrativo

Área: Cobranzas

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Formulación del problema

¿Cómo regularizar las políticas de cobranzas y disminuir el incremento de cartera de riesgo en la empresa Diamante S.A.?

Variable de investigación

Variable independiente: Políticas de Cobranza.

Variable dependiente: Cartera de Riesgo.

Evaluación del problema

La evaluación del problema busca determinar las causas por las cuales el conflicto ha sido planteado en los procesos seleccionados por el autor, con la intención de proveer una enfoque puntual del inconveniente , su origen y las consecuencias.

Delimitado: Esta investigación se realiza para contribuir con un proceso apropiado que permita controlar adecuadamente el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa Diamante en el periodo de tiempo en que se basa esta investigación que es en el año 2016.

Factible: Es factible, porque es posible analizar y aplicar medidas correctivas en los procesos operativos que afectan a la recuperación de cuentas por cobrar e incrementan el riesgo de pérdida.

Evidente: Es evidente porque el incremento de cuentas por cobrar disminuye los ingresos de la empresa Diamante S.A., y esto afecta en sus resultados financieros.

Concreto.- La empresa Diamante S.A. se dedica a la fabricación, venta y distribución de insumos agrícolas, su deficiente administración y falta de control en la recuperación de cartera hace necesaria la aplicación de medidas correctivas a través del establecimiento de procesos adecuados y sistematizados que orienten las actividades.

Relevante: Es sumamente importante analizar el procedimiento actualmente aplicado con el propósito de detectar las causas que generan el problema y proponer las mejoras oportunas que nos permitan mayor control en la recuperación de cartera a fin de optimizarlas relaciones con los clientes y asegurar los ingresos económicos de la empresa.

OBJETIVOS

Objetivo general

Establecer una guía que oriente el proceso de cobranzas con el propósito de disminuir el incremento de cartera y el riesgo de cuentas incobrables en la micro empresa Diamante S.A.

Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado de las cuentas por cobrar 2016.
2. Fundamentar aspectos teóricos sobre las cuentas por cobrar, cuentas incobrables.
3. Proponer acciones para mejorar las cobranzas y disminuir el incremento de morosidad de cuentas por cobrar, orientadas al cumplimiento de metas financieras.

Justificación de la investigación y viabilidad

El presente trabajo de investigación es conveniente porque se orienta en el análisis de la administración de las cuentas por cobrar en la empresa Diamante S.A.,aportará en la mejora de las actividades operativas desarrolladas durante el proceso de recuperación de cartera, para lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Teóricamente esta investigación aporta una guía de ejecución que permitirá mejorar el proceso administración de cobranzas en la empresa Diamante S.A, así mismo, esta información servirá de utilidad para empresas similares porque les ayudará a conocer alternativas que les permita reestructurar controles internos y procesos debidamente autorizados por la alta gerencia para la recuperación de cartera y el adecuado registro en el área contable de los ingresos recibidos; desarrollará programas para la ejecución de controles continuos que ayuden a tomar medidas correctivas oportunas, también aportaría información útil y orientadora para los estudiantes que investiguen acerca del presente tema de estudio el mismo que valdrá de fuente de consulta.

Es fundamental describir estrategias metodológicas, procedimientos, técnicas, y todas las actividades demandadas durante la investigación. Detallaremos el proceso a seguir en la recolección de información, organización, sistematización y análisis de los datos. Será un instrumento de lo que facultará mejorar los procesos actuales.

Viabilidad

Este proyecto es viable porque contamos con los recursos humanos, materiales y financieros, y el tiempo indispensable para ejecutarlo.

Viabilidad Técnica

Entre los recursos cuantitativos tenemos los reportes de las cuentas por cobrar en el que se detalla la antigüedad de las mismas.

Los recursos cualitativos comprenden capacidades, actitudes, motivación enfoque, el compromiso de los vendedores y el personal involucrado en el área de cobranzas

Combinar estos recursos es importante para lograr los objetivos planeados, es decir, cambiar la situación actual en beneficio de los miembros que actualmente conforman la empresa Diamante S.A.

Así también contamos con los recursos adecuados como personal de las áreas involucradas, reportes, documentos, cheques, facturas, pagarés, letras de cambio, que nos habilitarán para el análisis, evaluación y el establecimiento de los controles necesarios a fin de incorporar procesos, actividades e instrumentos en beneficio de la presente investigación.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes Historicos

La empresa Diamante S.A., se dedica a la fabricación y venta al por mayor de insumos agrícolas la empresa fue fundada en el año 1988, inicialmente elaboraba insumos para los cultivos de arroz.

La empresa se encuentra ubicada en el Km. 16 de la Vía a Daule, al norte de la ciudad de Guayaquil, fabrica fungicidas, insecticidas, herbicidas, fertilizantes, abono orgánico, etc.

La empresa vende en el mercado local y sus productos son aplicados en el cultivo de arroz, banano, flores, papa, maíz, palma africana, cacao, etc.

En el exterior la empresa Diamante S.A. exporta a países como República Dominicana, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú y Bolivia.

La falta de seguimiento de cartera originada en el periodo 2016, incrementó los índices de cartera vencida, reflejada en los reportes de antigüedad de cuentas por cobrar, esto se debe a la incorrecta gestión de los departamentos de cobranzas y ventas principalmente.

Fundamentación Teórica

Las cuentas por cobrar constituyen una de las cuatro partidas del activo circulante, las demás son: efectivo, inversiones a corto plazo e inventarios.

Las actividades empresariales en el corto plazo crean flujos de entradas y de salidas de efectivo las mismas que presentan desfases porque el pago por las compras no se realiza al mismo tiempo en el que se recibe el efectivo por las ventas, además son inciertos porque las ventas y los costos futuros no pueden pronosticarse con precisión; entonces estas dan paso a dos ciclos: operativo y de efectivo.

El ciclo operativo comprende el periodo de la adquisición de inventarios, la venta y la cobranza.

El ciclo de efectivo comprende el periodo en el que se paga el inventario hasta que se realiza la cobranza, este incluye el inventario, las cuentas por cobrar y las cuentas por pagar.

Las entradas y salidas de dinero requieren del análisis y la planificación financiera y la herramienta que nos ayuda para esto es el flujo de efectivo, las empresas necesitan hacer proyecciones de entradas y salidas de efectivo y determinar el resultado esperado déficit o superávit estimados.

Los ingresos de efectivo generalmente provienen de las ventas y la salida de efectivo se agrupan en: cuentas por pagar, gastos de personal, administrativo y otros; inversiones de capital, intereses, impuestos, pago de dividendos.

El flujo de efectivo ayuda a determinar cuanto financiamiento necesitaremos para cubrir las obligaciones adquiridas.

La administración de cuentas por cobrar es otra variable que se debe considerar en la planificación financiera a corto plazo. Esta dada por la política de otorgamiento de crédito a los clientes y el seguimiento al vencimiento de las facturas.(Pedraza, 2009).

En el activo circulante, esencialmente las cuentas por cobrar y el inventario representan la inversión más alta en activos para muchas empresas. (Torres, Jiménez, Pérez, & Jiménez, 2011)

Política de cobranzas

El primer paso para lograr cobros oportunos consiste en tener una política de cobranza debidamente planteada. La política de cobranza deberá establecer el tiempo que deba transcurrir entre el momento en que se inicie la primera fase de cobro y el intervalo entre cada fase sucesiva del proceso de cobranza. La política de cobranzas deberá incluir directrices para saber cuándo utilizar los servicios pre-judiciales o judiciales. (Hayes, 1994).

El poder cobrar a deudores que se atrasan en sus pagos resulta ser un proceso delicado. Si los cobros se realizan a tiempo esto creará confianza, se conserva el crédito ya otorgado y promoverá que se repitan otras operaciones de negocios. Cuando no se cobra oportunamente se podrán encender los ánimos, perder el cliente, las amistades e incluso el negocio. (Hayes, 1994).

De acuerdo a lo citado por (Hayes, 1994), es importante que la empresa Diamante S.A., mejore y realice la cobranza oportunamente, con transparencia y con la debida comunicación, lo que mejoraría los procesos de cobranzas como el registro, evitando problemas y confusiones con los clientes que esperan un buen servicio, genera confianza y asegura la fidelización del cliente que repite las operaciones de negocios.

Por lo tanto la empresa Diamante debe establecer una guía de cobranzas, que oriente los procesos que se realizan actualmente y no se manejan apropiadamente; ocasionando confusiones, mal servicio, inconformidad de los clientes, atraso de pagos y problemas financieros.

Cuando los clientes no pagan oportunamente es porque tienen dudas y no están seguros de los valores adeudados porque no tienen sus facturas, no las han recibido o se extraviaron debido a que los vendedores no han realizado el seguimiento oportuno, además estos esperan adeudar cantidades mayores para proceder con el pago, generando aumentar los días vencidos de cartera.

La falta de control y gestión disminuye los ingresos de la empresa por lo que se hace preciso establecer estrategias de minimización de gastos entre estas tenemos: disminuir la compra de inventarios, disminuir el personal, no se puede otorgar préstamos ni anticipos al personal, diferir los pagos a proveedores y seleccionar los pagos urgentes y estrictamente necesarios aquellos que no vayan a paralizar las actividades operativas de la organización, disminuir la aprobación de créditos.

El presente trabajo de investigación busca elaborar una guía de ejecución para el mejoramiento de las cobranzas, a través de un manual de procedimientos.

Negociacion con deudores que se retrasan en sus pagos

Cuando las personas adquieren una obligación sea recibir dinero prestado, o comprar mercadería a crédito tienen la buena intención de cancelar sus deudas oportunamente.

Generalmente, los motivos por los cuales los clientes retrasan sus pagos se deben a problemas financieros, también existes otras razones como: el descuido, los malos hábitos de pago, pereza, desastre o fracaso personal, inconformidad con el proveedor, etc. (Hayes, 1994).

En la empresa Diamante S.A., es necesario capacitar al personal en temas de negociación con clientes difíciles, especialmente con aquellos que retrasan sus pagos.

Plan de mejoras

Es una serie de actividades orientadas al cambio y se aplican en las organizaciones para corregir sus procesos, procedimientos, mejorar el control y aplicar acciones correctivas.

Un plan de mejoras ayuda a realizar variaciones en las formas de hacer las cosas, en el sistema, en las actitudes, el comportamiento de las personas, en la forma de evaluar y controlar las tareas.

Antecedentes referenciales

En esta investigación tomaremos en consideración tesis elaboradas con temas similares a éste, las mismas que nos aportarán información importante y orientadora en el desarrollo del presente estudio

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO(A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

Tema: Diseño de un modelo para la implementación de un sistema de control interno en el área de cartera de una compañía que carezca de ambiente de control.

Autora: Arrobo Cedeño, Gabriela Lilibeth

Año: 2014

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1556>

El trabajo de la referencia nos permite conocer las herramientas utilizadas para realizar una evaluación, analizar las técnicas de investigación aplicadas como: entrevistas, flujogramas, observación y monitoreo, las que permitieron entender, observar y analizar las practicas administrativas, operativas y contables que se realizan en una organiación.Después de realizar estas actividades obtuvimos información, y se determinaron alternativas como: parámetros de cobranzas, seguimiento de la cartera y los procedimientos que deben relizar los colaboradores involucrados en el área.

UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO(A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA CPA

Tema:Descentralización del sistema administrativo y financiero del área de cobranzas en Habitus Investigación S. A. Sucursal Guayaquil.

Autores: Zambrano Loor, Cristina Trinidad - Silva Chamaidan, Miguel Ángel

Año: 2016

<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14084#sthash.cHiEcNbd.dpuf>

Este trabajo de investigación contribuye con información sobre lo importante que es descentralizar el sistema financiero, administrativo y del área de cobranzas. Lograr optimizar el proceso y que las cobranzas sean efectivas, sin perder el tiempo.

Es necesario el análisis del sistema para regular las cobranzas, detectar sus errores y limitar o eliminar su incidencia en el área de cobranzas,

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS ESPE

PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PUBLICO - AUDITOR

Tema:DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA JEFATURA DE RECAUDACION, CARTERA Y COBRANZAS DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.

Autores: TELLO AYALA, HEIDY GEOVANNA

Año: 2016

<http://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/8313/1/T-ESPE-047917.pdf>

Tema: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO APLICADO A LA JEFATURA DE RECAUDACION, CARTERA Y COBRANZAS DE LA CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.

La referencia de este trabajo nos orienta sobre la importancia de aplicar un sistema de control interno para evaluar la eficiencia y la eficacia de las operaciones y lograr obtener información confiable y oportuna encaminada a la consecución de las metas establecidas.

Los sistemas de control ayudan a prevenir errores, evitar el riesgo e irregularidades en los procesos empleados para realizar la gestión de cobranzas, verificar la eficiencia del talento humano dedicado a estas tareas, asegurando el cumplimiento de metas.

En el control interno de cartera intervienen reporte de antigüedad de cartera, hojas de trabajo, indicadores y demás componentes.

Fundamentación legal

Código de Proceimiento Civil

Sección 2da. De los juicios ejecutivos

De los títulos ejecutivos

Art. 413.- Son títulos ejecutivos: la confesión de parte, hecha con juramento ante juez competente; la sentencia pasada en autoridad de cosa juzgada; la copia y la compulsión auténticas de las escrituras públicas; los documentos privados reconocidos ante juez o notario público; las letras de cambio; los pagarés a la orden; los testamentos; las actas judiciales de remate o las copias de los autos de adjudicación debidamente protocolizados, según el caso; las actas de transacción u otras que contengan obligaciones de dar o hacer alguna cosa; y los demás instrumentos a los que leyes especiales dan el carácter de títulos ejecutivos.

Art. 415.- Para que las obligaciones fundadas en algunos de los títulos expresados en los artículos anteriores, sean exigibles en juicio ejecutivo, deben ser claras, determinadas, líquidas, puras y de plazo vencido cuando lo haya. Cuando alguno de sus elementos esté sujeto a lo expresado en un indicador económico o financiero de conocimiento público,

contendrá también la referencia de éstos. Se considerarán también de plazo vencido las obligaciones cuyo vencimiento se hubiere anticipado como consecuencia de la aplicación de cláusulas de aceleración de pagos, que hubieren sido pactadas. Cuando se haya cumplido la condición o ésta fuere resolutoria, podrá ejecutarse la obligación condicional y, si fuere en parte líquida y en parte no, se ejecutará en la parte líquida.

Código de Comercio

Art. 486.- El pagaré contendrá:

1º. El nombre del documento incluido en el texto del mismo y expresado en el idioma empleado en la redacción del documento.

Los pagarés que no lleven la pertinente denominación, indistintamente, se considerarán válidos, sin embargo, si contuvieren la indicación expresa de ser a la orden;

2o. La promesa incondicional de pagar una suma determinada;

3o. El vencimiento;

4o.- La del lugar donde debe efectuarse el pago;

5o.- Nombre de la persona a quien debe efectuarse el pago;

6o. Indicar la fecha y el lugar donde se suscribe el pagaré; y,

7o.- La firma de quien emite el documento (suscriptor).

Art. 487.- El documento en el cual faltará una de las enunciaciones indicadas en el Artículo precedente, no será válido como pagaré a la orden, salvo en los casos determinados por los incisos que siguen:

Si el pagaré no indica el vencimiento, se considerará como pagadero a la vista.

Si no tiene indicación especial, el lugar de emisión del documento se considerará como lugar del pago y, al propio tiempo, como lugar del domicilio del suscriptor.

El pagaré en el cual no se indicare el lugar de su emisión, se considerará suscrito en el lugar designado al lado del nombre del suscriptor.

La Ley de Régimen Tributario Interno en su capítulo IV, DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS Sección Primera DE LAS DEDUCCIONES, indica:

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

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la

provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento.

LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY GENERAL DE INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO TITULO XXIV.- DISPOSICIONES GENERALES (renumerado con resolución No. JB- 2013- 2476 de 9 de mayo del 2013)

CAPITULO III.- REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DE CHEQUES (sustituido con resolución No. SBS-2011-644 de 8 de agosto del 2011 y con resolución No. SBS-2014- 234 de 13 de marzo del 2014) SECCIÓN I.- DEFINICIONES

ARTÍCULO 1.- El cheque es la orden incondicional de pago por medio del cual el girador dispone al girado el pago de una determinada suma de dinero a un beneficiario. El cheque debe cumplir con las características físicas, electromagnéticas, de diseño, dimensiones y seguridades establecidas por la Junta Bancaria.

ARTÍCULO 2.- Los términos utilizados en el presente capítulo, deberán entenderse de acuerdo con las siguientes definiciones:

2.2 Beneficiario.- Es la persona natural o jurídica a nombre de quien se emite un cheque;

2.3 Caducidad.- Es la pérdida de validez de un cheque por efecto del vencimiento del plazo de presentación al cobro, en el artículo 58 de la Ley de Cheques;

2.4 Cuenta corriente bloqueada.- Es la cuenta corriente que no puede ser manejada por su titular o persona autorizada, en base a una disposición judicial o de autoridad competente;

2.5. Protesto.- Es la negativa del girado a pagar un cheque presentado al cobro que no cuenta con la suficiente provisión de fondos, o por haberse girado en cuenta corriente cerrada o cancelada. El protesto puede ser total

si se protesta sobre el valor total del cheque, o parcial, si se ha efectuado un pago parcial sobre dicho cheque;

2.6 Rechazo.- Es el acto mediante el cual el girado niega el pago de un cheque y devuelve por defectos de fondo o de forma. En caso de defecto de forma, si hay insuficiencia de fondos, corresponde el protesto del cheque;

Variables de investigación

Variable independiente: Políticas de Cobranza

Variable dependiente: Cartera de Riesgo.

La referencia de este trabajo nos orienta sobre la importancia de aplicar un sistema de control interno para evaluar la eficiencia y la eficacia de las operaciones y lograr obtener información confiable y oportuna encaminada a la consecución de las metas establecidas.

Los sistemas de control ayudan a prevenir errores, evitar el riesgo e irregularidades en los procesos empleados para realizar la gestión de cobranzas, verificar la eficiencia del talento humano dedicado a estas tareas, asegurando el cumplimiento de metas.

En el control interno de cartera intervienen reporte de antigüedad de cartera, hojas de trabajo, indicadores y demás componentes.

Definiciones Conceptuales

Cobrar: Receptar de parte del deudor determinada cantidad de dinero por una venta.

Procedimientos de cobranzas: Son directrices, reglas, normas o sistemas claramente definidos, detallados y específicos que deben indicar que se debe hacer, en nuestro caso específico tienen que orientarse a la ejecución de las siguientes actividades: control del monto de deuda aprobado a los vendedores, registro y vencimiento de facturas, registro y aplicación de cheques post-fechaados y manejo de cheques protestados, esto nos ayuda a equilibrar y mantener los controles adecuados para asegurar la oportuna recuperación de las cuentas por cobrar.

Cuentas por cobrar: Están constituidas por los créditos que las empresas conceden a sus clientes como resultado de la venta de productos o servicios y se estipula un determinado número de días para el pago de sus compras luego de haberlas recibido. Es decir, son las cuentas que se registran procedentes de una venta.

Cliente: Son personas naturales o jurídicas que compran productos o servicios a las empresas, son la principal fuente de ingresos y sustento de una empresa en el mercado.

Cartera de clientes: Es el conjunto de los compradores que tienen los vendedores tienen en áreas determinadas a fin de mantener contactos con ellos, esta puede ser activos a los que ya les vendemos algo o potenciales, es decir pueden estar interesados en comprarnos algo, esta contiene información de ubicación, teléfono, correo electrónico, también se la conoce con el nombre de portafolio de clientes.

Cartera vencida: Valores o montos de los de créditos otorgados a los clientes que no han sido recuperados en el plazo determinado, la cartera se considera vencida cuando el cliente no la cancela el día de su vencimiento.

Todos los valores y los documentos que al vencimiento no han sido cancelados.

Morosidad: Falta o demora en el pago de una obligación al vencimiento.

Pagaré: Es un documento formal que contiene una promesa escrita e incondicional de pago, de una cantidad y en un tiempo determinado, debe estar firmado por las personas que se comprometen a efectuar el pago.

Letra de Cambio: Es un documento mercantil en el que una persona llamada librador ordena a otra persona llamada librado el pago de una cantidad de dinero.

Deuda: Cantidad u obligación que una persona o entidad tiene que pagar..
Obligación pendiente de pago. (Martinez, 2008).

Interés: Es la ganancia, utilidad o rentabilidad que generalmente se obtiene por algún tipo crédito.

Liquidez: Capacidad de pago que tiene una persona, empresa o institución bancaria para cumplir con las obligaciones financieras.

Utilidad: Se refiere al beneficio obtenido después de disminuir el costo de los bienes y servicios producidos por los ingresos recibidos por las ventas en un determinado periodo de tiempo.

Control interno: Es el conjunto de métodos actividades, procesos, planes, normas y procedimientos que desarrollan las autoridades y los colaboradores con el propósito de prevenir factores de riesgo.

CAPITULO III

METODOLOGIA

La empresa Diamante S.A., pertenece al sector agrícola y se dedica a la fabricación, venta y exportación de insumos agrícolas la empresa fue fundada en el año 1988, inicialmente elaboraba insumos para los cultivos de arroz.

La empresa se encuentra ubicada en el Km. 16 de la Vía a Daule, al norte de la ciudad de Guayaquil, fabrica fungicidas, insecticidas, herbicidas, fertilizantes, abono orgánico, etc.

Actualmente la empresa vende a mercado local e internacional, en el mercado local sus productos son aplicados en el cultivo de arroz, banano, flores, papa, maíz, palma africana, cacao, etc.

En el exterior la empresa Diamante S.A. exporta a países como República Dominicana, Costa Rica, Panamá, Colombia, Perú y Bolivia.

Misión

Fabricar y vender agroquímicos de la mejor calidad para proteger el cultivo de arroz, banano, flores, cacao, maíz, hortalizas, productos nutricionales, ofreciendo tranquilidad al agricultor. Somos confianza que crece.

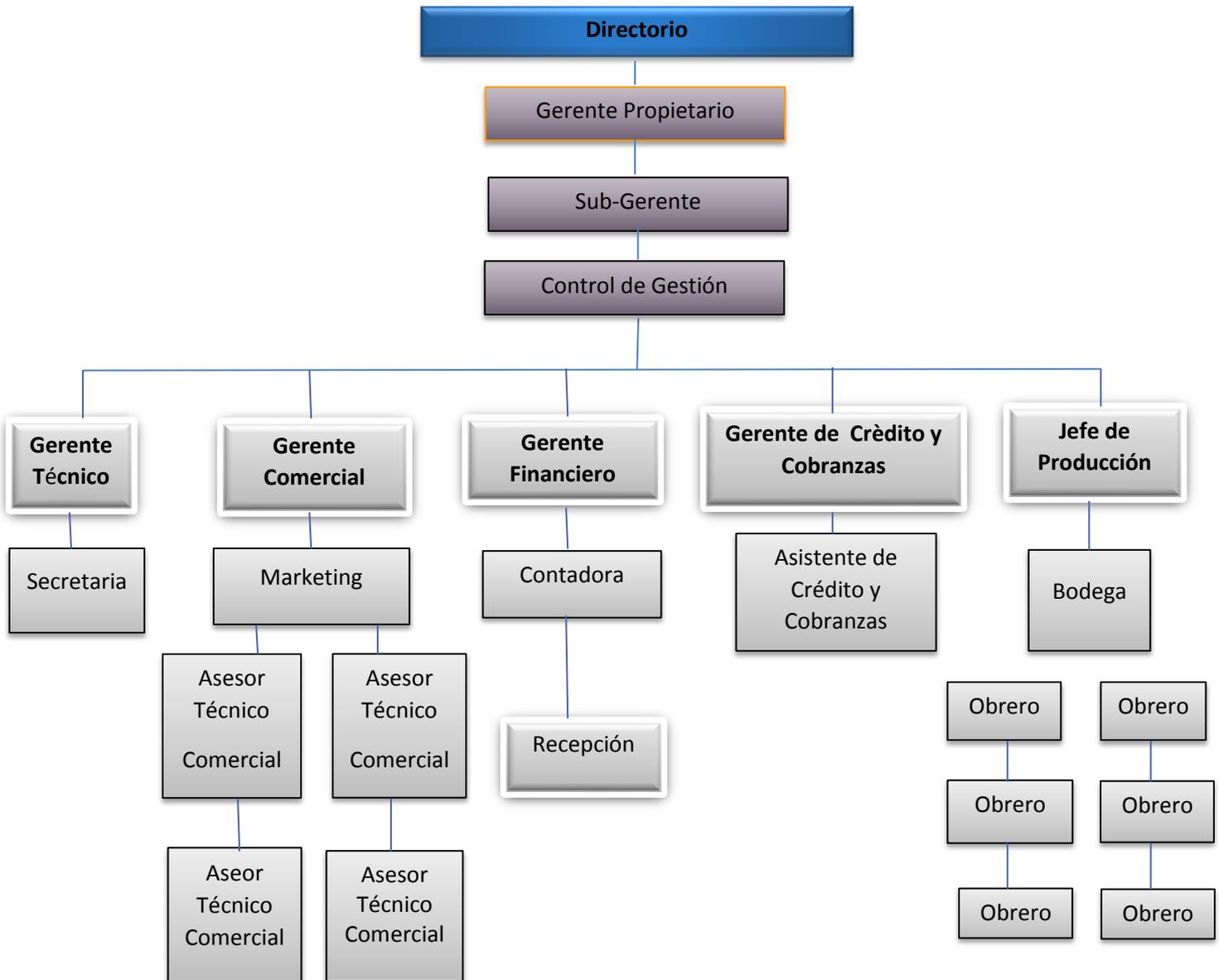
Visión

Ser la empresa fabricante y exportadora de agroquímicos más grande del Ecuador, innovando y ofreciendo las mejores soluciones agrícolas a nuestros clientes.

Gráfico 3.1 Organigrama General

Organigrama General

Diamante S.A.



Elaborado por: Patricia Solis

Plantillas de Trabajadores del Área de Cobranzas

Cuadro No.3.1 Plantilla de trabajadores con sus respectivos datos

Planilla de trabajadores			
APELLIDO/ NOMBRE	CARGO	Años	DÍAS DE TRABAJO
Nicolas Crespo	<ul style="list-style-type: none">Gerente de Crédito y Cobranzas	4	LUN - VIE
Soraida Farias	<ul style="list-style-type: none">Asistente de Cobranzas	2	LUN - VIE
Fabricio Arias	<ul style="list-style-type: none">Vendedor	4	LUN - VIE
Víctor Cárdenas	<ul style="list-style-type: none">Vendedor	3	LUN - VIE
Jorge Granda	<ul style="list-style-type: none">Vendedor	3	LUN - VIE
Carlos Freire	<ul style="list-style-type: none">Vendedor	2	LUN – VIE

Elaborado por:Patricia Solís

Nuestros principales Clientes son:

Clientes Nacionales

- Agripac
- Duvalencorp
- Agrícola Juez
- Elizalde Paladines Margoth Isabel
- Dr. Agro S.A. Doragro
- Agripalban S.A.
- Espagrotec Especialidades Agrícolas Cia.Ltda
- Quifatex
- Sociedad Agrícola El Sauce C.A.
- Exportadora Bananera Del Ecuador Expobanec S.A.
- Agrícola Mendoza S.A. Agrimen
- Bazurto Arreaga Jose Lautaro
- Benavides Andrango Dolores Soraya

Clientes del Exterior

- Agro Fertil Panama S.A.
- Aris Industrial S.A.
- Interagro S.A.
- Innovagro S.A.
- ADM SAO S.A.
- Silvestre Peru S.A.C
- Almonte Comercial S.A.
- Cheminova Agro De Colombia S.A.

Nuestros principales proveedores son:

- Fertiagro
- Bayer
- Singenta

Nuestros competidores más importantes son:

- Agripac
- Ecuaquimica
- Agrodesa Agroquimicos del Ecuador
- Agrocalidad
- Innovagro
- Punto Verde
- Syngenta Ecuador
- Afecor Febres Cordero Cia. de Comercio S.A.
- Solagro

Principales productos

- Fertilizantes
- Fungicidas
- Herbicidas
- Insecticidas

El proceso objeto de estudio del presente trabajo de investigación se centra en el área financiera, específicamente en el departamento de cobranzas, en el cual analizamos sus procesos y son los siguientes:

- Emisión del reporte de antigüedad de deuda cobranzas y vendedores
- Proyección de las cobranzas semanales
- Gestión de cobranzas de las facturas vencidas
- Registro de los pagos vencidos con los cheques entregados por el cliente.
- Control y seguimiento a las cuentas por cobrar.

Emisión del reporte de antigüedad de deuda cobranzas y vendedores

El primer día laborable de la semana se genera el reporte de cobranzas general que sirve para la revisión y gestión del departamento de cobranzas.

De este reporte también se genera uno para cada vendedor, quienes realizan la gestión de cobranzas con sus respectivos clientes. El análisis superficial, por parte del vendedor es lo que en muchas ocasiones genera confusiones entre los valores recaudados y el cliente, los cheques cubren el valor exacto de la deuda, y algunos clientes cancelan una cantidad menor al total.

Otro de los problemas que se presentan y dificultan las cobranzas es cuando el cliente gira un cheque post-fechaado y al depositarlo, el documento no tiene los fondos necesarios en la cuenta y se protesta. Lo que luego dificulta la recuperación del valor pendiente.

Los clientes que al vencimiento no cancelan y atrasan su pagos por la falta de seguimiento del vendedor.

Cuadro No.3.2 Resumen Cartera Diamante S.A.

RESUMEN CARTERA DIAMANTE S.A.	
CARTERA POR VENCER	267.114,00
CARTERA VENCIDA	101.098,00
CARTERA DE DIFICIL COBRO	210.484,00
CARTERA TOTAL	578.696,00

Proyección de las cobranzas semanales

La proyección de cobranzas se realiza semanalmente y aquí se establece el monto que se recaudará durante la semana laboral, cuando no se cumple con la recolección del valor proyectado, se generan problemas financieros para la empresa porque con base a esta se establecen los pagos y el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa.

Gestión de cobranzas de las facturas vencidas

Este proceso es el más importante y el que más problemas genera debido a la dificultad que se presenta al realizar las cobranzas de las facturas que tienen vencimientos mayores a 200 días, pasando a convertirse en cartera de difícil cobro.

Registro de los pagos vencidos con los cheques post fechados entregados por el cliente

Este registro se realiza cuando las facturas han cumplido el plazo determinado de crédito otorgado, es decir estas se encuentran vencidas, en muchos de los casos el problema que se presenta en esta operación es porque el valor del cheque no cubre el total de las facturas que indica el cliente, generando una diferencia pendiente difícil de recuperar por la inconsistencia de valores.

Personal del Área de Cobranzas

Cuadro No. 3.3 Personal del Area de Cobranzas

Cargo Ocupacional	Cantidad
Gerente de Cobranzas	1
Asistente de Cobranzas	1
Total	2

Elaborado por:Patricia Solís

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Metodología

Cuantitativo: Usa la recolección de datos para probar hipótesis, medir fenómenos, realizar análisis de causa y efecto, intervienen la medición numérica y el análisis estadístico. Consiste en un conjunto de procesos secuenciales. Deductivos y probatorios, rigurosamente ordenados, analiza la realidad objetiva. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

Cualitativo: Explora fenómenos en profundidad, no se fundamenta en la estadística. Utiliza recolección de datos sin medición numérica para

descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. Es inductivo, recurrente, analiza la realidad subjetiva. Contextualiza fenómenos, (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

Los datos cualitativos describen o detallan situaciones, personas, sucesos, conductas y manifestaciones.

Tipos de Investigación

Los tipos de investigación aplicados son:

Correlacional: Asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.(Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

Explicativa: Este tipo de investigación averigua las causas de las cosas, hechos o fenómenos de la realidad. La explicación es un proceso que va más allá de la simple descripción de un objeto. Busca evidenciar cómo es algo o recoger datos y descubrir hechos en sí. Explica la razón y el porqué de la cosas. (Sabino, 1998).

Descriptiva: Este tipo de investigación considera las causas de los fenómenos, generar un sentido de entendimiento, son sumamente estructurados. Pretende establecer las causas de los eventos, sucesos o fenómenos que se estudian.(Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010)

Población y muestra

Población:

En el presente trabajo de investigación la población es pequeña y esta se encuentra conformada por el Gerente de Cobranzas, sus asistentes y los vendedores, personas involucradas en el proceso de cobranzas de la empresa Diamante S.A.

Cuadro No. 3.4 Población

Ítem	Informantes	Población
1	Gerente de Cobranzas	1
2	Asistentes de Cobranzas	1
3	Vendedores	4
TOTAL:		6

Fuente: Empresa Diamante S.A.

Elaborado por: Patricia Solis

Muestra

En la presente investigación y por su característica dirigida a un pequeño sector de la empresa, aplicaremos el análisis a la población integrada por: el gerente de cobranzas, sus asistentes y los vendedores, es decir, las personas involucradas en el proceso de cobranzas.

Muestra no probabilística o dirigida corresponde a un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

Cuadro No. 3.5 Muestra No Probabilística

Ítem	Estrato	Muestra
1	Gerente de Cobranzas	1
2	Asistentes de Cobranzas	1
3	Vendedores	4
TOTAL:		7

**Fuente: Empresa Diamante S.A.
Elaborado por: Patricia Solis**

Técnicas de la investigación

En esta investigación la entrevista, será la técnica de recolección de información que utilizaremos, esta incluye preguntas en un formulario estructurado, además realizaremos el análisis de datos.

Entrevista

Esta técnica nos ayuda a recolectar información de las personas. En la entrevista, a través de preguntas y respuestas, se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a una tema. (Janesick, 1998), citado por (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010).

Las entrevistas se clasifican en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas, o abiertas.

En las entrevistas estructuradas, el entrevistador ejecuta su tarea con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta. (esta herramienta establece qué cuestiones se preguntarán y en qué orden).

Las entrevistas semiestructuradas, se basan en un folleto de cuestiones o preguntas y el entrevistador tiene la autonomía de colocar preguntas adicionales que le ayuden a concretar conceptos o conseguir más información sobre los temas deseados (Todas las preguntas no están predeterminadas).

Las entrevistas abiertas se apoyan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la libertad para administrarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido).

PREGUNTAS ANÁLISIS DE DATOS

Cuadro No. 3.6 Técnicas de investigación

Técnicas	Instrumentos
Entrevista	Preguntas
Análisis de datos	Datos

Entrevista Gerente de Crédito y Cobranzas

Entrevistado: Msc. Nicolás Crespo

Cargo: Gerente de Cobranzas

- 1. ¿El personal involucrado en la de gestión de Cobranza conoce cuáles son sus funciones?**

El personal de cobranzas tiene sus funciones, pero estas no están debidamente detalladas ni se encuentran escritas.

- 2. ¿El personal de cobranzas tiene las descripción de sus actividades por escrito?**

No, actualmente. Es necesario empezar a elaborar la descripción de las actividades del personal que labora en el área de cobranzas.

- 3. ¿Las personas encargadas del área de cobranzas sabe, qué políticas aplicar para la gestión de cobranzas?**

No, es necesario empezar a capacitar a todo el personal involucrado en la gestión de cobranzas, esto incluye a los asistentes y a los vendedores.

- 4. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que se presentan entre los vendedores y el personal de cobranzas?**

Los principales problemas entre los vendedores y el personal de cobranzas se dan cuando la recaudación de las facturas vencidas no se

realiza completamente, sino de forma parcial porque los clientes cancelan menos, los pagarés que son documentos que respaldan la deuda no cumplen con los requisitos establecidos legalmente o los vendedores no los entregan porque los clientes se niegan a firmarlos. La difícil recuperación de los valores por cheques protestados.

5. ¿Cuáles son las actividades que realiza cobranzas para la recuperación de las cuentas por cobrar?

Al inicio de cada semana genera el reporte de antigüedad de deuda, se realiza la proyección de cobranzas con los clientes vencidos, también se genera un reporte y se entrega a cada vendedor con sus respectivos clientes. Se envía estados de cuenta a los clientes difíciles de cobro, se realizan llamadas de recordatorio de pagos.

6. ¿Qué aspectos generan problemas en la gestión de cobranzas?

Los vendedores no aplican los procesos adecuados, no hacen firmar los pagares a los clientes y estos son documentos que sirven para respaldar la deuda por cobrar.

7. ¿ Que acciones realizan para la recuperación de los valores vencidos?

Analizar los reportes de antigüedad de deuda, iniciar las gestiones de cobrar a través de llamadas telefónicas, envío de cartas y estados de cuentas a los clientes, realizar convenios de pago con las cuentas de difícil recuperación.

Entrevistador: Patricia Solís

Fecha: 17/07/2017

Entrevista a Asistente de Crédito y Cobranzas

Entrevistado: Paola Farias

Cargo Asistente de Cobranzas

1. ¿Sus funciones se encuentran bien estructuradas y por escrito?

Realizamos todos los procesos necesarios para la gestión de cobranzas, pero nuestras funciones no se encuentran bien estructuradas, ni por escrito.

2. ¿Conoce claramente las políticas de gestión de cobranza de la compañía Diamante S.A.?

Únicamente el personal encargado del crédito y la cobranza conoce de las políticas y procedimientos que se llevan a cabo en la gestión de crédito y cobranza.

3. ¿Cuáles son los inconvenientes que se generan entre los vendedores y el personal de cobranzas?

Los problemas que más comúnmente tenemos es por las facturas cuando no las entregan a tiempo a los clientes, los estados de cuenta cuando existen diferencias entre el valor pagado por el cliente y el valor real de las facturas, los cheques posfechados cuando salen protestados y se hace difícil su recuperación y los valores vencidos de los clientes por más de 180 días.

4. ¿Qué estrategias aplica el departamento de cobranzas en su gestión de recuperación de las cuentas por cobrar?

Descuentos por pronto pago, visitas a los clientes, negociación con los clientes que mantienen cuentas con vencimientos mayores a 90 días.

5. ¿Cuáles son los principales factores que afectan en la gestión efectiva de cobranzas?

La mala gestión en la entrega de facturas, la falta de información de los vendedores hacia los clientes, la difícil recuperación de cheques protestados y de las cuentas con vencimientos mayores a 180 días.

6. ¿Qué aspectos considera necesarios para mejorar la gestión cobranzas y disminuir el riesgo de cuentas incobrables?

Mejorar las comunicaciones y la capacitación en cuanto a las políticas de cobranzas, los factores legales necesarios para asegurar las cobranzas y los riesgos financieros debido a la falta de cobranzas

Entrevistador: Patricia Solis

Fecha: 17/07/2017

Entrevista a Vendedor

Entrevistado: Fabricio Arias

Cargo: Vendedor

1. ¿Conoce claramente las políticas de cobranzas de la compañía?

Recibí algunas instrucciones de mi jefe y de la asistente de cobranzas, pero existen algunos temas que no tenemos bien claro.

2. ¿Cuáles son los temas que no tienen muy claros en relación a la recuperación de cuentas vencidas?

Los procesos del área de cobranzas y los aspectos legales que debemos tomar en cuenta para los pagarès y la cobranza de cheques protestados.

3. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que existen en la gestión de cobranzas y los clientes?

En cuanto al trato al cliente a veces el departamento de cobranzas ejerce demasiada presión y eso afecta en nuestra relación con los clientes.

4. ¿Cuáles son las principales dificultades que existen en la gestión cobranzas y los vendedores?

El personal del departamento de cobranzas exige el pago de los valores vencidos, pero no saben negociar con el cliente, lo que genera insatisfacción y quejas.

5. ¿Ante un incremento de cartera vencida qué estrategia aplican para la recuperación de valores?

Visitas a los clientes y negociar plazos y montos de pago.

6. ¿Usted considera necesaria la implementación de una propuesta de acciones para la mejora de las cobranzas en la empresa Diamante S.A.?

Seguro que sí, con todo formalmente elaborado, tendríamos los procedimientos y las políticas de cobranzas claras y lo que debemos hacer en los departamentos de cobranzas y ventas. Esto nos ayudará a ser ágiles y productivos.

Entrevistador: Patricia Solis

Fecha: 17/07/2017

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis de datos

El Resumen de la cuenta de cartera al 31 de diciembre de 2016 presenta los siguientes valores por cobrar:

Cuadro No.4.1 Cartera Vencida Empresa Diamante S.A.

AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2016

ESTADO	DIAS DE VENCIMIENTO	VALOR
VENCIDOS	0-30	\$ 46.047,00
	31-60	\$ 16.624,00
	61-90	\$ 19.676,00
	91-120	\$ 18.751,00
	121-360	\$ 210.484,00
	Valor Total Vencido	\$ 311.582,00
	Valor por Vencer	\$ 267.114,00
Total General		\$ 578,696,00

Fuente: Diamante S.A.
Elaborado por: Patricia Solis

Información general análisis de datos y las entrevistas realizadas

Del análisis de datos y entrevistas realizadas al personal a cargo del área de crédito y cobranzas y a los vendedores de la Compañía Diamante S.A., la información obtenida nos permite determinar el problema de investigación, las causas y los efectos y estos son los siguientes:

Análisis de las entrevistas

- Los problemas de cobranzas que mantiene la empresa Diamante se deben a la falta de capacitación del personal encargado de las cobranzas y a la deficiencia en los procesos y los métodos de que se aplican.
- La cartera de difícil cobro asciende a USD\$ 210.484,00 porque falta implementar procesos eficientes de cobranza, también es necesario mantener registros correctos de las cuentas por cobrar.
- La compañía no cuenta con un plan de cobranzas bien establecido, las personas a cargo de la gestión trabajan de acuerdo a su propio criterio, los procesos cobranzas no cuentan con una guía bien establecida que oriente en sus actividades de cobranzas a los empleados encargados de la recuperación de cartera.

Análisis de la información documental

- Las cuentas por cobrar de la compañía Diamante S.A., de 121 a 360 días, mantienen un porcentaje elevado vencimiento, es necesario evitar el incremento de estas, trabajando en la cobranza de valores cuyos vencimientos son de: 91 a 120, 61 a 90, 31 a 60 y 0 a 30 días.
- Gran parte de las cuentas vencidas tienen un vencimiento mayor a 60 días.

- Las dificultades de las cobranzas incrementa las cuentas vencidas de la compañía Diamante S.A., incrementando el factor de riesgo de cuentas incobrables.

Plan de Mejoras

Este trabajo de investigación propone impletar acciones para mejorar las gestiones del departamento de cobranza, junto con los vendedores de la compañía Diamante S.A., este instrumento de análisis y evaluación, permitirá desarrollar acciones oportunas de las actividades de cobranzas, así también ayudará a identificar riesgos de las operaciones.

La finalidad es contribuir a perfeccionar los procesos del área de cobranzas y disminuir el riesgo del incremento de las cuentas de cartera de difícil cobro, por lo que, planteamos lo siguiente:

Capacitar al personal de cobranzas y a los vendedores

La capacitación para el personal de cobranzas estará orientada a la negociación con deudores que retrasan sus pagos, también en temas legales necesarios para la gestión que llevan a cabo, esto incluye el manejo adecuado del pagaré que es el documento legal que utiliza la empresa para asegurar y garantizar las cobranzas, contrataremos los servicios de IDEPRO (Instituto de Desarrollo Profesional) de la Cámara de Comercio de Guayaquil.

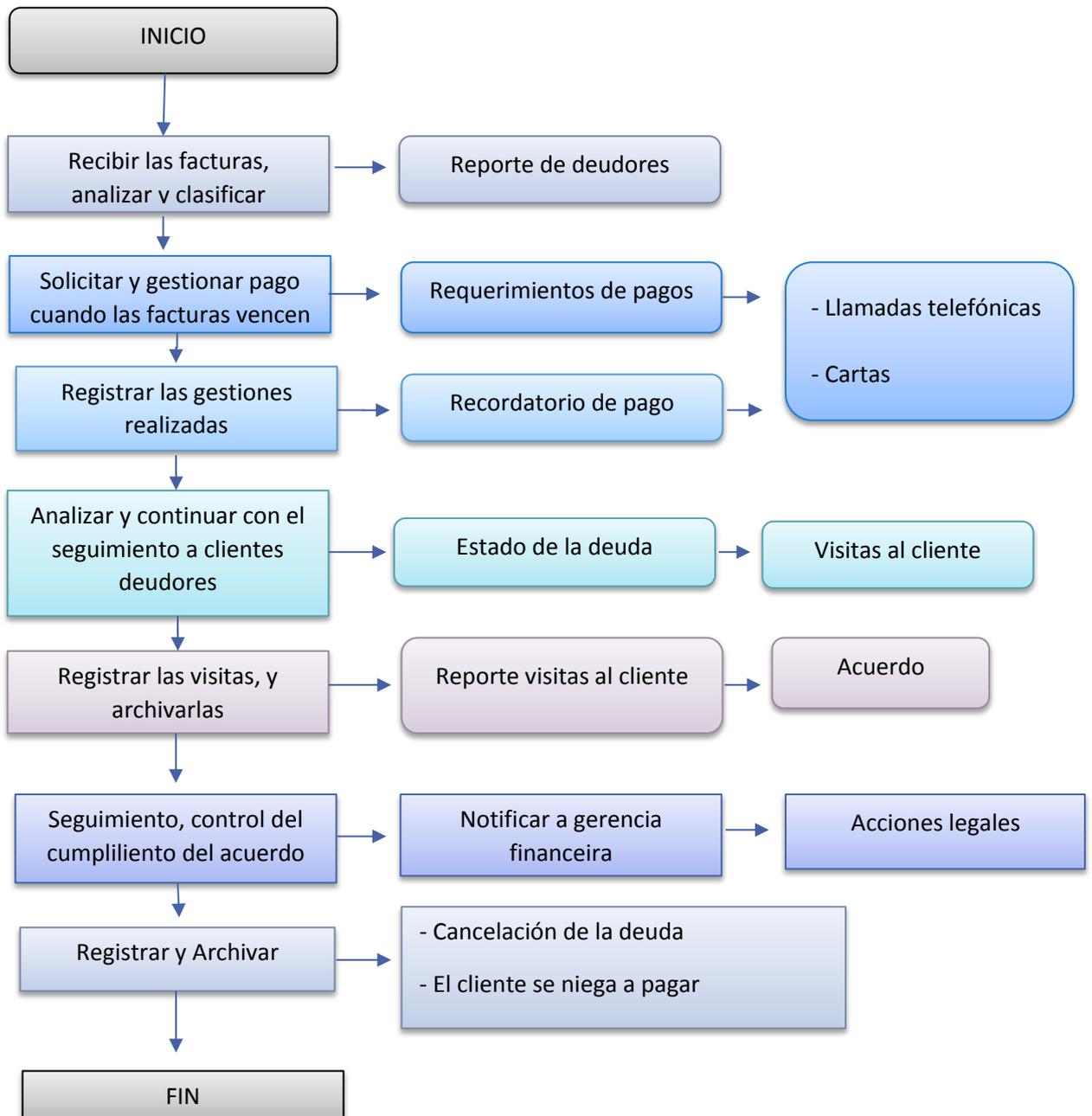
La capacitación para los vendedores será en temas financieros y legales la primera estará a cargo del Gerente Financiero quien compartirá la importancia de las cobranzas para mantener el flujo de efectivo necesario para el cumplimiento de las obligaciones contraídas por la empresa, y juntamente con el área de cobranzas recibirán capacitación en manejo

adecuado del pagaré que es el documento legal que utiliza la empresa para asegurar las cobranzas, contrataremos los servicios de IDEPRO (Instituto de Desarrollo Profesional) de la Cámara de Comercio de Guayaquil,

También elaboramos un diagrama de para asegurar el cumplimiento de los procedimientos de la gestión de cobranzas con el propósito de informar los procesos que debe seguir el personal de cobranza y asegurar el adecuado cumplimiento de las políticas de cobranzas que ayudaran al mejoramiento en las gestiones y en la toma de decisiones

Gráfico No. 4.2 Diagrama de flujo

(Procedimientos para la gestión de cobranza)



Elaborado por: Patricia Solis

1. En el departamento de cobranzas semanalmente se generan varios reportes de cartera vencida; los distribuye a cada vendedor de acuerdo a la zona correspondiente, y con el reporte general realiza sus gestiones.
2. El personal de cobranza, realiza las gestiones de cobranzas con llamadas telefónicas, enviando cartas firmadas por el gerente de cobranzas o el financiero, dependiendo del tiempo de vencimiento y se envían las cartas 1) seguimiento de pago, 2) carta de recordatorio de pago, 4) carta envío a pre-legal y 5) Carta de envío a departamento legal.
3. El personal encargado de la gestión de cobranza después de entregarla primera carta, el recordatorio de pago, a los clientes vencidos, registra en el sistema las observaciones, archivar la carta enviada y recibida por el cliente y continua con el seguimiento, hasta recuperar los valores vencidos.
4. Si la factura continua impagada la siguiente semana, el departamento de cobranzas, envía el segundo recordatorio de pago, transcurridos tres días, coordinamos con los vendedores una visita al cliente para conversar acerca de los motivos por los que se mantienen pendientes de pago y se establece un convenio de pago.
5. El personal de cobranzas y los vendedores, registran y realizan el seguimiento de pago, controlan que el cliente cumpla con las fechas establecidas y los montos a cancelar.

6. El departamento de cobranzas realiza el seguimiento del cumplimiento de pago del cliente en las fechas límites y notifica a la gerencia financiera ,la recaudación de los valores;si el cliente no cumple con su promesa de pago, se envía una tercera carta de cobranzas extrajudicial.

7. Si el cliente continúa impago se envía la última carta notificando el envío de su cuenta al departamento legal, el abogado recupera los valores o inicia un proceso legal.

El personal encargado de cobranza continua con el abogado la gestión y control de pago de las obligaciones del cliente deudor, si este cancela la deuda,de lo contrario se inicia la ejecución legal de pagaré.

Es importante asegurar la recuperación de los valores vencidos por créditos otorgados a los clientes y respaldar bien las cuentas por cobrar con cheques y pagarés cuidadosamente elaborados y con las respectivas firmas de los clientes.

ANEXO CARTAS DE COBRANZAS

CARTA RECORDATORIO DE PAGO

Guayaquil

Señor

Nombre del cliente

Ciudad.-

Estimado cliente:

Nos dirigimos a usted para recordarle que a la presente fecha mantienen un saldo vencido por el valor de US\$....., adjunto sÍrvase encontrar un estado de cuenta.

Solicitamos la cancelación inmediata de los valores vencidos, si al recibir esta comunicación usted ha realizado su pago, por favor hacer caso omiso a la presente, de lo contrario quedamos a la espera de su pronto pago.

Agradecemos su pronta y oportuna atención a esta solicitud.

Saludos cordiales,

Departamento de Cobranzas

Diamante S.A.

CARTA SEGUIMIENTO

Guayaquil

Señor

Nombre del cliente

Ciudad.-

Estimado cliente:

Nos dirigimos nuevamente a usted para recordarle que su cuenta mantiene un saldo vencido por el valor de US\$...., adjuntamos su estado de cuenta en el que detallamos las facturas y los valores correspondientes.

Posiblemente presenta dificultades que le impiden cancelarnos, aprovechamos para expresarle nuestro deseo de colaborar a fin de encontrar una pronta solución a los inconvenientes que le impiden ponerse al día en sus pagos.

Asimismo, estamos obligados a comunicarle que si en diez días no recibimos su respuesta al presente requerimiento, tenemos que incluir en su cuenta gastos de cobranzas e intereses de mora, si tiene alguna novedad al respecto no dude contactarse con nuestro departamento de cobranzas al teléfono No., para quienes será un placer atenderlo.

Quedamos a la espera de su pronta respuesta en relación al pago de su deuda vencida.

Departamento de Cobranzas

Diamante S.A.

CARTA PRE-LEGAL

Guayaquil

Señor

Nombre del cliente

Ciudad.-

Estimado cliente:

Hace un mes nos dirigimos a usted para recordarle que su cuenta mantiene un saldo vencido por el valor de US\$...., así también, adjuntamos su estado de cuenta en el que detallamos las facturas y los valores correspondientes.

Sin embargo hasta la presente fecha no hemos recibido una respuesta de su parte, una vez más recurrimos a usted para solicitar la cancelación inmediata de los valores vencidos.

Lamentamos mucho tener que comprometer su record crediticio y las buenas referencias de crédito que lo han caracterizado, para Diamante S.A., es más importante evitar enviar su cuenta a cobranzas extrajudicial, pero nos veremos obligados a hacerlo debido al vencimiento de su cuenta por más de 120 días, si tiene alguna novedad al respecto no dude contactarse con nuestro departamento de cobranzas al teléfono No., para quienes será un placer atenderlo.

Una vez más quedamos a la espera de su pronta respuesta en relación al pago de su deuda vencida.

Departamento de Cobranzas

Diamante S.A.

CARTA DEPARTAMENTO LEGAL

Guayaquil

Señor

Nombre del cliente

Ciudad.-

Estimado cliente:

A pesar de las todas las gestiones realizadas y las cartas que le enviamos para recordarle que su cuenta mantiene un saldo vencido por más de 150 días cuyo valor es de US\$...., no hemos recibido respuesta de su parte.

Evítese molestias y recargos adicionales en su cuenta, si al recibir la presente carta de cobranzas usted decide mantenerse impago, lamentablemente tenemos que enviar su cuenta al departamento legal.

Una vez más apelamos su sentido de responsabilidad y le concedemos cinco días, a partir de la presente fecha para que usted regularice su cuenta vencida.

Atentamente,

Departamento de Cobranzas

Diamante S.A.

CONCLUSIONES

- Este trabajo de investigación nos ha permitido conocer aspectos teóricos fundamentales relacionados de la gestión cobranzas los cuales nos conllevan a la mejora continua de las actividades que se realizan en el área analizada.
- La Compañía Diamante S.A. mantiene desatinos en su gestión de cobranzas debido a la falta de un plan o propuesta que establezca la estructura de las actividades a realizar, además es fundamental comunicar sobre esta propuesta a las diferentes áreas, en estas condiciones las áreas involucradas en la gestión de cobranzas, incluyendo a los vendedores deberán realizar sus actividades orientados con la presente propuesta con el propósito de incrementar las cuentas recuperadas, disminuir las cuentas vencidas, para mejorar las finanzas de la compañía y que esta pueda cumplir con todas sus obligaciones, sin ninguna dificultad.
- Es importante asegurar la recuperación de los valores vencidos y pendientes de cobro, por lo tanto personal de cobranzas como vendedores con el conocimiento adecuado estarán en capacidad de sustentar legalmente las cuentas con los cheques y los pagarés debidamente llenos y firmado, esto lo conseguirán después de la capacitación legal establecida.

RECOMENDACIONES

- Las principales recomendaciones son:
- Realizar el seguimiento y controlar que las actividades realicen y que estas permitan disminuir los niveles de cartera vencida y de difícil recuperación.
- Capacitar al personal involucrado en la de cobranzas tanto asistente como vendedores para que tengan el conocimiento necesario para que puedan cumplir con sus funciones y ejecutarlas sin problemas o dudas.
- Aplicar el procedimiento de gestión de cobranzas realizar las gestiones de cobranzas, las llamadas, enviar las cartas, mantener informada a la gerencia financiera para la toma de decisiones y acciones de los clientes de difícil cobro.
- Coordinar con el departamento legal la cobranza de la cartera con vencimientos mayores a 120 días, y de las que las gestiones realizadas no hayan podido cumplir con la recuperación de los valores vencidos.

Bibliografía

- Alvarez, Jurgenson. (2010). *Como Hacer Investigacion Cualitativa. Fundamentos y Metodologia*. Mexico: Paidos Educador.
- Ana Flores . (2011). *Diseño de un sistema de control interno para el área de crédito y cobranza* . Quito.
- Andrea Ávila & Priscila Marín. (2009). *Evaluación de la gestión de crédito y cobranza de la empresa Colineal Cuenca*. Cuenca.
- Anónimo. (2008). *Zona Económica*. Obtenido de <http://www.zonaeconomica.com/analisis-financiero/cuentas-cobrar>
- Arrobo Cedeño, G. L. (2014). *Universidad Católica Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1556>
- Balestrini Acuña, Miriam. (2011). *Como se elabora el proyecto de investigacion*. caracas: BL CONSULTORES ASOCIADOS, SERVICIO EDITORIAL.
- BERNAL TORRES, C. (2006). *Metodología de la Investigación para administración, economía, humanidades, ciencias sociales*. México: Pearson.
- Brachfield, P. (2008). *Memorias de un zcador de morosos: Morosos: flora, fauna y antípodos*. Barcelona: Gestión 2000.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión de Crédito y Cobro: Claves para prevenir la morosidad y recuperar los impagados*. Barcelona: Profit Editorial.
- Córdova, E. E. (2002). *Crédito y Cobranza*. 7.
- Ettinger, R. P., & Golieb, D. E. (2000). *Crédito y cobranzas*. México: Continental.
- Hayes, S. (1994). *Crédito y Cobranzas Guía Práctica*. México, D.F: Ecasa.
- Hernandez M, G. (2006). *Diccionario de Economía* . En G. Hernandez M, *Diccionario de Economía* (pág. 67). Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Johana Carvajal. (2012). *Políticas y procedimientos de control de cartera vencida y su incidencia en la toma de decisiones de Mecanosolvers S.A*. Ambato.
- Lara, M. E. (2011). *Fundamentos de Investigación*. C.V. México: Alfaomega.

- María Tirado Torres. (2015). *Las políticas de crédito y cobranza y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado FADICALCA*. Ambato.
- Martinez, P. (2008). *Direccionario práctico de términos económicos financieros*. Guayaquil: Grafitext Cía.Ltda.
- Negocios, R. E. (2014).
<http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/1091.pdf>.
- Ortega, C. A. (2008). *Introducción a la Finanzas*. México, D.F.: EPC Technologies S de RL de CV.
- Ortega, C. A. (2008). *Introducción a las Finanzas*. México D.F.: McGraw-Hill.
- Palacio, C. R. (2012). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012a/control-cuentas-cobrar.html>
- Pedraza, J. C. (2009). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>
- Pere, J. B. (2012). *Cobro de impagados y negociación con deudores*. Empresa Editora el Comercio S.A.
- Perez, G., Garcia, G., Nocado, I., & Garcia, M. (2009). *Metodología de la Investigación Educativa*.
- PONCE Cáceres Vicente. (2009). Hipotético deductivo. En P. C. Vicente, *Guía para el diseño de proyectos educativos* (pág. 64).
- Rojas, J., & Bertran, S. (2010). *El plan de viabilidad: Guía práctica para su elaboración*. Barcelona: Profit Editorial.
- Rubio, P. (2008). Manual de análisis financiero. *Juan Carlos Martínez Coll*, 16.
- Ruiz, U. (2012). Tendencias de cobranza y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis. *Deloitte*, 2.
- Sabino, C. (1998). *El Proceso de Investigación*. Bogotá: Panamericana.
- Sampieri, H., Fernández, C. C., & Baptista, L. M. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Editora El Comercio S.A.
- Sánchez, M. P. (2010). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Madrid: Editex.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2010). *El proceso de la investigación científica*. Medellín Colombia: Limusa.

- Torres, M. G. (2006). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. San Rafael, México DF: Panorama Editorial.
- Torres, R. R., Jiménez, F. F., Pérez, T. P., & Jiménez, P. M. (2011). *Eumed.net*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/rftp.htm>
- Van Home, J. C. (2002). *Fundamentos de la administración*. Naucalpan de Juárez, Edo. de México: Printed in México.

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

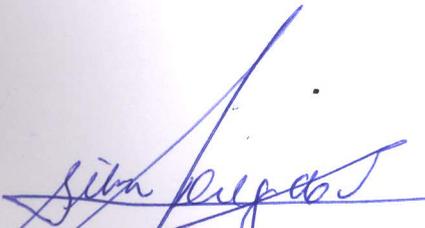
CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de acciones para la mejora de las cobranzas en la empresa Diamante S.A.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

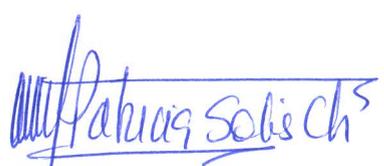
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo regularizar las políticas de cobranzas y disminuir el incremento de cartera de riesgo en la empresa Diamante S.A.?

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


Msc. SILVIA DELGADO VERA

Tutora


PATRICIA SOLIS CHOEZ

Egresada



Factura: 002-002-000051399



20170901028D02119



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901028D02119

Ante mí, NOTARIO(A) LUCRECIA CRICEIDA CORDOVA LOPEZ de la NOTARÍA VIGÉSIMA OCTAVA , comparece(n) PATRICIA ALEXANDRA SOLIS CHOEZ portador(a) de CÉDULA 0916231129 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 6 DE OCTUBRE DEL 2017, (13:01).

Patricia Solis Choez
 PATRICIA ALEXANDRA SOLIS CHOEZ
 CÉDULA: 0916231129



Lucrecia Cordova Lopez

NOTARIO(A) LUCRECIA CRICEIDA CORDOVA LOPEZ
 NOTARÍA VIGÉSIMA OCTAVA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Solís Chóez Patricia Alexandra, en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Propuesta de acciones para la mejora de las cobranzas en la empresa Diamante S.A." de la modalidad de semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **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/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Patricia A Solís Chóez

No. de cedula: 0916231129


Firma

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

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 091623112-9

APELLIDOS Y NOMBRES
SOLIS CHOEZ
PATRICIA ALEXANDRA

LUGAR DE NACIMIENTO
MANABI
JIPUJAPA
PEDRO PABLO GOMEZ

FECHA DE NACIMIENTO 1974-06-15

NACIONALIDAD ECUATORIANA

SEXO F

ESTADO CIVIL SOLTERO

INSTRUCCIÓN SUPERIOR PROFESIÓN / DEDICACIÓN ESTUDIANTE

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE SOLIS QUIMIS JOSE

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE CHOEZ DEL PESO OLGA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN GUAYAQUIL 2015-06-11

FECHA DE EXPIRACIÓN 2025-06-11

NOTARIA Vigesimo Octavo de Guayaquil

000914195

DIRECTOR GENERAL

FIRMA DEL CEDULADO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
ELECCIONES GENERALES 2017
7 DE ABRIL 2017

CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

113 JUNTA NO. 113 - 199 NUMERO 0916231129 CEDULA

SOLIS CHOEZ PATRICIA ALEXANDRA
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN 1

GUAYAQUIL CANTON ZONA: 7

XIMENA PARROQUIA

ECUADOR ELIGE CON TRANSPARENCIA

ELECCIONES 2017 GARANTIZAMOS TU DECISIÓN

CIUDADANA (O):

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGÓ EN LAS ELECCIONES GENERALES 2017

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. J. PRESIDENTE DEL CNE

IMP. IGM. MJ



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0916231129

Nombres del ciudadano: SOLIS CHOEZ PATRICIA ALEXANDRA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/MANABI/JIPIJAPA/PEDRO PABLO GOMEZ

Fecha de nacimiento: 15 DE JUNIO DE 1974

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: SOLIS QUIMIS JOSE

Nombres de la madre: CHOEZ DEL PESO OLGA

Fecha de expedición: 11 DE JUNIO DE 2015

Información certificada a la fecha: 6 DE OCTUBRE DE 2017

Emisor: CRISTOPHER DUVAN AÑAZCO TORRES - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 28 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Patricia Solis Ch

de certificado: 171-059-96766



171-059-96766

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



Irkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS PATRICIA SOLIS 01-10-2017.docx (D30936139)
Submitted: 10/1/2017 11:42:00 PM
Submitted By: mylife141719@hotmail.com
Significance: 8 %

Sources included in the report:

tesis-Final Evelyn-Burgos.docx (D26149254)
tesis Ariana Arboleda Perez..Credito y cobranza.doc (D10589032)
ESIS TERMINADA ORTEGA TROYA.docx (D24684163)
UTEQ-0189.pdf (D21453733)
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/1556>
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/14084#sthash.cHiEcNbd.dpuf>
<http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/rftp.htm>

Instances where selected sources appear:

La empresa a:
de la ciudad
fertilizantes,
Actualmente
mercado loca-
tores, papa
El al interior
Povosopita
Los vertice
Industria
Industria
Industria
Industria
Industria