



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

TEMA:

**PLAN DE MEJORAS AL CONTROL INTERNO DE LA GESTIÓN FINANCIERA Y
LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL COMERCIAL VILLACIS.**

Autor:

Mazzini Reyes María Fernanda

Tutor:

Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Durante estos tres años de preparación académica, este proyecto está dedicado primeramente a mis padres Damián Mazzini Solórzano y Maricela Reyes Franco que han sido el motor fundamental con su apoyo incondicional por sus consejos y su motivación constante que han sido mi guía a lo largo de mi carrera me han orientado en el día .

También a toda mi familia y amigos que han sido incondicionales en todo este tiempo me ayudaron a no decaer nunca, en momentos difíciles con sus palabras de aliento y así confirmar que con esfuerzo dedicación pude lograr mi objetivo.

Mazzini Reyes María Fernanda

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios por darme la vida y por guiarme en el buen camino con sabiduría y amor, por permitirme estar en pie de lucha.

A mis padres y hermanos porque sin ayuda constante no hubiera podido conseguir y alcanzar mis metas propuestas.

A mis amigos y compañeros que compartieron en estos tres años su apoyo sus consejos sus ánimos constantes me enseñaron que no hay que rendirse en momentos difíciles y que cada momento difícil se puede superar.

A mi tutora Elizabeth Tomalá Izurieta por su apoyo constante y por haberme orientado durante estos meses no fue fácil el cometido de la investigación pero gracias por la orientación, indicaciones y sus consejos logre alcanzar los objetivos propuestos.

A todos mis docentes por sus conocimientos impartidos en estos 3 años de estudios por enseñarme que se puede lograr todo con esfuerzo y así poder llegar al éxito.



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 se ha analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejoras al control interno de la gestión financiera de la cartera vencida en el Comercial Villacis.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a : **¿Cómo mejorar el control interno de la gestión financiera para la recuperación de la cartera vencida en el comercial Villacis ubicado en la parroquia Posorja en el periodo 2017?**

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

Autora

Tutora

Mazzini Reyes María Fernanda

Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Maria Fernanda Mazzini Reyes en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación plan de mejoras al control interno de las gestión financiera y la recuperación de la cartera vencida, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de, Contabilidad y auditoría de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

Maria Fernanda Mazzini Reyes

0953740586

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

CEGESCIT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

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

TEMA:

“Plan de mejoras al control interno de la gestión financiera y la recuperación de la cartera vencida en el comercial Villacis Parroquia Posorja”

Autora: Mazzini Reyes María Fernanda

Tutora: Ing Elizabeth Tómalá Izurieta

RESUMEN

La realización de esta investigación se enfoca en poder identificar de manera clara e oportuna las debilidades en la gestión administrativa en las actividades comerciales al otorgar créditos a diferentes niveles económicos en especial los de clase media, hace que exista una incertidumbre si cancelara o pagara a tiempo , ya que La gestión financiera relaciona una gran variedad de tareas financieras como la planeación, extensión de créditos a los clientes y la consecución de dinero para financiar las operaciones del comercial , si se sigue incrementando la cartera de cliente no se podrá recuperar cartera ya que con el incumpliendo y atrasos de los clientes afectaría directamente a los recursos económicos del Comercial.

La gestión financiera es una técnica que tiene por objeto la obtención, control y el adecuado uso de recursos financieros que requiere una empresa, así como el manejo eficiente y protección de los activos de la empresa para prevenir y corregir los riesgos que son un factor inherente.

Los créditos concedidos no tienen el seguimiento apropiado que permita la recuperación oportuna, situación que ha originado que exista una lenta

rotación de los flujos de
los créditos.



Instituto Superior
Tecnológico Bolivariano
de Tecnología

mejora recuperación de

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

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

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

TEMA:

“Plan de mejoras al control interno de la gestión financiera y la recuperación de la cartera vencida en el comercial Villacis Parroquia Posorja”

Autora: Mazzini Reyes María Fernanda

Tutora: Ing Elizabeth Tómalá Izurieta

ABSTRACT

The present work focuses on being able to identify in a clear and timely manner the weaknesses in administrative management in commercial activities by granting loans at different economic levels, especially the middle class, causing an uncertainty if it cancels or will pay in time, and Financial management relates to a wide variety of financial tasks such as planning, extension of loans to customers and obtaining money to finance the operations of the commercial, if you continue to increase the customer portfolio cannot recover portfolio since defaults and delays of the customers would directly affect the economic resources of the Commercial.

Financial management is a technique that aims to obtain, control and appropriate use of financial resources required by a company, as well as the efficient management and protection of company assets to prevent and correct risks that are an inherent factor

The credits granted do not have the appropriate follow-up that allows for a timely recovery, a situation that has caused a slow rotation of cash flows, caused by the low recovery of loans.

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Caratula	I
Certificación De La Aceptación Del Tutor.....	II
Autoría Notariada	III
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Índice General	VI
Índice De Tablas	IX
Índice De Gráficos	X
Índice De Anexos	XI
Resumen	XII
Abstract.....	XIII
CAPITULO I	1
1. EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Situación conflicto.....	2
1.3. Formulación del problema.	4
1.4. Variable de la investigación.	4
1.5. Variable independiente.	4
1.6. Variable dependiente.....	4
1.7. Delimitación	4
1.8. Evaluación del problema.....	4
1.9. Objetivos de la investigación	5

1.10. Justificación de la investigación	5
CAPITULO II	7
2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.	7
2.1. Antecedentes referenciales.	7
2.2. Antecedentes históricos.....	9
2.3. Antecedentes referenciales.	10
2.4. Fundamentación legal.....	11
2.5. Variables de la investigación	16
2.6. Definiciones conceptuales importantes.....	17
CAPITULO III	20
3. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Presentación del comercial Villacis.....	20
4. F.O.D.A del Comercial Villacis.	23
4.1. Descripción de los puestos de trabajo.	24
4.2. Perfiles del puesto de trabajo:	25
4.3. Proceso de cobranza	28
4.4. Proceso de retiro de artefacto.....	29
4.5. Diseño de la investigación.	30
4.6. Tipos de investigación	31
4.7. Población y muestra	32
4.8. Técnicas e instrumentos de investigación	33
4.9. Entrevista.....	35
4.10. Recolección de la información	36
4.11. Procedimientos de la investigación.....	36
4.12. Rentabilidad del comercial.....	38
4.13. Proceso de crédito.....	39
4.14. Sistema de cobros	39
CAPITULO IV	40
5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.	40
5.1. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista.....	40

5.2. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta a los clientes.	41
5.3. Plan de mejoras	46
5.4. Título de la propuesta	46
5.5. Justificación de la propuesta	46
5.6. Objetivo de la propuestas.	47
5.7. Objetivos específicos de la propuesta.	47
5.8. Reestructura el organigrama del comercial	49
5.9. Elaboración de procesos de crédito.	51
5.10. Políticas de crédito.	54
5.11. Políticas de cobranzas	55
5.12. Perfiles de cargo	57
5.13. Tipo de liderazgo	58
5.14. Descripción de funciones	59
5.15. Cambios de procesos.	61
5.16. Proceso de cobranza	62
5.17. Plan de recompensas para motivar a los trabajadores	63
5.18. IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PROGRAMA LLAMADO WEBCONTA	65
CONCLUSIONES.	67
RECOMENDACIONES:	68
BIBLIOGRAFÍAS:	70
ANEXOS	72
Anexo 1 Encuestas	73
Anexo 2 Ruc del Comercial Villacis	74
.....	74
Anexo 3 contrato de venta	75
.....	75
Anexo 4 Anexo 3 factura	76
Factura ventas al contado y a crédito.	76
.....	76

.....	76
Anexo 5 Solicitud de permiso al gerente de aceptación del Proyecto	77
.....	77
Anexo 6 Fotos de las áreas de estudio.	78
.....	78
Anexo 8 ; modelo de entrevista	78
6. Anexo 7 Orden de retiro.	79

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 : Lista de trabajadores.....	21
Tabla 2 : Correlación de los puestos de trabajo.....	24
Tabla 3 : Diseño de procedimientos de cartera vencida.....	48
Tabla 4; Créditos Vencidos.	58
Tabla 5: Nóminas de recaudadores.	64
Tabla 6 : Modulo de cobranza orientado.....	66
Tabla 7 : Modulo cliente.....	67

ÍNDICE DE GRAFICO

Grafico 1; Estructura organizacional.....	21
Grafico 2: Proceso De Apertura De Crédito.....	28
Grafico 3 ; Organigrama.	49
Grafico 4 : Nuevo organigrama del departamento de crédito y cobranza..	50
Grafico 5 : Eficiencia de gestión.....	51
Grafico 6 : Proceso de crédito.	51
Grafico 7 :Proceso de aprobación de crédito.....	53
Grafico 8: Políticas de crédito.....	54
Grafico 9 : Políticas de cobranzas.....	55
Grafico 10 : beneficios que tendrían los clientes si pagan en menos y tiempo y si su crédito a vencido hay riesgos.	56
Grafico 11 : Políticas de cobranzas.....	57
Grafico 12: Asistente de crédito y cobranza.....	60
Grafico 13: Atención al cliente.....	61
Grafico 14 : Correlación de procesos al realizar el despacho de pedido,..	61
Grafico 15: Plan de recompensas a los empleados.....	63
Grafico 16 : control de inventarios.	66
Grafico 17 : De una excelencia de un buen equipo.....	69

CAPITULO I

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El riesgo es un factor inherente en las actividades comerciales al otorgar créditos a diferentes niveles económicos en especial los de clase media, hace que exista una incertidumbre si cancelara o pagara a tiempo es lo que sucedería en el incumplimiento por parte de los deudores ya que al presentarse el vencimiento de dicho crédito afectaría directamente a los recursos económico de las actividades comerciales

El control interno es de gran importancia sirve de ayuda a las entidades para que puedan lograr sus objetivos de rentabilidad y rendimiento y a prevenir la perdida de los recursos y ayuda asegurar la fiabilidad de la información financiera, el control interno consta de 5 componentes relacionados entre sí que son inherentes al estilo a la gestión de la empresa estos componentes están vinculados entre si y sirve para determinar si el sistema es eficaz. (Coopers&Librand, 1997)

La gestión financiera relaciona una gran variedad de tareas financieras como la planeación, extensión de créditos a los clientes y la consecución de dinero para financiar las operaciones del comercial. Es una técnica que tiene por objeto la obtención, control y el adecuado uso de recursos financieros que requiere una empresa, así como el manejo eficiente y protección de los activos de la empresa para prevenir y corregir los riesgos que son un factor inherente.

La gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar y así llevar un control adecuado ordenado de los ingresos y gasto que tiene la empresa. (Gestion Financiera, 2001)

La cartera vencida son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencido e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera

vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento. (Superintendencia de Bancos y Seguros , 1984)

Las carteras vencidas se originan cuando se otorgan créditos a los clientes sin el análisis adecuado de las políticas de crédito y la falta de control y vigilancia de la cartera vencida. (Cobranza de Cartera Vencida, 2016)

1.2. Situación conflicto

El Comercial Villacis ubicado en la Parroquia Posorja dedicado a la compra y venta de electrodomésticos y distribución de créditos a las personas que lo requieren el principal inconveniente es al no contar con un sistema de buro de crédito no se sabe si los clientes que desean acceder a un crédito tiene deuda en otros almacenes o bancos y si su salario puede llegar a cubrir las letras mensuales a cancelar, tampoco cuenta con un sistema de reconocimiento de documentos el cual hace que exista una incertidumbre si los documentos son del cliente o son documentos falsos situación que afectaría al comercial si aquel cliente no lograra cancelar aquel valor que ha generado con un crédito afectaría directamente a los recursos económicos del Comercial

La mayor parte de los vencimientos de la cartera se debe a que el comercial no cuenta con procesos adecuados de seguimiento y monitoreo a las personas deudoras mientras se mantienen en el pago de sus cuotas, la inexistencia de métodos de recuperación de cartera afecta de manera catastrófica la economía del comercial. Se evidencia cambios significativos relacionados fundamentalmente con el alto nivel de morosidad, que al ser sometidos al análisis provoca una limitada gestión financiera aplicada a los órganos de control.

El principal problema del Comercial Villacis es la recuperación de la cartera, se origina por la gestión financiera al no tener un control de los departamentos es decir que cada función de los empleados no ha sido distribuida correctamente, cada empleado realiza las mismas funciones este inconveniente hace que exista un mal funcionamiento en el Comercial porque todos no deberían realizar las mismas funciones hace que exista una inestabilidad en la gestión financiera.

Existe un problema al generar créditos no se hace el respectivo seguimiento mensual y no se sabe si están al día con sus cuotas, no existe un solo empleado que se encargue de llevar el control de créditos esto afecta a la economía del comercial porque no hay ingresos mensuales por dichos electrodomésticos y se estaría generando cuentas incobrables.

Además, el sistema no es adecuado para el cobro de los créditos suele no guardar correctamente los cobros y existe una incomodidad al cliente y los saldos que genera el sistema a veces no son los correctos problema que ha ocasionado que las quejas de los clientes sean continuas y por esa inseguridad no quieren acceder a nuevos créditos.

La falta de capacitación de los empleados hace que exista inconvenientes lo que ocasiona que el empleado no sabe totalmente cuál es su función que debe realizar a diario afectando directamente a la satisfacción de los clientes ya sea por inadecuada atención, falta de recursos, falta de información si no existe una adecuada preparación en cada empleado o cada departamento es inevitable provocar molestias en quienes buscan información.

El no contar con una hoja de requisitos para acceder a un crédito incomoda al cliente que necesitan información y no encuentran lo que buscan, esto ocasiona que realicen créditos en otro Comercial que le brinda mayor información por medio de folletos.

La situación conflictiva de lo anteriormente mencionado, los créditos concedidos no tienen el seguimiento apropiado que permita la recuperación oportuna, situación que ha originado que exista una lenta rotación de los flujos de efectivo, provocados por la baja recuperación de los créditos, circunstancia que ha ocasionado que el comercial Villacis no tenga una liquidez suficiente y su rentabilidad se vea afectada, así como también, el retraso en la entrega de nuevos créditos.

1.3. Formulación del problema.

¿Cómo debe mejorar la gestión financiera el Comercial Villacis para tener un correcto control interno que contribuya a la recuperación de la cartera vencida?

1.4. Variable de la investigación.

1.5. Variable independiente.

Otorgamiento de créditos.

1.6. Variable dependiente.

Análisis de la cartera vencida.

1.7. Delimitación

Campo: Financiero.

Área: Gestión financiera.

Aspecto: Recuperación de cartera vencida.

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Parroquia: Posorja

1.8. Evaluación del problema

Delimitado: Ciudad de Guayaquil en la Parroquia Posorja se realiza la investigación del presente proyecto de políticas de créditos, recuperación de cartera vencida, gestión financiera y elaboración de un plan de mejoras.

Claro: el principal problema del Comercial Villacis es la cartera vencida.

Evidente: el problema se enfoca en recuperar la cartera vencida del Comercial Villacis por medio de un plan de mejoras.

Concreto: toda la información es necesaria y relevante se relaciona con la recuperación de la cartera vencida y poder tener una buena gestión financiera en el Comercial.

Relevante: el problema que se plantea es de suma importancia para el Comercial ya que responde a las necesidades y contribuirá a mejorar la liquidez, establecer mejoras en cuanto a concesión de créditos.

Original: toda la información es verdadera y en relación al Comercial Villacis.

Factible: se cuenta con la aprobación del gerente administrativo del local para obtener mejoras futuras.

1.9. Objetivos de la investigación

Objetivo general

Diseñar medidas correctivas para el control interno de la gestión financiera para la recuperación de la cartera vencida en el almacén Villacis.

Objetivos específicos

- ✓ Fundamentar desde la teoría aspectos de la gestión financiera en relación a la recuperación de la cartera vencida.
- ✓ Diagnosticar los procedimientos establecidos actualmente.
- ✓ Establecer nuevas medidas que contribuyan al control interno.

1.10. Justificación de la investigación

La importancia de esta investigación se enfoca en la necesidad del Comercial “Villacis” de contar con un control interno adecuado que permitirá establecer políticas necesarias, para poder recuperar la cartera actual y así poder evitar pérdidas innecesarias y permitirá el desarrollo del comercial.

La investigación servirá para mejorar el control interno de la gestión financiera para la recuperación de la cartera vencida mediante un Plan de mejoras al Control interno del Comercial Villacis para poder establecer el estado actual de la cartera vencida.

Esta investigación se relaciona con el objetivo de proponer un plan de mejoras cuya propuesta es fijar una estructura del control interno para el comercial Villacis que bien diseñada asegure y ofrezca las bases para planear dirigir y controlar las operaciones del departamento de crédito y cobranzas, y así poder

realizar un análisis y llegar al origen y causas de los retrasos en la recuperación de los créditos concedidos por las ventas a créditos en el año actual esto involucra la falta de liquidez de la empresa.

La relevancia social de esta investigación beneficia tanto a las actividades comerciales en la que respecta a la colocación de ventas y cobros de este modo mejora la gestión financiera en lo que respecta al área comercial

Debe aplicarse que esta investigación es necesaria y relevante porque se relaciona las causas y los efectos de tener una cartera vencida denotando que es de suma importancia contar con un control interno sobre los recursos económicos al tener una buena gestión financiera en el comercial Villacis

Una evaluación de los procesos gestión de los departamentos seleccionados servirá como referente para poder denominar la importancia de las condiciones de las ventas al momento de la recuperación de la cartera de clientes.

La propuesta de utilidad metodológica, se utilizara entrevistas, encuestas, nomina, ingresos y egresos del Comercial que genera la empresa también se utilizara la cartera vencida para poder analizar de qué manera está afectando la economía del Comercial.

CAPITULO II

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS.

2.1. Antecedentes referenciales.

La mayoría de la empresas, Comerciales y Bancos tienen cartera vencida ya sea por créditos, prestación de dinero o por algún bien material lo cual afecta directamente a los recursos y a la estabilidad de las empresas, cada día que transcurre se genera carteras vencidas ,si no se elabora estrategias o un plan de mejoras de como poder recuperar la cartera vencida se pueden lograr convertir en cuentas incobrables debido al tiempo y no se logran cobrar que afectaría a la liquidez de la empresa que se encuentra en esta situación.

Muchos de los autores nos dicen que la gestión financieras son conjuntos de tareas que van de la mano con el llevar un control interno y poder lograr un buen funcionamiento con eficacia y eficiencia en todas las operaciones que se va a realizar en las actividades comerciales.

El control interno es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: Eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las normas y leyes aplicables. (Coopers & Librand, 1997)

El control interno son las acciones tomadas por la administración para planear, organizar y dirigir el desempeño de acciones suficientes que provean seguridad razonable de que se estarán logrando los siguientes objetivos. (Mantilla, 2013)

Uso económico y eficiente de los recursos

Confiabilidad e integridad de la información.

Logro de los objetivos y metas establecidas para las operaciones.

Por otro lado la auditoría interna, define al control interno en sentido amplio, como un proceso de eficacia y eficiencia de las operaciones y de confiabilidad de la información financiera y cumplimiento y normas aplicables. (Tumbaco, 2006)

Todos estos autores al referirse al control interno nos definen al control interno como un conjunto de procesos y acciones para poder administrar de manera eficaz y eficiente el control de la empresa por medio de la planeación, organización y toma de decisiones para llevar a cabo un buen manejo de la empresa y de todas las actividades que se realizan.

Los procedimientos de Control Interno forman, actualmente, uno de los instrumentos administrativos de mucha importancia con la que cuentan los directivos de cada una de las compañías, para lograr un correcto funcionamiento de cada una de sus operaciones. Las compañías desarrollan cada vez más y de modo acelerada, por lo cual, deben realizar una serie de normas y procedimientos que certifiquen una gestión empresarial eficiente eficaz y segura, permitiendo cumplir con cada uno de los objetivos y metas planteados por la Gerencia. (Proyecto Gabriela Elizabeth Vergara Jaramillo, 2014)

Expresa la competencia es el factor que estimula el mejoramiento continuo, considerando que el cliente es el motor principal para poner en marcha el giro de las actividades comerciales. (Guerrero, 2010)

Vergara y Guerrero coinciden en afirmar que los procedimientos de control interno son elementos necesarios para obtener soluciones posibles para ejecutarlas en el corto plazo y que ayuden a solucionar problemas a largo plazo.

El objetivo de esta investigación diseñar un plan de mejoras al control interno en la gestión financiera para la recuperación de la cartera vencida en el comercial Villacis.

2.2. Antecedentes históricos

La cartera vencida es de gran importancia la mayoría de las empresas o microempresas comerciales tienen inconvenientes con su cartera el problema es que no tienen el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Desde hace mucho tiempo los créditos y cobranzas son antiguos como las civilizaciones, cada día van evolucionando de acuerdo a las comunidades, los créditos y cobranzas lo hacen a través de la sociedad y de acuerdo a las actividades comerciales que se realiza a diario en las diferentes empresas.

La gestión de cobranzas viene de tiempos muy antiguos y en la actualidad no es la excepción, en la que toda transacción económica puede ser al contado o a crédito dando lugar al nacimiento de cuentas por cobrar, la agresiva competencia y la tecnología han llevado a los empresarios a vivir un nuevo entorno de negocios basados en decisiones de riesgos.

Un elemento importante que permite diferenciar a una empresa de éxito o fracaso es las constantes capacitación que las empresas le brindan a su personal, dominando situaciones sencillas como complejas para conseguir efectivos compromisos de pagos y lograr la recuperación de cartera sin perder clientes.

La mayoría de los comerciales se enfocan más en otorgar créditos pero no se enfocan en la parte verdaderamente importante es la cartera que hay que recuperar y establecer medidas para que no se conviertan en cuentas incobrables surgiría un problema de liquidez, no se obtendrá el dinero suficiente para la adquisición de nueva mercadería, también existirá problemas en el pago de los empleados o en el caso de las importadoras no se lograría cancelar valores pendientes.

Son muy pocas las empresas Ecuatorianas que estudian los temas y tiene como objetivo principal la problemática de la recuperación de cartera vencida, para lo

cual surge la necesidad de proponer nuevas técnicas de políticas internas de créditos y cobranzas para obtener un mejor desempeño.

Mediante un proceso de evolución entre las industrias y la comercialización los problemas de las empresas comenzaron a surgir en cuestión a los créditos otorgados a sus clientes, muestra de aquello nos dan como resultado la cartera vencida.

La importancia de establecer una relación directa o indirecta entre la recuperación de la cartera vencida y la liquidez de la empresa, ya que mediante el desarrollo de este proceso podemos aumentar mayor rentabilidad.

2.3. Antecedentes referenciales.

Con la finalidad de establecer el presente trabajo investigativo se ha considerado conveniente analizar el punto de vista que tiene los autores de trabajos similares a la presente investigación, ya que no existe uno que este dirigido a los dos departamentos comprometidos con la recuperación de la cartera vencida a la presente investigación desarrollada en el comercial Villacis.

Según la enciclopedia la Gestión financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros. (Enciclopedia tematica, 2015)

Según Romero la gestión financiera consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa. (Fundacion Romero, 2012)

El control interno es un proceso efectuado por el Consejo de Administración, la Dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de

proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías. (Coso, 1997)

- a.- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- b.- Fiabilidad de la información financiera, y
- c.- Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.”

“La Administración Financiera se define por las funciones y responsabilidades de los administradores financieros. Aunque los aspectos específicos varían entre organizaciones las funciones financieras clave son: La Inversión, el Financiamiento y las decisiones de dividendos de una organización. (Ortega Castro Alfonso , 2002)

“La Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. Es una parte de la administración de empresa que se encarga de estudiar analizar las organizaciones con fines de lucro y pueden optimizar los recursos como la adquisición de activos y operaciones que generan rendimiento. (Montalvo Claros , 2002)

Según lo antes expuesto Alfonso y Oscar coincidían en sus definiciones porque estaban de acuerdo que las gestiones administrativas eran la inversión el financiamiento y la administración de los activos.

2.4. Fundamentación legal.

En nuestro país las empresas que se dedican a la comercialización de electrodomésticos se guían por los siguientes artículos establecidos en códigos, reglamentos y leyes:

Constitución de la República del Ecuador

El capítulo 3 de la constitución de la república._ manifiesta que todas las personas a poder adquirir bienes o servicios, según su convivencia de óptima calidad

La ley establecerá los procedimientos de control y de defensa de los consumidores; se sancionará por vulneración de estos derechos la reparación e deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios.

El artículo 54 de la constitución de la república._ nos dice que toda aquellas personas y entidades que ofrecen servicios públicos y o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación de servicios, por la mala calidad de producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Código civil

El art 1510 del código civil pone de manifiesto a las obligaciones de largo plazo, el plazo es la época que se fija para el cumplimiento de dicha obligación debe ser indispensable y cumplido.

El juez no podrá señalar plazos para el cumplimiento de dicha obligación solo en aquellos casos especiales que designen señalar el plazo para el cumplimiento de una obligación.

El art.1567._del efecto de las obligaciones._ las personas que soliciten un crédito y no logro cancelarlo estará en mora cuando no ha cumplido aquellos términos estipulados.

En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor.

En las obligaciones del comprador el art 1811 pone de manifiesto; La principal obligación del cliente es cancelar dicho crédito en los términos establecidos y en el precio convenido.

El Artículo 1812. El precio debe pagarse en el lugar establecido y en el tiempo indicado si el comprador es turbado de posesión de dicho producto.

En la sección quinta: Intercambios económicos y comercio justo

El artículo 335 nos dice: Estado va a regular, controlar y podrá intervenir

cuando sea necesario en todos aquellos intercambios y transacciones económicas y sancionara, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de bienes y servicios.

El Estado definirá políticas de precios orientada a proteger la producción nacional, utilizara los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

El artículo 336 nos manifiesta que el Estado impulsa y vela por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad para que se logre promover la sustentabilidad del cliente, también el Estado asegurara la transferencia y eficiencia en los mercados y fomentara la competencia de condiciones y oportunidades mediante la ley.

El artículo 337: pone de manifiesto que el Estado velara por promover el desarrollo de la infraestructura para la transformación, transporte y la comercialización de los productos para la satisfacción de las necesidades básicas, también asegurara la participación economía ecuatoriana.

Código Civil

El código civil es un instrumento legal para la legislación en materia de derecho civil.

De acuerdo al art 596; los créditos solo pueden ser reclamados de quienes hayan contraído obligaciones por disposición de la ley.

El Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos complementarios:

El artículo 1 nos dice que son comprobantes de ventas los documentos que acreditan la transferencia de bienes y la prestación de servicios o las transacciones gravadas con tributos:

Facturas;

Notas de venta - RISE;

Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;

Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;

Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,

Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

En el artículo 2 se refiere a documentos complementarios en los cuales son las notas de crédito, notas de débito y las guías de remisión.

En el artículo 3: Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno.

Ley General de Instituciones del Sistema Financiero

La ley general de instituciones nos manifiesta sobre el artículo 2 sobre las instituciones financieras privadas, los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual

actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

Normas de Control Interno

En las normas del control interno en el artículo 4 se refiere a contratación de créditos y límites de endeudamiento de las empresas y organizaciones del sector público para la contratación de créditos o la concesión de garantías de créditos externos por parte de la República del Ecuador, observarán las disposiciones, restricciones, requisitos y procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

Las operaciones de crédito serán incluidas en el presupuesto y no podrán superar el límite de endeudamiento que señala la ley. No se podrá iniciar el trámite para contraer endeudamiento sin cumplir con el plan de disminución de la deuda, cuando sea necesario; o si ha excedido los límites de obligaciones establecidos en la ley. Tampoco podrá iniciar el trámite si no ha cumplido con el compromiso de examinar los compromisos de créditos pendientes y si tiene obligaciones atrasadas de intereses o amortizaciones de la deuda pública. Las instituciones que no tengan aprobado su presupuesto, en el que se encuentren las certificaciones de desembolsos y asignaciones destinadas a las inversiones, así como las del servicio de la deuda, no podrán contratar préstamos

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Derechos del consumidor

En el capítulo 2 nos manifiesta todos los derechos del consumidor establecidos en la Constitución Política del Ecuador y principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes.

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios y así como la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos;

2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad y a elegirlos con libertad;
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
4. Derecho a la información adecuada ,veraz ,clara ,oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado así como sus precios ,características ,calidad ,condiciones de contratación y demás aspectos relevante de los mismos incluyendo los riesgos que pudieron prestar;
5. Derecho a un trato transparente ,equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad ,precio ,peso ,medida;
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales;
7. Derecho a la educación del consumidor orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos;
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencia de mala calidad de bienes y servicios.

2.5. Variables de la investigación

Tabla 1: Variables de la investigación

Variable dependiente: otorgamiento de créditos	Variable independiente: análisis de la cartera vencida
El sistema no es el adecuado para los cobros	Falta de mecanismos de parte del Comercial Villacis
No hay control mensual en los pagos	Falta de documentos y se le aprueba el crédito.
No hay un sistema de reconocimientos de documentos	No hay saldos reales en los pagos
No ingresan toda la documentación solicitada	Direcciones que no le corresponden al cliente.
	Falta de organización en el departamento de cobranza

	No se le envía notificaciones que se le vence su pago.
--	--

Elaborado por: María Mazzini Reyes.

2.6. Definiciones conceptuales importantes.

Gestión: acción y a la consecuencia de administrar o gestionar algo. Al respecto, hay que decir que gestionar es llevar a cabo diligencias que hacen posible la realización de una operación comercial o de un anhelo cualquiera. Administrar, por otra parte, abarca las ideas de gobernar, disponer dirigir, ordenar u organizar una determinada cosa o situación.

Gestión financiera: consiste en administrar los recursos que se tienen en una empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos para que esta pueda funcionar. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control adecuado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa.

Control interno: comprende el plan de la organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificara la confiabilidad de los datos contables.

Cartera vencida: Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora. La mora es cuando el adeudo llega a su vencimiento del plazo acordado, y el deudor incumple en su obligación de pagar.

Contado: una compra-venta al contado es una operación pactada donde el pago de las mercaderías recibidas se hace en el momento de la entrega.

Crédito: el crédito es un servicio que se vende y no favor que se otorga.

Cuotas: es una parte fija o proporcional de algo. El concepto suele utilizarse para nombrar a la cantidad de dinero que se paga de manera regular a un almacén, club o asociación.

Garantía: es el compromiso del fabricante de un aparato, mediante un escrito, de cambiar o reparar de forma gratuita las averías que tenga dicho aparato en un periodo determinado.

Buro de crédito: Es una empresa privada, constituida como una Sociedad de Información Crediticia, debidamente autorizada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con opinión del Banco de México (Banxico) y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Finanzas: son una rama de la economía y administración de empresas que estudia el intercambio de capital entre individuos, empresas, o Estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan, está relacionado con las transacciones y con la administración del dinero.

Cliente: Persona que compra en un establecimiento comercial o público, especialmente la que lo hace regularmente.

Sistema dobra: es el sistema integrado de información empresarial CLIENTE/SERVIDOR para redes pequeñas. Está diseñado para automatizar e integrar las operaciones de cualquier negocio.

La edición crecimiento cuenta con las herramientas esenciales de contabilidad, caja y bancos, cuentas por cobrar (clientes), cuentas por pagar (acreedores), nómina y roles de Pago (empleados), inventarios, compras, importaciones, ventas, seguridad, mantenimiento y configuración; pero además, facilita el trabajo cooperativo de hasta cinco usuarios conectados en línea a un mismo servidor de base de datos.

Sistema webconta: está orientada para todo tipo de actividad comercial que van desde un negocio pequeño hasta una Corporación Multinacional. Posee facturación de productos y servicios, además de facturación POS. El catálogo contable viene adaptado a las normas contables modernas NIIF.

Proveedores: puede ser una persona o una empresa que abastece a otras empresas con existencias (artículos), los cuales serán transformados para venderlos posteriormente o directamente se compran para su venta.

Estas existencias adquiridas están dirigidas directamente a la actividad o negocio principal de la empresa que compra esos elementos.

Ventas al contado: una operación donde el pago de los productos o bienes que se han adquirido se realiza en el momento de la entrega. Es opuesta a

la compra-venta a crédito, donde se abona el dinero después de que se haya recibido lo que se ha comprado, generalmente, a cambio de unos intereses.

Ventas a crédito: es el tipo de operación en el que el pago se realiza en el marco del mediano o largo plazo, luego de la adquisición del bien o servicio.

Pagare: es un documento contable que contiene la promesa incondicional de una persona (denominada suscriptora o deudor), de que pagará a una segunda persona (llamada beneficiario o acreedor), una suma determinada de dinero en un determinado plazo de tiempo.

Contrato de venta: es un contrato consensual, bilateral, oneroso y típico en virtud del cual una de las partes (vendedor) se obliga a dar algo en favor de la otra (comprador) a cambio de un precio en dinero.

Factura: es un documento mercantil que refleja toda la información de una operación de compraventa. La información fundamental que aparece en una factura debe reflejar la entrega de un producto o la provisión de un servicio, junto a la fecha de devengo, además de indicar la cantidad a pagar en relación a existencias, bienes de una empresa para su venta en eso ordinario de la explotación, o bien para su transformación o incorporación al proceso productivo, además de indicar el tipo de Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) que se debe aplicar.

Electrodomésticos: es una máquina o aparato que permite realizar y agilizar algunas tareas domésticas de rutina diaria. Ayudan a preparar y cocinar alimentos, sirven para la limpieza del hogar y pueden ser utilizados por las instituciones, industrias y negocios, entre otros.

Orden de retiro: documento por el cual se le solicita al cliente que debe entregar el electrodoméstico por no cancelar su deuda en el tiempo establecido.

CAPITULO III

3. METODOLOGÍA

3.1. Presentación del comercial Villacis

Domicilio de la empresa: Comercial Villacis está ubicado en la Parroquia Posorja.

Razón social: Comercial Villacis.

Numero de ruc: 0916796865001

Objeto: se dedica a compra y venta de electrodomésticos al contado y a crédito.

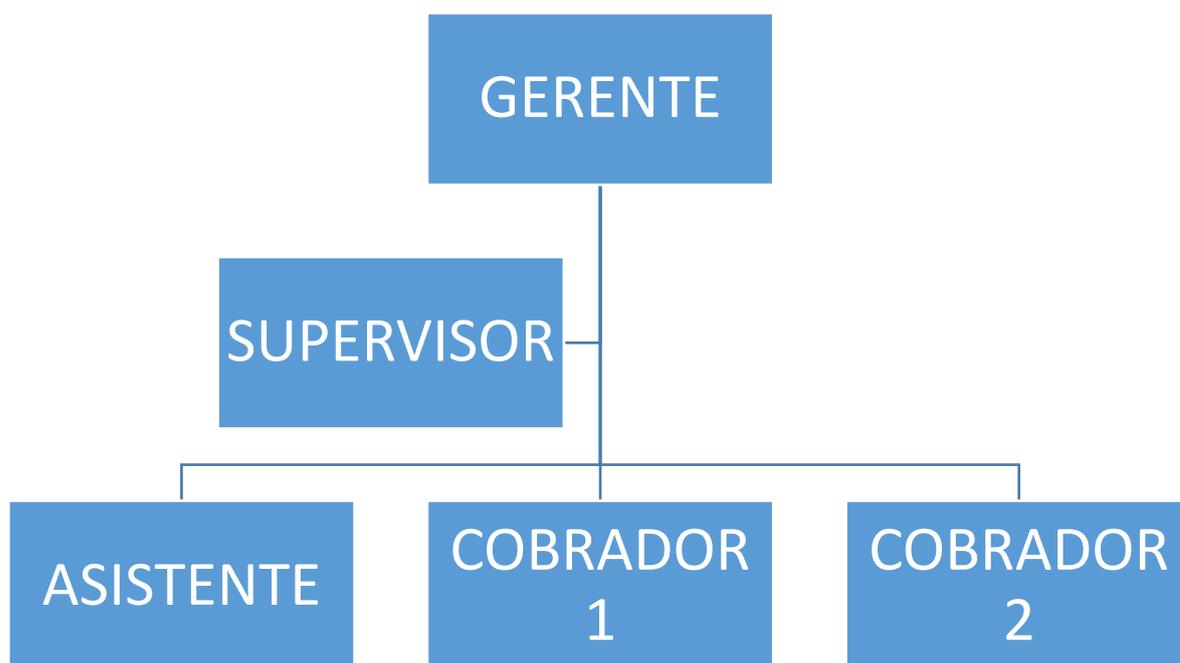
Misión

Somos un Comercial destinado a la compra y venta de electrodomésticos nuestra misión es ofrecer la mejor atención a nuestros cliente para que se sientan satisfechos al ofrecerles nuestra gama de productos de línea blanca , marrón y entretenimiento con altos estándares de calidad limpieza , seguridad y comodidad para satisfacer las necesidades de los clientes.

Visión

Crecer poco a poco y ser reconocidos como uno de los mejores comerciales en la Parroquia Posorja por brindar buena atención y los mejores productos con la mejor en innovación en el mercado elevando la calidad de vida con las mejores ofertas de productos, marcas y servicios.

Grafico 1; Estructura organizacional.



Elaborado por: Maria Mazzini Reyes.

El comercial Villacis cuenta con 4 trabajadores.

Tabla 1 : Lista de trabajadores.

Detalle	Cantidad
Cobranzas	2
Atención al cliente	1
Contabilidad	1

Elaborado por: María Mazzini Reyes

Cientes principales

- Lubricadora kleyrCar
- Ferretería
- Almacenes Tía
- Comedor Carmita
- Ferretería Fabrimar
- Cooperativa de Taxis Tanscorp
- Imprenta
- Colegio Luis Chiriboga Manrique

Proveedores principales

Entre sus principales proveedores tenemos:

- Importadora Tomebamba
- Chaide y Chaide
- Comercial Vaca
- Comercial Ami
- Muebles Almeida
- Marcimex
- Brodmen
- Bosch
- Cartimex
- Súper todo
- Innova
- Dukare
- Todo moto
- Mercandina

Su competencia en el Mercado:

- Comercial Arcos
- Almacenes la Ganga
- Comercial Ocevar
- Comercial los Ficus

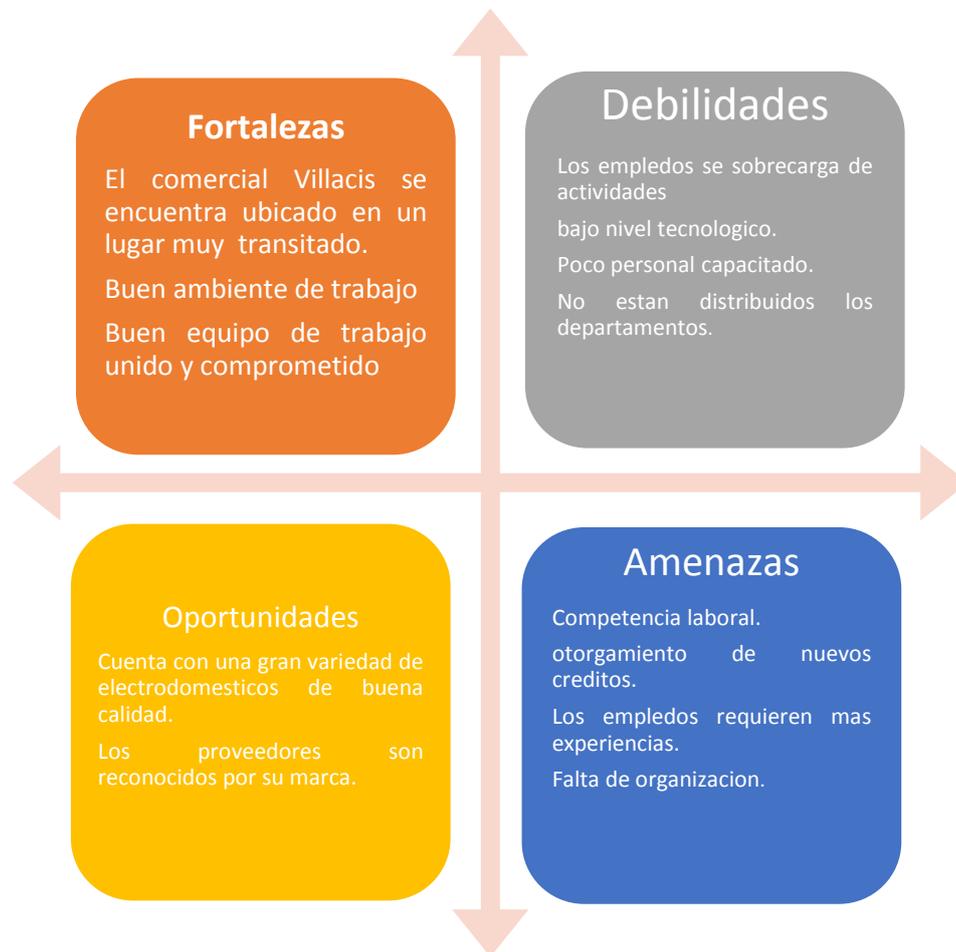
Producción:

Los siguientes productos o electrométricos que distribuye:

- Televisor
- Refrigeradoras
- Lavadoras
- Congeladores
- Licuadoras
- Cocinas
- Cocinetas

- Llantas
- Colchones
- Bicicletas
- Coches
- Roperos
- Muebles
- Escritorios
- Llantas
- Muebles
- Juego de comedor
- Celular

4. F.O.D.A del Comercial Villacis.



Elaborado por Maria Mazzini Reyes.

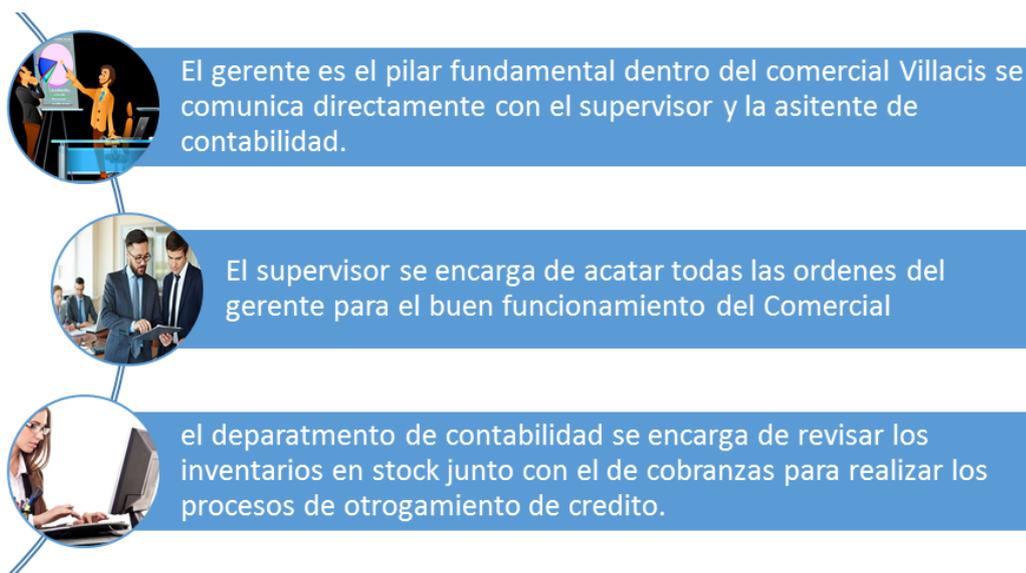
4.1. Descripción de los puestos de trabajo.

Algunos de los problemas que se presenta en el puesto de trabajo.

La problemática de poder recuperar la cartera vencida en el Comercial Villacis está definida por clientes bajo las siguientes causas:

- No hay un control necesario en los créditos es decir se aprueban los créditos y no se hace el respectivo seguimiento.
- No hay un sistema que verifique la originalidad de los documentos de identificación.
- Los cargos de los empleados no están totalmente definidos todos realizan las mismas funciones.
- No hay un área dirigidas especialmente a cobros.
- no cobran intereses a los clientes que se atrasan en las cuotas por eso cancelan cuando ellos quieren.
- Falta de un contrato bien elaborado
- Los clientes solo hacen abonos y no las cuotas completas
- Insatisfacción de los clientes por falta de verificación de sus saldos al no coincidir sus saldos.
- Si tienen valores pendientes se les otorga nuevos créditos.

Tabla 2 : Correlación de los puestos de trabajo.



Elaborado por Maria Mazzini Reyes

4.2. Perfiles del puesto de trabajo:

Cargos que están dado bajo los siguientes perfiles:

Cargo gerente general:

Objetivo general

Gestionar para que no exista cartera vencida de clientes, otorgar créditos de acuerdo a las políticas del comercial con todos los requisitos necesarios para que exista una buena liquidez y no existan perdidas innecesarias.

Reporta Gerente General

Especificación del cargo:

Universitario con estudios de administración de empresa

Estudiante de ingles

Experiencia:

2 años en puestos similares

Conocimientos:

Contabilidad

Sistemas

Administración

Ingles

Habilidades:

Iniciativa

Trabajar bajo presión

Trabajar en equipo

Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización.

Responsabilidades y funciones:

Coordinar que los créditos aprobados se apliquen de acuerdo a las normativas del comercial.

Cargo asistente contable:

Objetivo general

Gestionar los ingresos de mercadería al Comercial Villacis llevar el control de las entradas y salidas de los electrodomésticos, control de inventarios.

Especificación del cargo:

Universitario con estudios de contabilidad y Auditoría

Asistente contable

Asistente contable con mención en tributación

Asistente administrativa

Experiencia:

2 años en puestos similares

Conocimientos:

Contabilidad

Sistemas

Administración

Excel

Power Point

Dobra

Webconta

Habilidades:

Iniciativa

Trabajar bajo presión

Trabajar en equipo

Dominio de las diferentes actividades

Responsabilidades y funciones:

Informar que la mercadería ingrese en buen estado y completa, ingresar las compras y ventas del Comercial Villacis, controlar que la mercadería de los créditos otorgados cumplan con todos los requisitos, llevar el control de los ingresos del cobrador.

Cargo recaudador en las calle

Objetivo general

Recaudar eficientemente las cobranzas de las cuotas atrasadas de acuerdo a las políticas establecidas.

Especificación del cargo:

Universitario con estudios de sistemas

Experiencia:

3 años en puestos similares

Conocimientos:

Sistemas

Dobra

Webconta

Habilidades:

Iniciativa

Trabajar bajo presión

Trabajar en equipo

Receptividad

Facilidad de comunicación

Dominio de las diferentes actividades

Responsabilidades y funciones:

Realizar los cobros a diarios de los respectivos clientes con atrasos.

Organizar los gastos de viáticos a diarios.

Cualquier otra función que se le asigne al cargo.

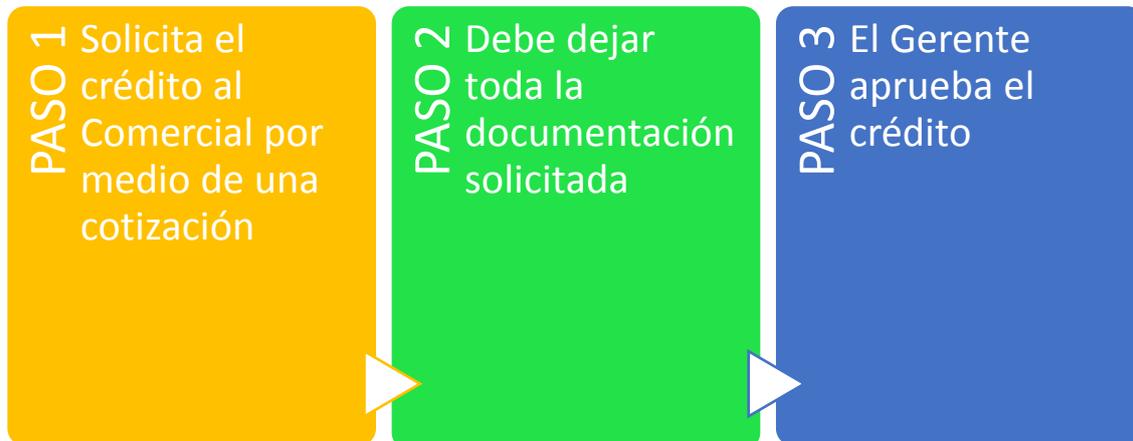


Grafico 2: Proceso De Apertura De Crédito.

Requisitos de un crédito:

- ✓ Copia de cedula de identidad
- ✓ Copia de certificado de votación
- ✓ Copia de un garante
- ✓ Copia del certificado de votación del garante
- ✓ Copia de planilla de agua o luz
- ✓ Copia de planilla del garante
- ✓ Entrada
- ✓ Llenar un contrato de venta
- ✓ Firmar un pagare

Cuando los créditos se aprueban y cumplen con todos los requisitos solicitados firman un contrato de venta y un pagare a la orden valorado por dicha valor.

4.3. Proceso de cobranza

- ✓ Se hace una revisión de los créditos anteriores
- ✓ Se envía al cobrador a sus casas a diario
- ✓ Se hacen llamadas telefónicas.

4.4. Proceso de retiro de artefacto

- ✓ Si el cliente no se acerca a cancelar al comercial se le hace el respectivo seguimiento.
- ✓ Si el cliente no cancela al cobrador cuando se lo visita.
- ✓ Se le envía una preventiva si en el caso de no acercarse a cancelar.
- ✓ Se procede a enviar una orden de retiro.

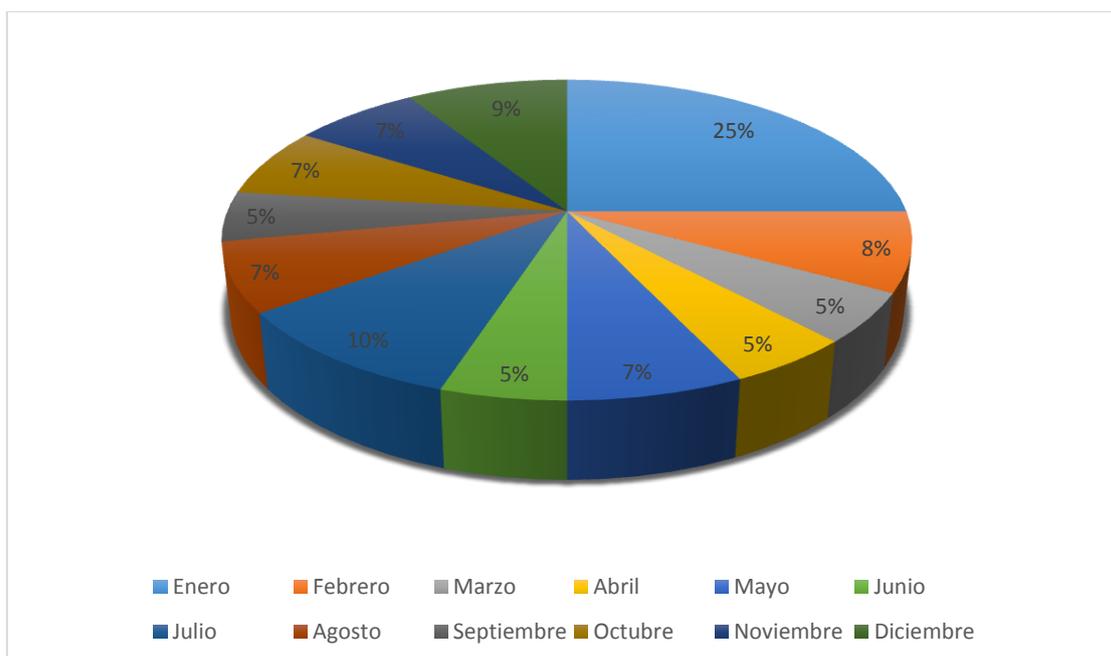
A continuación se observara los créditos concedidos del 01 de Enero del 2016 al 12 de diciembre del 2016 la cartera de clientes estaba en el siguiente porcentaje:

Tabla 4: Créditos en el año 2016.

MESES	VALOR	PORCENTAJES
Enero	25000	25%
Febrero	8000	8%
Marzo	5000	5%
Abril	5000	5%
Mayo	7000	7%
Junio	5000	5%
Julio	10000	10%
Agosto	7000	7%
Septiembre	5000	5%
Octubre	7000	7%
Noviembre	7000	7%
Diciembre	9000	9%
TOTAL	100.000,00	100%

Elaborado por Maria Mazzini Reyes

Grafico 3: Proceso De Apertura De Crédito



Elaborado por Maria Mazzini Reyes

En enero existió un porcentaje del 25% en el cual fue el mes con muchos créditos otorgados a los clientes no había el control adecuado en el otorgamiento de créditos en el cual no tenían un sistema adecuado para poder identificar los documentos, ni utilizan un sistema adecuado solo utilizan el programa de Microsoft Excell y se realizaba el registro de los clientes y los créditos aprobados solo en Excell por ese motivo existió el incremento de la cartera que actualmente se logra recuperar, a partir del mes Febrero hasta el mes de Julio hubo un poco más de control y no se otorgaron mucho en el mes de Julio se incrementa al 10% por la adquisición de un nuevo sistema que ayudaría pero la mayoría de la información se logró recuperar y hubo un porcentaje que no se logró recuperar causando pérdidas de datos, en los siguientes meses para evitar el incremento en la cartera vencida existió más control y menos créditos para evitar seguir teniendo perdidas.

4.5. Diseño de la investigación.

Según Fernández la investigación es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se van a aplicar al estudio de un fenómeno, la definición que el autor nos muestra es válida tanto para el enfoque cuantitativo como el cualitativo, ambos enfoques constituyen un proceso que logra o intervenir diversos procesos.

4.6. Tipos de investigación

Para la elaboración del proyecto utilizaremos los tipos de investigación más relevantes; descriptiva, explicativa y correlacional aquellas que contribuirán al campo de las ciencias aquellas que tienen como objetivo resolver un problema y va ayudar al estudio investigativo.

Investigación descriptiva

Frecuentemente el propósito del investigador es describir situaciones y eventos, es decir como es y se manifiesta determinado fenómeno, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a un análisis. (Sampieri, 1996)

En mi investigación se utilizara la investigación descriptiva donde se va a describir los procesos de recuperación de cartera vencida en el año 2016 y se va aplicar un plan de mejoras al Comercial Villacis para mejorar su rentabilidad y la liquidez del comercial, que me permitirá saber cuánto es la cartera vencida y como se la va lograr recuperar y poder enfocarme a fondo en la investigación.

Investigación explicativa

Los estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales, como su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones de se da este, porque dos o más variables están relacionadas. (Sampieri, 1996)

En esta investigación se va a explicar los procesos y desarrollos se enfoca en investigar porque se originó aquella cartera vencida y porque no se ha logrado cobrar dicha cartera y el estudio de las variables correspondientes a las causas y el efecto que ha generado sobre la cartera.

Investigación correlacional

Los estudios correlacionales se enfocan en responder las diferentes preguntas de la investigación su propósito es medir el grado de relación que exista entre

dos o más conceptos o variables para ver si están relacionadas en los mismos sujetos y se analiza la correlación. (Collado, 1996)

Con los resultados económicos que me va a permitir saber la situación económica del Comercial con la investigación de cada dato para poder tener una propuesta consistente.

La investigación está dada de una manera lógica que va a permitir diagnosticar la cartera del Comercial y de los factores que afectan la recuperación y la liquidez del Comercial Villacis una vez que se identifique las principales causas se procederá a elaborar un plan de mejoras.

4.7. Población y muestra

POBLACIÓN

(Tamayo, 2012) Indica que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que deben cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se la denomina la población para constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

La población es un conjunto definido, limitado y accesible del universo que forma el referente para la elección de la muestra. (Carrasco Jarrin & Tumbaco, 2013)

El comercial Villacis es una PYME donde laboran 7 personas según el organigrama adjunto en dicho proyecto investigativo, se llevara a cabo la recolección de los datos que me permitirá lograr el análisis correspondiente.

Tabla 5: Población.

Cargo	Número de trabajadores
Gerente	1
Supervisor	1
Asistente contable	1

Ventas	1
Cobradores	3
Total	7

Elaborado Por: María Mazzini Reyes

Muestra

Es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. **(Tamayo, 2012)**

Se define a la muestra como un conjunto de una población normalmente seleccionada en el que se pone de manifiesto las propiedades de la población, una de las características más importantes es la representatividad, es decir una parte típica de la población en las que sus características son más relevantes para la investigación. **(Carrasco Jarrin & Tumbaco Lara, 2013)**

Al realizar los datos estadísticos se determina que el tamaño de la muestra es la siguiente.

Tabla 6: Muestra.

Elementos	Números
Clientes	20
Total	20

Elaborado Por María Mazzini Reyes

El cuadro realizado es representativo involucra a los clientes del Comercial Villacis para lograr en que puede mejorar y tener posibles soluciones futuras para poder ayudar al cliente.

4.8. Técnicas e instrumentos de investigación

Se entiende por técnicas de investigación científica a los instrumentos que sirven al investigador para la recolección de la información. Su función es recoger información importante para plantear ideas, formular problemas, manejar variable, fundamentar hipótesis con sus respectivas demostraciones, las técnicas de investigación nos ayudan, por medio de métodos para obtener

datos específicos de determinados elementos como pueden ser hechos, actividades, personas, empresas, objetos y procesos. (Aviles, 2014)

Existen diferentes técnicas de investigación que nos ayudan al estudio de la investigación que se van a emplear, una de las técnicas es la recolección de datos.

Encuesta

Esta técnica se trata de conseguir datos o toda la información necesaria de varias personas en la cual sus opiniones son de suma importante para el investigador, a todas las personas que son encuestadas hay que motivarlos lo suficiente, para que sus respuestas al cuestionario tengan un alto grado de objetividad, realidad y certeza, la encuesta debe estar muy bien organizada, todos los datos que se recogen en la encuesta son de actitudes, interés, opiniones, comportamiento.

La toma de información, a través de las encuestas, se realiza con la colaboración expresa de los individuos encuestados, además se tiene que estructurar un cuestionario como instrumento, de recolección de datos.

La encuesta recoge información básica que las distinguen del resto de los métodos de captura de información en la cual se recoge información proporcionada verbalmente o por escrito por un informante mediante un cuestionario estructurado también utiliza muestra de la población de objeto de estudio es una técnica de recogida de información en la que la convierte en un método de investigación. (Martin, 2004)

La encuesta nos permiten recoger información mediante la formulación de preguntas sobre sucesos acontecidos a los entrevistados, también las técnicas de encuestas se adaptan a todo tipo de información y a cualquier población.

Se utilizara la encuesta como técnica en el Comercial Villacis para obtener información de los directivos en la Parroquia Posorja, se estableció una relación de cuál es la causa y la problemática por el cual no se logra recuperar la cartera vencida y el requerimiento de proponer un plan de mejoras.

De acuerdo a la encuesta realizada una de las respuesta de los clientes en la primera pregunta la que mayor aceptación tuvo fue la del desempleo , la población de Posorja trabaja más en la pesca y cuando no hay pesca no hay muchos ingresos solo para los gastos del hogar y las necesidades de su familia y por ese motivos no logran cumplir con las cuotas mensuales y cuando ya salen nuevamente a navegar y le resulta un poco más en la pesca logran acercarse abonar para disminuir la deuda y no estar atrasados.

En la segunda pregunta un 40% de los clientes del Comercial tienen créditos vencidos con 90 días y hasta más los motivos han sido el desempleo y el poco ingreso de dinero a sus hogares uno de los clientes menciona que deberían hacer convenios para poder salir poco a poco de la deuda.

En la pregunta número 3 los clientes mencionaban que no reciben con mucha frecuencia las notificaciones de cuando se le van a vencer la cuota y solo reciben notificaciones al mes o cada 2 meses cuando ya se le envía preventivas u órdenes de retiros por dichos artefactos.

En la pregunta número 5 la mayor aceptación de los clientes por medio de llamadas pero sin embargo también hay clientes que nunca han recibido llamadas ni recordatorios en sus cuotas mensuales.

El 80% de los clientes en la última pregunta manifestaron que la atención es buena pero a veces no le ayudan mucho con sus saldos y esa es su inconformidad e insatisfacción hacia los clientes.

4.9. Entrevista

(Ibañez, 1986)Es un intercambio verbal que nos ayuda a reunir datos durante un encuentro de carácter privado y cordial donde una persona se dirige a otra y cuenta su historia da su versión de los hechos y responde preguntas relacionadas con un problema específico también tiene como finalidad obtener información en relación a un objetivo.

La entrevista es una conversación entre dos o más personas nos dice que es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a los interrogantes planteados sobre el tema propuesto es la técnica de recolección va desde la interrogación

estandarizada hasta la conversación libre se recurre a una guía, esquemas o un cuestionario orientado a la investigación.

Se utilizara la entrevista con el supervisor del Comercial Villacis para poder entender cuál es la causa de la cartera vencida y por qué no se logra recuperar y cuál sería la mejor manera de recuperarla según el punto de vista del entrevistado.

4.10. Recolección de la información

Es de suma importancia en el proceso de investigación es aquel que tiene relación con la obtención de información por lo cual depende de la confiabilidad y validez e el estudio realizado.

También para la recolección de datos se utilizaron diferentes recursos tales como:

- ✓ Computador
- ✓ Gráficos
- ✓ Impresiones
- ✓ Cámara
- ✓ Bolígrafos
- ✓ Copias
- ✓ Información

Las fuentes de información son:

- ✓ Libros
- ✓ Encuestas
- ✓ Personas entrevistadas
- ✓ Páginas web

4.11. Procedimientos de la investigación

Los procedimientos del presente estudio se orientan en función del objetivo específico:

La investigación empezara por establecer con el gerente de la empresa las fechas para poder realizar las visitas correspondientes para obtener toda la información necesaria a la situación de la empresa, se realizara la entrevista

con el personal involucrado en el aspecto de manejo de cartera, se realizara el análisis, cuantos créditos se otorgó en el año 2016 y se realizara las preguntas necesarias que nos ayudaran a mejorar los procesos de cobros para mejoras futuras.

Los procedimientos se lograron desarrollar según la obtención de datos del investigado fueron las siguientes:

- ✓ El investigador situó la idea principal.
- ✓ Se investigó el problema del Comercial.
- ✓ Se elaboró el marco teórico.
- ✓ Se logró definir los tipos de investigación.
- ✓ Se realizó las preguntas necesarias para obtener fuente de investigación
- ✓ Se seleccionó la población.
- ✓ Se logró seleccionar la muestra.
- ✓ Se realizó la recolección de datos.
- ✓ Se presentaron los resultados.
- ✓ Se procedió a elaborar el informe de investigación.

Dentro de los procedimientos para obtener datos importantes en la investigación se establecen los siguientes.

DESEMPEÑO DE LAS ACTIVIDADES LABORALES

Los empleados del Comercial Villacis en el proceso de la entrevista realizada indicaron lo siguiente: son pocos trabajadores ellos realizan todos tipos de actividades es decir cada trabajador no tiene asignado un cargo específicos para ello, es decir la cobranzas las puede realizar hasta el recaudador de las calles eso es una falencia en el comercial es decir hay mucha manipulación de la caja , debería existir solo una persona destinada para ese cargo que se encargue del cuadro de caja y cobros respectivos también se entrevistó a la asistente contable en la cual nos confirmó que ella no solo se dedica a su actividad se encarga también de hacer cobros, ventas y otras actividades que no le corresponden al departamento de contabilidad, los empleados del Comercial Villacis tienen esta inconsistencia porque debería haber un mejor

manejo de las actividades destinada para cada empleado así como también cada departamento debería cumplir solo una función y así se evitaría muchos inconvenientes y pérdida de dinero.

4.12. Rentabilidad del comercial

El supervisor del Comercial Villacis nos indicó que los ingresos son muy pocos no como se estiman en el cuadro de caja a diario ya que los clientes no se acercan en las fechas correspondientes de pago hace que exista un descontrol de sus cuotas, sus retrasos son muy consistente, el otorgamiento de créditos al iniciar el año 2016 no tuvieron el control indicado por eso se incrementó la cartera no se realizaron y tomaron las medidas necesarias para no otorgar créditos a personas que no tenían como cancelar cuotas mensuales incluso se le otorgaba créditos a personas solo por ser conocidos y amigos la amistad y los negocios no van juntos hay que separar lo laboral con lo personal ese el principal motivo del cual se aprobaron muchos créditos , actualmente el comercial se estima con un gran porcentaje de cartera vencida en el que se va a incorporar un plan o medidas para poder lograr recuperar la cartera y lograr obtener la liquidez de rentabilidad que se estima.

INCREMENTO DE CARTERA VENCIDA

En el año 2016 se incrementa la cartera por los créditos concedidos no tienen ese control y seguimientos mes a mes por eso los ingresos mensuales no son suficientes para poder adquirir más bienes y seguir produciendo y vendiendo artículos de primera necesidad, el comercial cuenta con solo 2 recolectores de dinero en el cual son muchos barrios y mucha cartera vencida no puede estar en todos lados al mismo tiempo es decir los recolectores de dinero un día se acercan a un barrio y al otro día se acercan a otro barrio esto hace que cause un descontrol en sus cobros inciden mucho en la cartera ya que al día siguiente el cliente que se lo había visitado un día anterior ya no estará en el mismo barrio, otras de las fuentes por la cual se origina este tipo de inconvenientes al realizar el créditos no dan sus direcciones exactas es decir no realizan un croquis en el que indique donde vive ese motivo hace que los recolectores no lleguen al lugar donde corresponde.

CAPITAL DE TRABAJO

Mediante el análisis del capital se va a determinar la efectividad que tiene la empresa para poder emplear sus recursos disponibles se pretende revisar el balance inicial para verificar las cuentas por cobrar y el capital para seguir produciendo.

4.13. Proceso de crédito

Los procesos de créditos nos son los indicados para el Comercial los clientes que se acercan para solicitar un crédito no llenan ningún tipo de solicitud de crédito solo se acercan con su cedula ese es una de la principal problemática del comercial deberían realizar una solicitud de crédito y como mínimo esperar dos días para revisar su buro de crédito si tiene deudas en bancos o en otras instituciones , el comercial no cuenta con este sistema de verificación de documentos en el que ayudara a saber si puede o no acceder a un crédito y si con su sueldo puede cubrir las cuotas mensuales de dicho artefacto.

Se debería tener más control para el otorgamiento de créditos si ya se tiene una cartera vencida en el año 2016 en el año 2017 lograr que por lo menos los clientes sean más consecutivos con sus pagos y así evitar un porcentaje mínimo de cartera por vencer.

CAPACITACIÓN AL PERSONAL

No existen las capacitaciones respectivas para los empleados deberían realizarse capacitaciones de atención al cliente, como motivar y satisfacer las necesidades del cliente, cada empleado debería tener capacitaciones de acuerdo a la actividad que realiza para incrementar las ventas y la productividad del Comercial. El gerente debe preocuparse más por sus empleados y tratar de motivarlos para que se desempeñen en sus trabajos a diario.

4.14. Sistema de cobros

El sistema de cobros del Comercial tiene muchas inconsistencias en los cobros existen que los clientes no se sientan satisfecho con sus pagos, este sistema no es confiable hace que los saldos no sean exactos y causa incomodidad al

cliente deberían remplazarlo por un sistema seguro y confiable que guarde toda la información necesaria para satisfacer al cliente.

CAPITULO IV.

5. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Una vez terminada la técnica de encuesta y aplicado los respectivos cuestionarios a la muestra de la población se realizará el respectivo procesamiento, análisis e interpretación, se fundamentara a partir del marco teórico y las variables señaladas en la investigación de gestión administrativa y de qué manera influye la cartera vencida del Comercial Villacis de la Parroquia Posorja.

Se analizó cada actividad de empleados cada departamentos realizo la investigación de porque había problemática el comercial Villacis , los resultados obtenidos en la investigación consiste en que se debe aplicar un Plan de mejoras en el que establezcan las medidas necesarias para aumentar la rentabilidad, la manera de tener una mejor gestión financiera en las diferentes actividades y poder lograr que el comercial tenga mayor rentabilidad y sus ingresos logren incrementarse para obtener mejoras a futuras.

5.1. Análisis e interpretación de los resultados de la entrevista.

En la entrevista dirigida al Gerente General se ha podido notar que la situación del Comercial reúne las siguientes características:

Su situación económica es delicada, en cuanto a su afectación a la liquidez por el problema de la cartera vencida.

Se reconoce que la cartera vencida y en mora es del 40%

El Comercial Villacis se basa en las relaciones más con los clientes y en entregar créditos mucha confianza de parte del Comercial con los clientes, actualmente está pasando una situación crediticia y afecta a la liquidez del Comercial.

El gerente está consciente de que ha otorgado muchos créditos que ha llevado la situación del Comercial.

También expone que sin créditos no hay negocios porque hay que tener riesgos para poder alcanzar los objetivos.

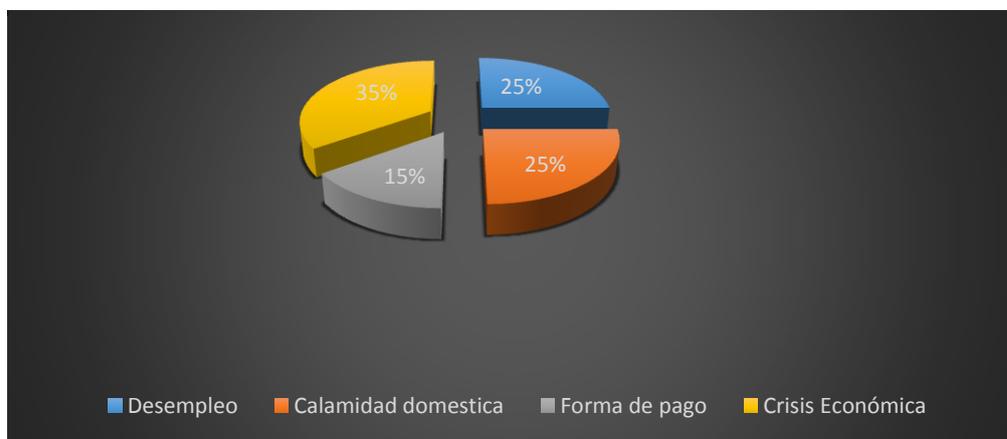
5.2. Análisis e interpretación de los resultados de la encuesta a los clientes.

1... señale una de estas opciones según el motivo que han impedido que ud no cumpla a tiempo cada cuota mensual por su crédito

RESPUESTAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Desempleo	5	25%
Calamidad domestica	5	25%
Forma de pago	3	15%
Crisis Económica	7	35%
Total:	20	100%

Elaborado por Maria Mazzini Reyes

Cuadro # 1



Elaborado por Maria Mazzini Reyes

Podemos apreciar que el 35% de los encuestados manifiestan que se atrasan por la crisis económica que actualmente está atravesando las actividades económicas mientras en desempleo junto a la calamidad domestica lo que representan un igual porcentaje 25% mientras que un 15% se encuentran por mora por las diversas formas de pago que ofrece el comercial Villacis.

2...Señale cuanto tiempo tiene vencido su crédito

RESPUESTAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
30 días	4	20%
60 días	2	10%
90 días	5	25%
Mayor a 90 días en adelante	9	45%
TOTAL :	20	100%

Elaborado por Maria Mazzini Reyes

Cuadro # 2

Elaborado por María Mazzini Reyes

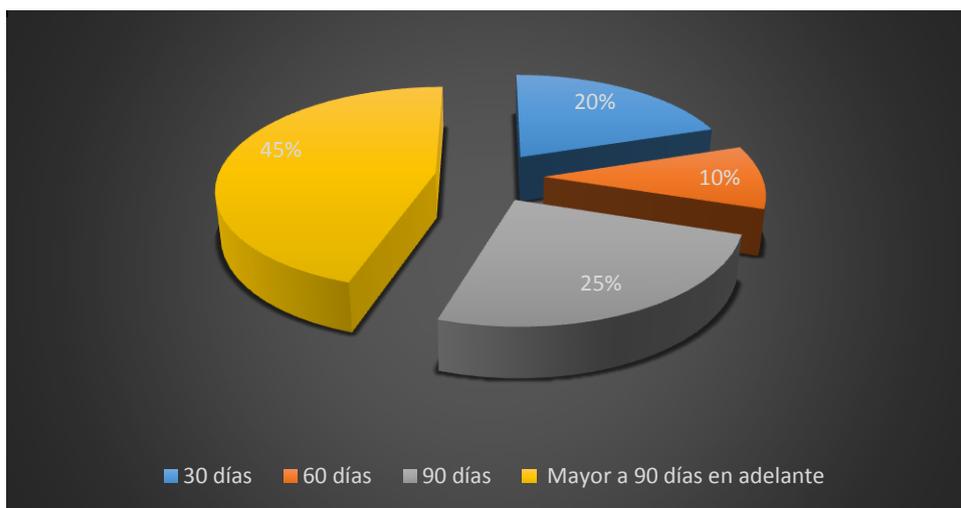


Gráfico # 2

Elaborado por María Mazzini Reyes

INTERPRETACIÓN DE LA PREGUNTA 2: Podemos observar que el 45% de los encuestados que el tiempo vencido de sus créditos es mayor a los 90 días en adelante mientras que el 25% de los encuestados supera los 90 días de mora por otro lado vemos que la mora en otros clientes es del 20% esto quiere decir tienen créditos vencidos por 30 días mientras que en un menor porcentaje

un 10% lo que representa 60 días de mora en lo que respecta a los créditos en el comercial Villacis.

3...Señale con qué frecuencia recibe notificaciones de cobro cuando se vence su cuota por el crédito.

RESPUESTAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Una vez al día	0	0%
Una vez cada semana	0	0%
Una vez al mes	2	10%
Nunca	18	90%
TOTAL :	20	100%

vence su cuota por el crédito.

Elaborado por Maria Mazzini Reyes

Cuadro # 3

Elaborado por María Mazzini Reyes



Grafico # 3

Elaborado por María Mazzini Reyes

INTERPRETACIÓN DE LA PREGUNTA 3: las respuestas que se obtuvieron es que la frecuencia de notificaciones de cobro casi no se dan nunca lo que representa el 90% de los clientes mientras que algunos clientes son notificados rara vez una vez al mes lo que representa un 10 % de los clientes en lo que respecta a los vencimientos por cobro de un crédito en el comercial Villacis.

4...Porque medio le notifican que ud está atrasado en su crédito.

RESPUESTAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
Mensajes	0	0%
Llamadas	2	10%
Cobrador	18	90%
TOTAL :	20	100%

Cuadro # 4

Elaborado por María Mazzini Reyes

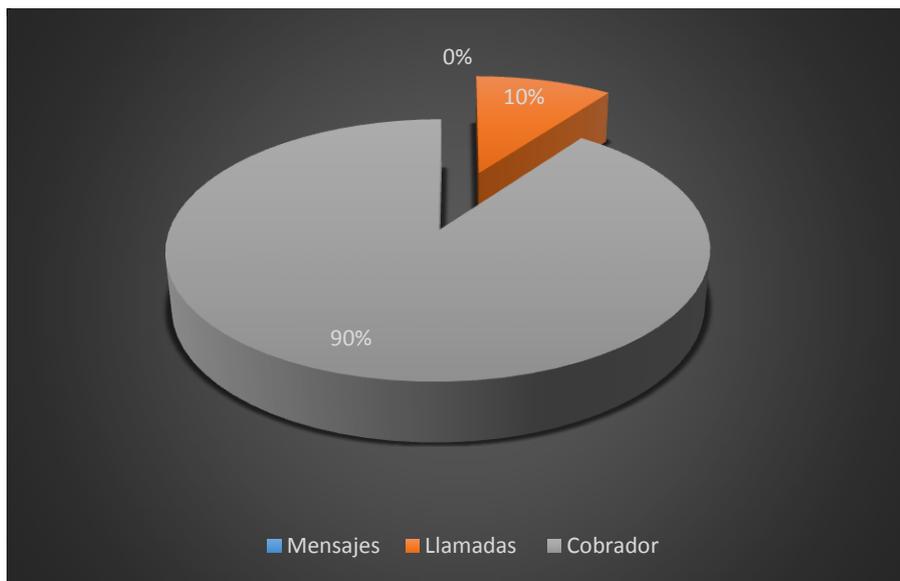


Grafico # 4

Elaborado por María Mazzini Reyes

INTERPRETACIÓN DE LA PREGUNTA 4: podemos apreciar que el medio más usado para notificar a los clientes es el cobrador lo que representa el 90% mientras que otro medio de notificación poco utilizado es las llamadas con un 10% con respecto a la forma de medio de notificación por mora de un crédito ya vencido en el comercial Villacis.

5... como cree ud que es la atención al cliente a la hora de realizar sus pagos

RESPUESTAS	ENCUESTADOS	PORCENTAJES
BUENO	18	90%
REGULAR	2	10%

MALO	0	0%
TOTAL	20	100%

Cuadro # 5

Elaborado por María Mazzini Reyes

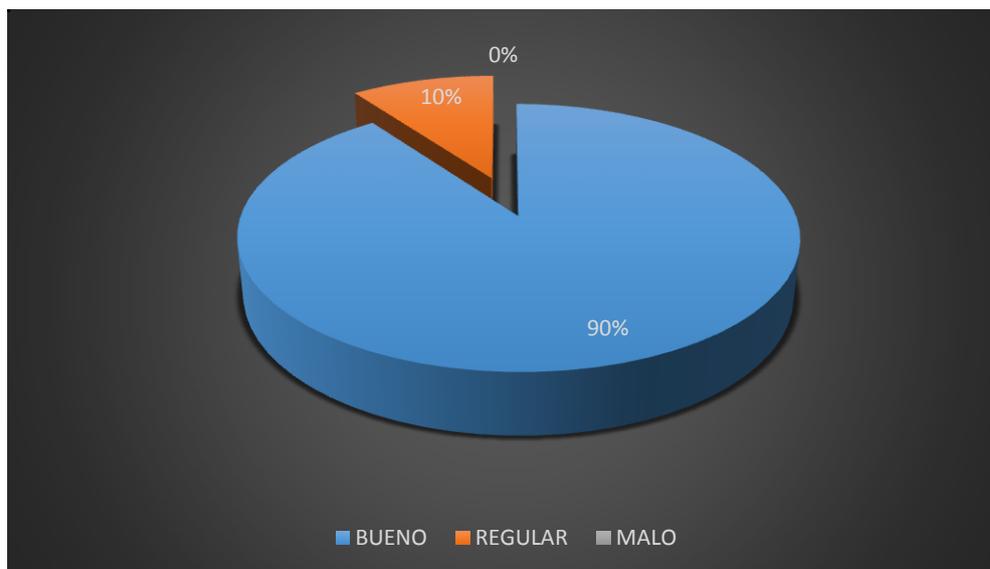


Grafico # 5

Elaborado por María Mazzini Reyes

INTERPRETACIÓN DE LA PREGUNTA 5: podemos apreciar que el 90% de los encuestados manifiesta que la atención en el momento de realizar su pago es buena mientras que el 10% de los encuestados manifiesta que es regular en el momento de realizar los pagos en el comercial Villacis.

De acuerdo a las 20 personas encuestadas forman parte de los clientes del Comercial Villacis con relación a las 5 preguntas el principal inconveniente en los clientes al no contar con un empleo fijo y la mayoría de personas trabajar en la pesca es decir no reciben una remuneración mensual para poder cubrir las cuotas en los créditos hace que sus cuotas mensuales aumenten y no logren ser canceladas a tiempo, el 45% de los clientes asumen deudas por más de

90 días está generando inconvenientes en el Comercial hace que exista el inconveniente del incremento de la cartera , según los clientes no reciben llamadas a menudos directamente el cobrador llega a su casas con una orden de retiro si antes haber llegado a un acuerdo se debería tener más dialogo con el cliente y un mayor control en llamadas, los clientes están satisfecho con la atención brindada directamente en el Comercial es más fácil dialogar con el encargado de los créditos y llegar a un acuerdo para evitar la orden de retiro del artefacto y se sientan cómodos con la atención brindada.

5.3. Plan de mejoras

El tema en el que me enfoque es de principal importancia para el administrador del Comercial porque necesito mejorar su gestión, su control, su departamento y disminuir y lograr recuperar poco a poco la cartera vencida que influye tanto en lo económico como en su funcionamiento.

5.4. Título de la propuesta

Plan de mejoras al control interno de la gestión financiera y la recuperación de la cartera venida en el Comercial Villacis Ubicado en la Parroquia Posorja.

5.5. Justificación de la propuesta

El comercial cuenta con un porcentaje de un 60% de cuentas por cobrar, según los datos proporcionados por el gerente general, mi enfoque y objetivo principal es lograr elaborar un plan de mejoras que me permita reducir la cartera vencida del Comercial y me permita reorganizar las actividades que le corresponde a cada empleado en todas las áreas y enfocarme en el departamento de cobranza.

También se lograra la capacidad de resolver problemas de atención al cliente ya que al aplicarla se sentirá que se cuenta con una buena organización que se preocupa por mejorar sus procesos y funciones y lograr que el cliente se sienta satisfecho con los cambios ocurridos en los departamentos, garantizándoles confianza, bienestar, satisfaciendo sus necesidades y trabajando mucho para lograr el cambio que el Comercial necesita para obtener más beneficios de ambas partes.

5.6. Objetivo de la propuestas.

El principal objetivo es crear este plan de mejoras para garantizar la reducción de cartera vencida del Comercial, mejoras en el departamento de cobranzas crear un ambiente agradable y motivacional.

5.7. Objetivos específicos de la propuesta.

- Se va a reestructurar el organigrama del Comercial con el fin de diseñar un buen departamento de créditos y cobranzas que se dedique solo a la actividad de cobros y seguimiento.
- Elaboración de los procesos de crédito
- Establecer los perfiles de cada cargo en el departamento de crédito y cobranza.
- Establecer el tipo de liderazgo.
- Plantear nuevas políticas de créditos necesarias para poder aprobar los créditos.
- Plantear nuevas políticas de cobranzas para tener el control necesario en los créditos y no tener cartera vencida.
- Se van a identificar los clientes en mora.
- Diseñar estrategias de pronto pago para incentivar al cliente.
- Se va a gestionar los cobros por medio de llamadas, mensajes y recordatorios e informarles a los gestores de cobros para obtener la información actual del control de sus pagos.
- Descripción de los empleados del departamento de crédito y cobranza.
- Establecer el control de procesos de cobros.
- Se establecerá un plan de recompensas para motivar a los trabajadores.
- Mejorar todos los procedimientos actuales para el Comercial Villacis especialmente el departamento de Cobranza

Con todos los objetivos propuesto para elaborar el plan de mejoras y los resultados a obtenerse, el Comercial y todos los departamentos funcionaran de manera optimizada tanto como los recursos físicos y humanos, se obtendrán beneficios futuros, mejorara el funcionamiento de los departamento se tendrá mejor gestión financiera al mismo tiempo aumentar la rentabilidad y el

otorgamiento de nuevos créditos de acuerdo a las políticas de créditos y cobranzas.

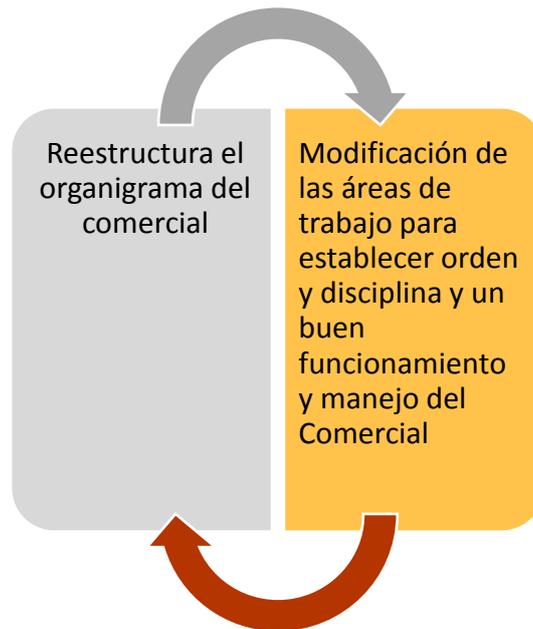
Tabla 3 : Diseño de procedimientos de cartera vencida.

Diseño de procedimientos para prevenir la cartera vencida	
Proceso de crédito	Verificar la documentación y realizar la respectiva verificación de sus documentos
Políticas de crédito	Cumplir con las políticas para lograr garantizar poca mora y evitar la cartera
Políticas de cobranza	Cumplir con todas las políticas establecidas para tratar a los clientes que cuentan con un alto índice de morosidad
Cargos	Lograr que cada empleado cumpla con la función que se le asignado y no en otros cargo que no le corresponda
Motivación	Incentivar al empleado y a cliente

Elaborado por María Mazzini Reyes

Desarrollo del plan de mejoras

Grafico 3 ; Organigrama.



Elaborado por María Mazzini Reyes

5.8. Reestructura el organigrama del comercial

La situación del Comercial es que al no contar con un departamento que se encargue específicamente de las gestiones de crédito y créditos estas funciones son asumidas directamente por su gerente, hace referencia que si no se destina un departamento que solo sea de cobros se aumentara la cartera año tras año por eso existe mi necesidad de poder contar un departamento que se encargue específicamente del control y dar el oportuno seguimiento a los clientes mes a mes.

Cuando se ha logrado constituir este departamento que se encargue específicamente de llevar el control este departamento comenzara a establecer sus funciones luego que se haya otorgado el crédito para supervisar como está el control de los pagos del cliente y así poder obtener los resultados oportunos

para tener una cartera sana y que no se convierta en una cartera vencida, luego de considerar todos los antecedentes se procederá a mostrar la nueva estructura del departamentos de créditos y cobranzas.

Grafico 4 : Nuevo organigrama del departamento de crédito y cobranza.



Elaborado por María Mazzini Reyes

En el grafico se describe el nuevo organigrama del departamento de crédito y cobranza se logran apreciar las siguientes modificaciones:

El gerente general tiene que estar informado de todas actividades a realizar en este departamento en el cual se estableció un supervisor para este departamento que se encargue específicamente de supervisar los créditos y la cobranzas anexados a este departamento existen dos colaboradores encargados uno de crédito y otro de cobranza ellos serán los encargados de reportar al supervisor el control adecuado de cada cliente y al mismo tiempo el control adecuado de los cobros mensuales ellos serán los encargados de su departamento para tener una mejorar gestión y mejorar los recursos y así cada área tendrá tiempo y disposición para realizar sus actividades correspondientes para mejorar el rendimiento y lograr desempeñar todos los conocimientos referidos a esa área.

El gerente podrá evaluar y observar una mejora en los resultados la gestión y verificar que se tiene un mejor control y una mejor gestión financiera ya que solo esta área está destinada solo para cobros y créditos y a su vez proponer metas que mejoren la utilización de los recursos para lograr un mejor

rendimiento en el departamento de crédito y cobranza y evitar una cartera con altos índices de morosidad.

Con eficiencia entusiasmo y una buena organización se lograra llegar a la meta que se

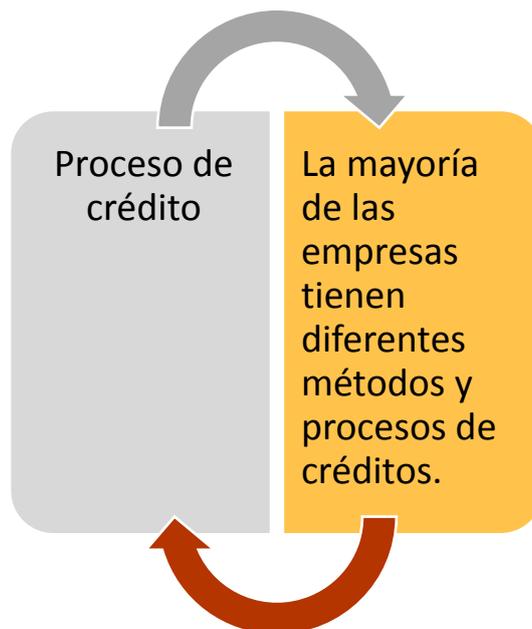
Grafico 5 : Eficiencia de gestión.



Elaborado por María Mazzini Reyes

5.9. Elaboración de procesos de crédito

Grafico 6 : Proceso de crédito.



Elaborado por María Mazzini Reyes.

Debido al que el comercial Villacis no constar con un departamento de crédito y cobranza no tiene bien establecidas sus políticas y sus proceso de crédito en él, ya que toda empresa debe manejarse por sus procesos que deben ser de manera ordenada para llegar a los objetivos que queremos alcanzar para asegurar el éxito de una empresa se deben considerar factores importantes.

Se deben incrementar las ventas al contado y disminuir los créditos

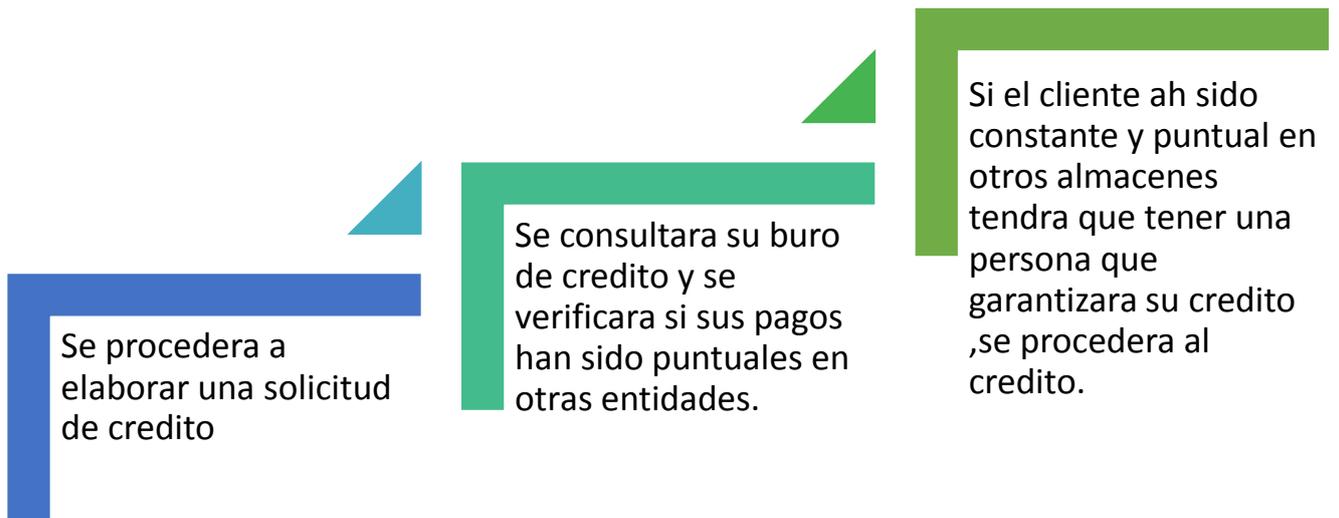
Garantizar de forma concreta los cobros de los créditos otorgados

Uno de los principales inconvenientes del comercial es que otorgan crédito sin evaluar la posibilidad del riesgo que se adquiere al concederlos porque surgirá la duda si cancelara o no a tiempo o en cuanto tiempo lograra terminarlo, no es malo otorgar créditos pero si se lo realiza debe realizarlo de acuerdo a las políticas del comercial y de acuerdo a un proceso continuo , se le debe realizar el análisis a aquella persona que necesita acceder a un crédito y si tiene los recursos necesarios para pagarlo en cuotas y los valores ocasionados por mora y retrasos.

Para poder lograr el buen funcionamiento del departamento de crédito y cobranza y que puedan establecer las medidas necesarias al momento de otorgar créditos se va a necesitar un supervisor que administre y se comunique directamente con el gerente para asegurar el cumplimiento de manera eficiente del pago de las cuotas mensuales de los clientes, se realizara la evaluación correspondiente al crédito en el cual el cliente tendrá que tener un garante que respalde que si él no logra cancelar sus cuotas a tiempo y así evitar una cartera.

Para asegurar el cumplimiento de los clientes que solicitan el crédito se realizara las evaluaciones necesarias se revisara su buro de crédito para saber a si tiene deudas en otros comerciales o en entidades bancarias y aun así adquirir el compromiso de otro crédito, para seguir este proceso se tomara en cuenta si tiene los suficientes recursos y respaldos de ubicación y garantías en caso de caer en mora con el Comercial.

Grafico 7 :Proceso de aprobación de crédito.

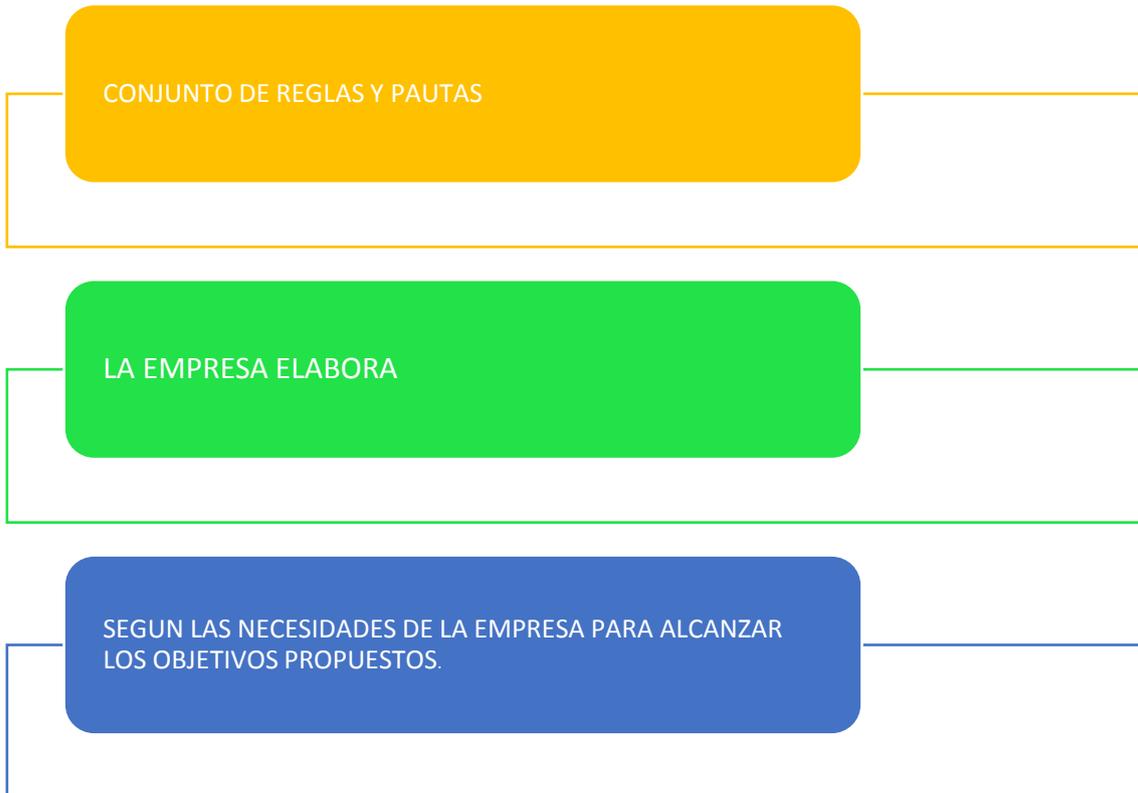


Elaborado por María Mazzini Reyes

En este grafico que se ha elaborado se observa que para realizar un buen crédito con todos los requisitos necesarios el cliente tendrá que llenar su solicitud para que se le otorgue un crédito, la solicitud tendrá que ser firmada por el supervisor del departamento de cobranzas, el cliente firmara un documento donde especifica que el Comercial puede acceder a su buro de crédito , si el cliente ha sido puntual en sus pagos en otros almacenes y no tiene deuda por cancelar tendrá más posibilidad de acceder a un crédito pero tendrá que presentar una persona que se le llama garante por cualquier motivo o circunstancia no logre cancelar lo hare la persona que lo garantizo.

5.10. Políticas de crédito.

Grafico 8: Políticas de crédito.



Elaborado por María Mazzini Reyes

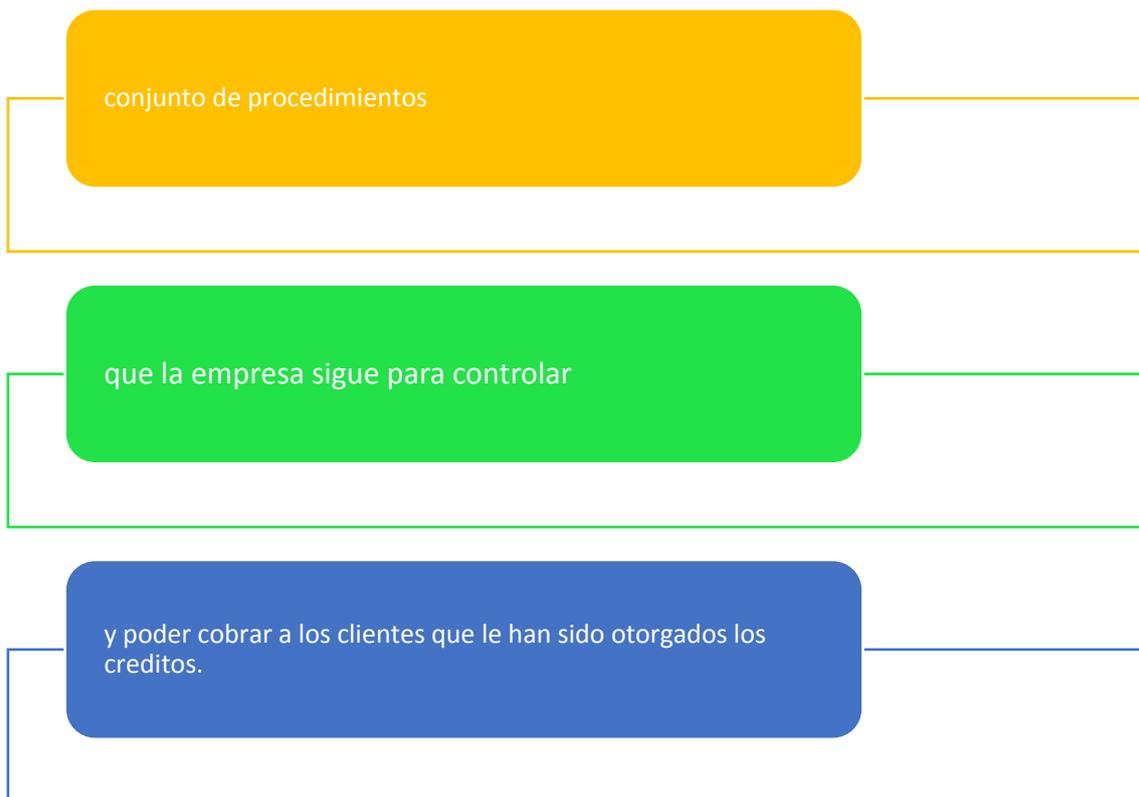
Para garantizar una cartera con un menor grado de morosidad y no disponer de deudas por cobrar a largo plazo se tiene que elaborar las respectivas políticas de crédito se va a lograr detallar ciertas políticas que se deben cumplir en pagos puntuales cuando se perciba que el cliente eleve el riesgo de sus pagos con el crédito adquirido.

- Se debe elaborar términos y condiciones para el respectivo crédito.
- Se le generara intereses por atrasos
- No debe tener un grado de morosidad elevada en otras instituciones
- El cliente puede acceder a la línea de crédito desde el momento en que se aprobó el crédito.
- El pago debe ser puntual
- Si es constante en sus pagos se le otorgara su propia garantía
- Asesoramiento jurídico.

- Devolución de mercadería en el caso de que el producto este en mal estado.
- Si el cliente presenta atrasos en sus pagos en otras entidades se le suspenderá la solicitud de crédito hasta que haga la respectiva cancelación de su pago.
- El cliente deberá toda la documentación solicitada en una carpeta incluida la solicitud de crédito para que el supervisor de crédito pueda aprobarla y saber si reúne los requisitos necesarios para que se le otorgue el crédito.
- No se le abrirá un crédito si el cliente no entrega toda la documentación.

5.11. Políticas de cobranzas

Grafico 9 : Políticas de cobranzas.



Elaborado por María Mazzini Reyes

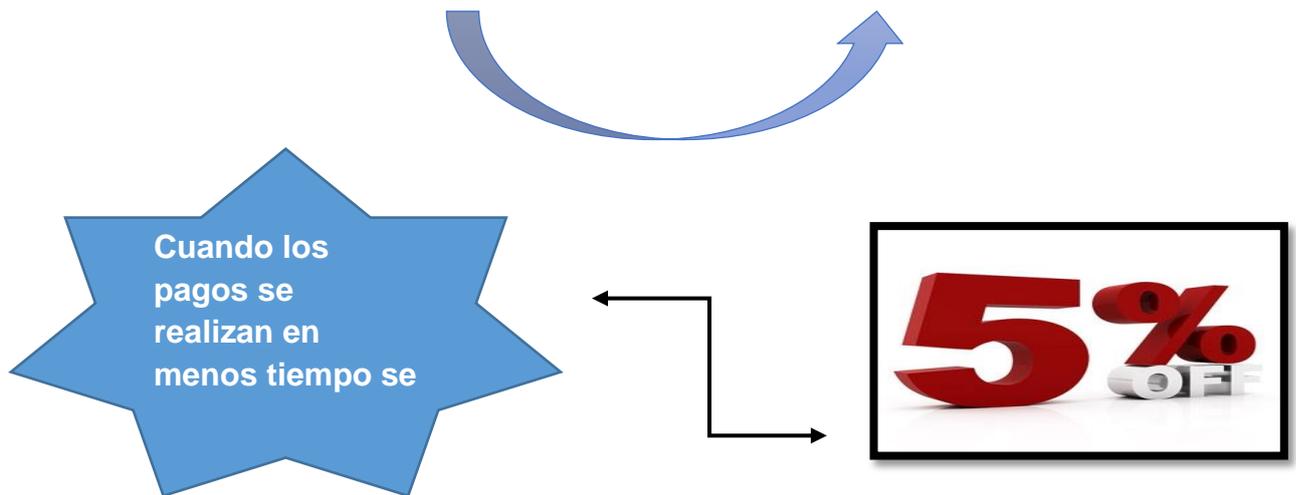
Luego de revisar los procedimientos de políticas de crédito del comercial y darse cuenta que el índice de morosidad ha incrementado y cada mes no se

realizan los cobros respectivos de valores por créditos se procederá a realizar a realizar un estudio y elaborar una estrategia para llegar a una pronta solución en el términos de cobros de la siguientes manera:

- ✓ Los clientes que tengan mora con 10 días de atraso y no logren cancelar o no se hayan acercado a justificar el motivo de porque no han logrado cancelar dicha cuota se les notificara por medio de llamadas, mensajes de textos, correos.
- ✓ Los clientes que tengan mora de 20 días de atraso y no logren cancelar o no se hayan acercado a justificar el motivo de porque no han logrado cancelar dicha cuota se les llamara en dicho caso a la persona que garantizo su crédito.
- ✓ Los clientes que cumplan más de 30 días vencidos su crédito se les enviara al cobrador para que realice la visita correspondiente para lograr llegar a un acuerdo y que el cliente logre estar al día en sus pagos.
- ✓ Si el cliente incurre en sus atrasados por más de 180 días tendrá la opción de llegar a un acuerdo y que logre cancelar sus cuotas por partes claro con el respectivo interés por atraso y mora.
- ✓ A los clientes que se acerquen a cancelar antes del plazo de acuerdo se les otorgara un pequeño descuentos en sus créditos por pronto pago y ser puntuales ello se gana su garantía propia

Grafico 10 : beneficios que tendrían los clientes si pagan en menos y tiempo y si su crédito a vencido hay riesgos.





5.12. Perfiles de cargo

Grafico 11 : Políticas de cobranzas.



Elaborado por María Mazzini Reyes

- ✓ Para garantizar que todas las actividades se logren con objetividad y se realicen de manera eficaz y eficiente, es necesario determinar los perfiles de cada uno de los empleados cada empleado deberá realizar una función distinta en cada área o departamento para el mejor funcionamiento del comercial y tener una buena organización con mejoras futuras a continuación se describirá los perfiles de los cargos de cada departamento del comercial para obtener mejoras futuras.

SUPERVISOR DE CRÉDITO Y COBRANZA

Para supervisar el departamento de crédito y cobranza su perfil debe ser poseer niveles de liderazgo y ganas de superación:

Hombre o mujer de 22 a 35.

Cursar estudios universitarios de administración de empresas, finanzas, contabilidad.

Tener experiencia 2 años de experiencia en el proceso de cobranza

Dominio de sistemas, sistema de cobranzas

Alto dinamismo y orientación de resultados

Las características de edad, estudio y las experiencias adquiridas son primordiales que permitirán ayudar a escoger al candidato a desenvolverse de la manera más oportuna en las actividades que se realizan a diario además aportara con ideas mejoras para el plan de cobros y la otorgación de créditos.

5.13. Tipo de liderazgo

Esta propuesta sobre el plan de mejoras al control interno para el departamento de cobranzas y créditos tiene como objetivo inicial contratar un supervisor que controle de manera más personalizada las obligaciones y mejoras para evitar que la cartera del Comercial incremente.

Se realiza una tabla donde se observara que la cartera se incrementó en un 40% teniendo un leve descenso del 60% al año siguiente, esto afecto directamente a los recursos económicos del Comercial.

Tabla 4; Créditos Vencidos.

Tiempo vencido	Porcentaje
Vencido de 1 a 30 días	35%

Vencido de 31 a 60 días	25%
Vencido de 60 días en adelante	40%
Total	100%

Elaborado por María Mazzini Reyes

La situación actual del presente estudio, se necesita de un liderazgo que defina cada actividad de cada empleado, que establezca el cumplimiento de los objetivos propuestos y elabore medidas y estrategias para poder trabajar en un ambiente organizacional agradable dentro del comercial.

5.14. Descripción de funciones

En esta sección se va a detallar la función de cada departamento de crédito y cobranza, el mismo que va a servir para implantar cada responsabilidades en los trabajos operativos.

ASISTENTE DE CRÉDITO Y COBRANZA

La función de la asistente de cobranza de crédito y cobranza se detalla de la siguiente manera:

Enviara los reportes de cobranzas realizadas al Gerente del Comercial

Realizara la gestión de cobranzas de manera telefónica, por mensajes, correos, mensajes de texto, notificaciones de cobro por medio de los recaudadores de la calle.

Revisará semanalmente los clientes en mora

Emitirá reportes de clientes en mora que se han atrasado mayor a 30 días

Revisará cual es el porcentaje de los clientes en mora

Llevar el control de las cuentas de los clientes

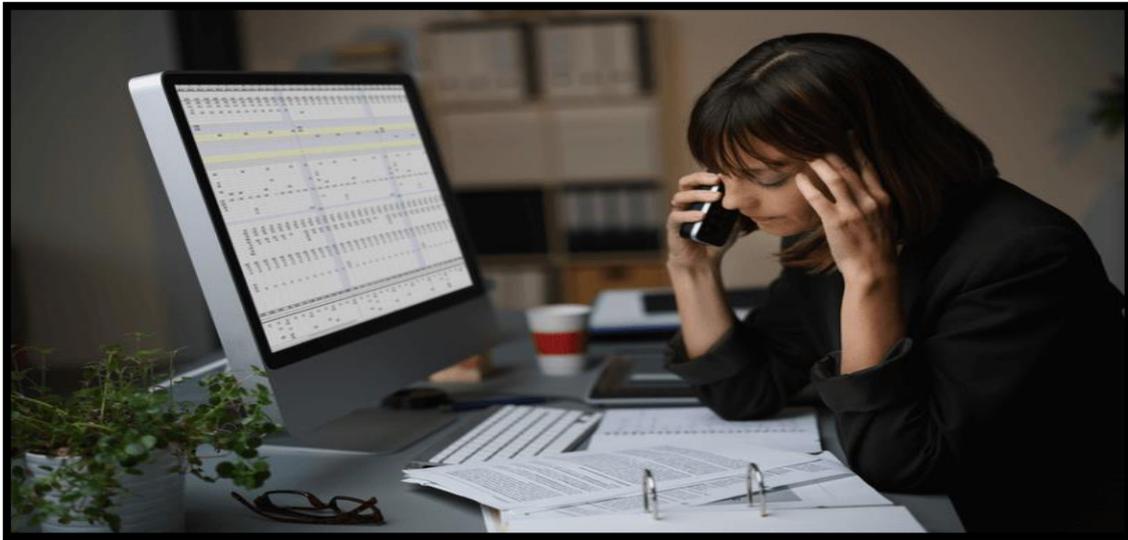
Monitorear los movimientos de los pagos de los clientes

Realizar reportes diarios de los avances de cobranzas tanto en el Comercial como la de los recaudadores

Llevar siempre la actualización de los clientes

Para el departamento de crédito y cobranza se va a necesitar un auxiliar de mensajería y cobranza que cumpla las funciones asignadas para el

Grafico 12: Asistente de crédito y cobranza.



mejoramiento de la empresa.

AUXILIAR DE MENSAJERÍA Y COBRANZA

Se encargara de retirar el dinero en efectivo en la ruta de los cobros asignados por la asistente de crédito y cobranzas.

Se encargara de llevar las notificaciones de cobros a clientes y efectuar

Endosar cheques y papeletas de depósito de dinero en la cuenta bancaria de la compañía.

CARACTERÍSTICAS QUE DEBE PRESENTAR:

Demostrar a cada momento los buenos modales y cortesía con los clientes.

Escuchar al cliente con atención

Proyectar hacia el bienestar de los demás

Interactuar con el cliente

Grafico 13: Atención al cliente.



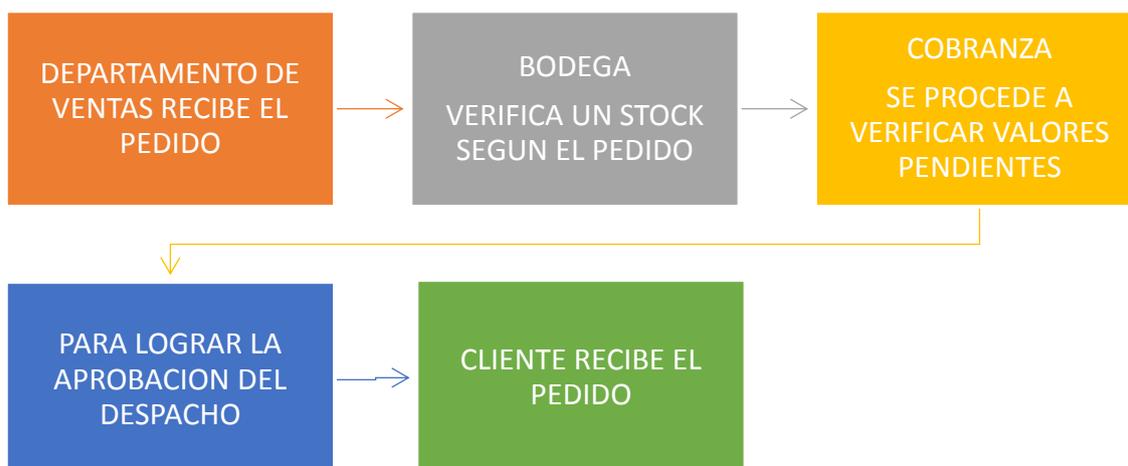
Ayudar al cliente cualquier inquietud y resolver los problemas

Elaborado por María Mazzini Reyes

5.15. Cambios de procesos.

Una vez detallada las funciones del departamento de crédito y cobranza es necesario actualizar los procesos para evitar inconvenientes en los empleados de la compañía.

Grafico 14 : Correlación de procesos al realizar el despacho de pedido.



Elaborado por María Mazzini Reyes

En la ilustración se logra observar cómo será el proceso de la venta a crédito

El departamento de ventas recibirá una orden de pedido, en la cual pasará al departamento de cobranza para la verificación de la cuenta cliente, si el cliente aún mantiene una deuda no se procederá a despachar, si el cliente no tiene ni una deuda se procederá a entregar su pedido.

Con la creación de este nuevo proceso de ventas que se llevara a cabo por los vendedores del Comercial Villacis con la información actualizada del stock de los inventarios y el estado de cuenta de los clientes.

Se procederá a realizar una orden de despacho a bodegas

Se procederá a la verificación en el departamento de cobranza de la cuenta clientes en el cual serán las facturas adeudadas o créditos al día, toda la información acerca de los estados de cuenta del cliente debe ser comunicada al departamento de Cobranza.

Confirmación y cobranza se tendrá mucho control entre los departamentos involucrados y el cliente:

Se procederá a entregar el artefacto del cliente

5.16. Proceso de cobranza

Se procederá a gestionar las cobranzas en aumento de acuerdo al tiempo en mora se lo realizara por medio de llamadas, e-mail, visitas y por cobranza judicial.

Cobranza administrativa: vencida su cuota de crédito se puede empezar el envío de cartas directamente al cliente, e-mail y el envío ejecutivo de cobranzas o también por medio del recaudador a realizar el respectivo recordatorio personalizado de las cuotas pendientes de pago, con el objetivo de poder llegar a un acuerdo mutuo de pago tantas veces que sea necesario.

Cobranza judicial: cuando a pesar de todas las gestiones que se realizó y pasado el tiempo el cliente no se acerca para llegar a un mutuo acuerdo se procederá con las gestiones jurídicas para poder recuperar la cartera

Otras opciones de pago:

- Establecer políticas de pago para los clientes
- Opciones de negociación o refinanciamientos



5.17. Plan de recompensas para motivar a los trabajadores

Grafico 15: Plan de recompensas a los empleados.



Elaborado por María Mazzini Reyes

Este plan de recompensas motivara al empleado y al personal de cobranzas porque va a servir para consolidar todas las acciones que queremos establecer al igual que los índices responsables para lograr cumplir con las metas y los objetivos propuestos.

Para logra cumplir con este plan de motivación y recompensas para el personal se debe tomar en consideración ingresos extras por cumplir con sus metas, de manera que ayude a crear un ambiente en donde el trabajador cumpla y tenga un compromiso con el Comercial y que los incentivos influya a realizar un trabajo optimo con errores mínimos y tener muchos más beneficios para el Comercial.

Se realizaran reuniones constantes para saber las inquietudes, las quejas y las opiniones de cada empleado.

Los cobradores comisionaran según sus cobros diarios es otra forma de motivar al empleador y tendrá más entusiasmo y será optimista a la hora de cobrar en las calles y se lograran incrementar los ingresos por parte de los recaudadores

En el siguiente cuadro se presentara las comisiones de los recaudadores de las calles.

Tabla 5: Nóminas de recaudadores.

Nomina	Sueldo	comisión	valor
Bryan Alcántara	375	10 %	37.50
Johao	375	10 %	37.50

Elaborado por María Mazzini Reyes

En la presentación de esta tabla su sueldo es el básico ellos con el incentivo de obtener un 10% más a su sueldo buscaran mejores estrategias de cobros poder llegar a un acuerdo con los clientes, estarán más pendientes en lograr recuperar esa cartera que ya se ha vencido porque a su sueldo se le sumara el incentivo y esta sería una estrategia tanto para los clientes como para los trabajadores, ayudara a incrementar los ingresos en el Comercial.

5.18. IMPLEMENTACIÓN DE UN NUEVO PROGRAMA LLAMADO WEBCONTA

La idea de poder remplazar programa dobra es muy importante pues dobra no da saldos exactos de los clientes hace que exista inconformidad e insatisfacción porque surgen muchos reclamos a diarios , tampoco nos da informes reales cuando se necesita saber es estado de cuenta de clientes es porque este sistema es más utilizados en comisariatos , realizando las investigaciones acerca del programa webconta es un sistema de contabilidad y se lo utiliza en comerciales que se dedican a la compra y venta está integrado por módulos como el de inventario, facturación, cobranzas ,bancos, roles de pago incluso anexos del Sri sus principales características :

Los informes pueden ser exportados a Excell, Word, PDF.

Nosotros mismos podemos instalar el sistema por medio del icono.

Se necesita conexión a internet 32k.

Permite añadir claves de seguridad a los diferentes módulos.

Sus datos son protegidos.

Nunca se daña la base de datos.

Permite acceder a sitios de investigación de créditos.

Están son las principales características de este sistema que se ha implementado para facilitar el trabajo a los Comerciales y al gerente porque puede controlar desde su casa a todas las sucursales, puede revisar sus cobros diarios, sus ventas al contado y la cantidad de créditos otorgados a diario.

A continuación se va a describir los 3 módulos que se necesitarían para el buen funcionamiento del Comercial, el módulo de inventarios es el que nos va a permitir registrar los artículos de acuerdo a su modelo, serie y cantidad trabaja directamente con el módulo de facturación porque cada vez que se factura se

Grafico 16 : control de inventarios.

CODIGO	PRODUCTO	Subcategorial	Cuotas	PVP.1	PVP.2	EXISTEN	PRINCIPAL	BODEG	BODEG	BODEG	BODEG	BODEG	BODEG	UBICACION	NOTAS
00338	CAJA AMPLIFICADA ENGLAND SOUND		0.00	390.00	630.00	2.00	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00391	JARRO ANDINA BLANCO REDONDO		0.00	1.00	0.00	48.00	48.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00275	JARRO ANDINA VERDE LIMA CLASADO		0.00	1.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00310	JARRO ANDINA AMARILLO BALENO		0.00	1.00	0.00	45.00	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00107	JARRO ANDINA AMARILLO REDONDO		0.00	1.00	0.00	44.00	44.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00432	JARRO ANDINA ANARANJADO BALENO CUADRADO		0.00	1.00	0.00	190.00	190.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00345	JARRO ANDINA AZUL BALENO REDONDO		0.00	1.00	0.00	45.00	45.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00226	JARRO ANDINA JABE RECTO		0.00	1.00	0.00	18.00	18.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00012	JARRO ANDINA BARAJA RECTO		0.00	1.12	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00343	JARRO ANDINA NEGRO REDONDO		0.00	1.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00018	JARRO ANDINA NEGRO RECTO		0.00	1.00	0.00	11.00	11.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00106	JARRO ANDINA NEGRO REDONDO		0.00	1.00	0.00	37.00	37.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00249	JARRO ANDINA VERDE BALENO RECTO		0.00	1.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00171	JARRO ANDINA VERDE LIMA CUADRADO		0.00	1.00	0.00	138.00	138.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00283	1 CPU REPARADO		0.00	250.00	0.00	1.00	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00388	APNE ACCIONADO SPLIT INNOVA PHS24C 2V31MDD		0.00	1,100.00	1,600.00	1.00	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00211	ALMOHADADA ZOLA BARBIA RELAX		0.00	15.00	0.00	1.00	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00385	ALMOHADADA AMBAR CHAIDE		0.00	15.00	0.00	1.00	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00417	ALMOHADADA AURORA CHAIDE		0.00	10.00	0.00	15.00	15.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00003	ALMOHADADA CHAIDE REFORC MENORI CON COLOR A MENTA		0.00	35.00	0.00	5.00	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00125	ANAMUEL DE PIED PEGUERO		0.00	107.00	107.00	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00321	ANTENA DIRECT TV		0.00	70.00	0.00	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00232	AUTORADIO LECTOR DE DVD PIONEER		0.00	525.70	525.70	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00330	BALONES BIKASA		0.00	43.00	0.00	5.00	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00329	BASE GENERICA 1 PLAZA 1/2		0.00	50.00	0.00	3.00	3.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00240	BASE GENERICA 2 PLAZAS		0.00	50.00	0.00	4.00	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00364	BASE GENERICA 2 PLAZAS Y 1/2		0.00	50.00	120.00	2.00	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00341	BASE GENERICA 3 PLAZAS		0.00	150.00	0.00	1.00	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00014	BASE IMPERIAL 3 PLAZAS		0.00	195.00	145.00	1.00	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00189	BATERIA BOSCH S4 34 HP 17851126-102502 (60AH)		0.00	125.00	160.00	4.00	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00085	BATERIA BOSCH S4 34 HP 17851126-102506 (60AH)		0.00	125.00	160.00	1.00	1.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00324	BATERIA BOSCH S4 42 FET (604225) 7 (60AH)		0.00	125.00	160.00	2.00	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00115	BIBLIOTECA		0.00	312.50	312.50	0.00	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00007	BICICLETA BREED MONTER ARG 20		0.00	180.00	235.00	4.00	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
00112	BODIFLEX BODIFLEX DE NIÑA TECOWAZA		0.00	70.00	0.00	2.00	2.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Disminuirá directamente en el inventario y genera informes de lista de precios, informe de productos en stock mínimo, informe de movimientos por producto, informe de compra de inventarios clasificado por proveedor y registrar inventarios por número de serie.

En el módulo de facturación y financiamiento se lograra registrar los comprobantes de ventas: facturas, notas de ventas, notas de entregas, guías al registrar la factura se dará de baja en el inventario y cada vez que se facture imprimirá directamente el contrato de venta , su recibo, su pagare con sus respectivos datos y los de su garante y permitirá imprimir informes de ventas a diario, semanal, quincenal y mensual, también informe de venta por clientes, por cajero el gerente lograra tener un mejor control en sus cobranzas de los diferentes cajeros.

El módulo más importante es el cobranza es orientado

Tabla 6 : Modulo de cobranza orientado.

Grabar | Borrar | Anterior | Siguiente | Listar | Imprime | Buscar | Nuevo | CERRAR | 14:125

\$0.00

FACTURA P SUPERVISOR Fecha: 15/11/2017

Cliete CONSUMIDOR FINAL Ruc: 9999999999999

Direcion: Telefonos: Seleccione Vendedor Pago: Contado

Detalle de la Venta | Financiamiento | Forma de Pago | Notas de la Venta

Ln	Codigo	PRODUCTO	SERIE	CANT.	PRECIO	Dcto.	TOTAL
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							

Totales Generales | Notas y Observaciones

SubTotal: 0.00 (-) Descuen.: 0 (-) Retencion: 0.00

Tarifa 12%: 0.00 (-) Dct.: 0.00 (+) Financiamiento: 0.00 **TOTAL: 0.00**

Tarifa 0%: 0.00 (+) IVA: 12 0.00 (-) Comp. IVA: 0 0

Tabla 7 : Modulo cliente.

Específicamente para almacenes nos va a permitir calcular intereses, cobrara interés por mora y genera los informes de la gestiones de cobros a diario se lograra saber el estado de cuenta de los clientes, la lista de la recaudaciones efectuadas, costo total de la cartera, imprimirá informes para el buró de crédito, promesas de pagos, lista de cobros, y contrató de compra y venta

Este nuevo programa que se implementaría en el Comercial Villacis ayuda mucho para el funcionamiento y el buen manejo de los saldos efectuados a los clientes a saber sus estados de cuenta y a tener un inventario con un buen control.

CONCLUSIONES.

Con la información que se logró obtener por medio de la investigación a la población involucrada se llegó a los siguientes resultados:

Los empleados que trabajan en el Comercial Villacis todos realizan las mismas funciones tanto en crédito y cobranza tienen muy poca experiencia en lo que realizan pero están muy involucrados en sus funciones y en sus responsabilidades en el Comercial y dan todo día a día para sacar adelante al Comercial , no existe mucha coordinación a la hora de realizar los créditos porque cada área no está completamente distribuidas ,porque necesitan un supervisor que se encargue de todas aquellas gestiones que involucra un departamento de crédito y cobranza

En el área de cobranzas laboran todas las personas que trabajan en el Comercial hasta los recaudadores pueden realizar créditos, se necesita mínimo dos personas que tengan conocimientos contables y administrativos en el departamento para que puedan cumplir con las políticas de cobros y de crédito, también los recaudadores son solo dos y ellos solo escogen un barrio es decir no tienen asignado una persona que se encargue del trabajo de distribuirle a que barrio les toca cada día, se necesita capacitar a los recaudadores para que ellos puedan responder a los objetivos de pago y la negociación con el cliente, así como las políticas para motivar al cliente a un pronto pago.

Un aspecto de gran importancia es el manejo de la información como es la del Stock del inventario, la cuenta clientes para de este modo ofrecer productos que estén en el inventario y su vez llevar el control de los clientes para que no estén en mora y al día en sus cuotas.

Además antes de entregar el artefacto tendrá que firmar el contrato con sus respectivos datos, un pagaré y un compromiso de pago para evitar riesgos en el Comercial.

Hay que tener en cuenta que se deben tomar medidas que ayuden a mejorar estas falencias y así evitar los más riesgos posibles y un buen manejo del Comercial.

RECOMENDACIONES:

Se debe realizar capacitaciones constantes a los empleados principalmente a los recaudadores sobre el manejo de respuestas para llegar a acuerdos o convenios entre el cliente y el recaudador para mejorar las recaudaciones a diario.

Antes de entregar los electrodomésticos el cliente debe firmar un contrato de venta y un pagaré para el compromiso legal por parte del cliente ya que ha generado una deuda a corto o largo plazo.

Contratación de un supervisor para el departamento de crédito y cobranza con conocimientos tanto en gestiones de cobro, contable con ganas de superación y elaborar medidas para mejorar los cobros para mejoras prontas del Comercial

Equipos tecnológicos que le permita acceder de una manera rápida y eficaz al sistema del Comercial.

Establecer las nuevas políticas de crédito y cobranza para un mejor control y funcionamiento del Comercial, trabajar con un buen buro de crédito permitirá si los clientes pueden acceder a créditos y evitar riesgos.

Establecer un buen equipo de trabajo para trabajar en equipo y con buena organización.

Grafico 17 : De una excelencia de un buen equipo.



BIBLIOGRAFÍAS:

- Gestion Financiera. (2001). Manual de Gestion Financiera. Colombia: segunda edicion .
- Aviles, C. V. (2014). Metodologia de la investigacion cientifica. Ecuador: Myl.
- Carrasco Jarrin & Tumbaco. (2013). Analisis de cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic. Milagro.
- Carrasco Jarrin & Tumbaco Lara. (2013). Analisis de Cartera Vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic. Milagro.
- Cobranza de Cartera Vencida. (2016). Lideres en recuperacion de Cartera vencida .
- Collado, C. F. (1996). Metodologia de la Investigacion (1 ed.). Colombia: Impresos S.A. Recuperado el Lunes de Noviembre de 2017
- Coopers & Librand, S. (1997). Nuevos conceptos del contro Interno. Madrid: Ediciones dias de Santo S.A.
- Coopers&Librand. (1997). Control Interno. New York: santo.
- Coso. (1997). Control Interno . Madrid: Juan Bravo tercera edicion.
- Enciclopedia tematica. (2015). Gestion Financiera. Guayaquil: knowo.net.
- Fundacion Romero. (2012). Historia de la gestion financiera. Guayaquil: Romero.
- Guerrero, A. (2010). Recuperado el 17 de Agosto de 2017, de Repositorio digital Universidad Tecnica de Ambato : <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/2058>
- Ibañez, A. A. (1986). Proceso de la entrevista . Noriega .

- Mantilla, S. A. (2013). Auditoria del Control Interno. Bogota: Editorial Buena Semilla.
- Martin, F. A. (2004). La encuesta una perspectiva general metodologica . España : Caslon S.I.
- Montalvo Claros . (2002). Administracion Financiera Basica. Mexico.
- Ortega Castro Alfonso . (2002). Introduccion a las Finanzas. Mexico.
- Proyecto Gabriela Elizabeth Vergara Jaramillo. (2014). DISEÑO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL. En G. E. Jaramillo, DISEÑO DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CONTROL. Milagro.
- REYES, M. M. (s.f.).
- RODRIGUEZ, M. (1998). CREDITOS. En M. RODRIGUEZ, ANTECEDENTES E HISTORIAS DEL CREDITO (pág. 1). MONTE DE PIEDAD.
- Sampieri, R. H. (1996). Metodologia de la investigacion. Colombia: Ediciones Panamericana.
- Superintendencia de Bancos y Seguros . (1984). Cartera Vencida. Chile.
- Tamayo. (2012). Muestra. En Tamayo, Proceso de la Investigacion Cientifica (pág. 38). Mexico.
- Tumbaco, N. (2006). Plan de mejoras para el control interno de las cuentas por cobrar en la empresa Electrocable C.A. Colombia, Bogota.
- wikipedia. (2012). La Ganga. prospecto de oferta publica de la emision de Almacens la Ganga, (pág. 4). Guayaquil.

ANEXOS

Anexo 1 Encuestas

Encuesta dirigida a los clientes del comercial Villacis

1...señale una de estas opciones según el motivo que han impedido que ud no cumpla a tiempo cada cuota mensual por su crédito

- Desempleo
- Calamidad domestica
- Forma de pago
- Crisis Económica

2...Señale cuanto tiempo tiene vencido su crédito

- 30 días
- 60 días
- 90 días
- Mayor a 90 días en adelante

3...Señale con qué frecuencia recibe notificaciones de cobro cuando se vence su cuota por el crédito.

- Una vez al día
- Una vez cada semana
- Una vez al mes
- Nunca

4...Porque medio le notifican que ud está atrasado en su crédito.

Mensajes Llamadas Cobrador

5... como cree ud que es la atención al cliente a la hora de realizar sus pagos

- Buena
- Mala
- Regular

Anexo 2 Ruc del Comercial Villacis

		REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES		 ...le hace bien al país!	
NÚMERO RUC:	0916796865001				
APELLIDOS Y NOMBRES:	ESPINOZA ALCANTARA TERESA DEL ROSARIO				
NOMBRE COMERCIAL:					
CONTADOR:	CRUZ BOHORQUEZ KERWIN OMAR				
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI		
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO:	S/N		
FEC. NACIMIENTO:	25/02/1980	FEC. INICIO ACTIVIDADES:	04/02/2000		
FEC. INSCRIPCIÓN:	04/02/2000	FEC. ACTUALIZACIÓN:	14/03/2017		
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:	30/09/2000	FEC. REINICIO ACTIVIDADES:	26/02/2007		
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMESTICOS					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: GUAYAS Canton: GUAYAQUIL Parroquia: POSORJA Calle: JUAN DEL VALLE Numero: S/N Interseccion: NERY CHALEN - JUAN DE URQUISA Referencia: DETRAS DEL MALECON POSORJA Telefono: 042603589 Email: mvillacis1@hotmail.com Celular: 0985992016					
DOMICILIO ESPECIAL					
SN					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	3	ABIERTOS	3		
JURISDICCIÓN	\ ZONA B\ GUAYAS	CERRADOS	0		
					
Código: RIMRUC2017000528252					
Fecha: 13/04/2017 17:27:24 PM					

Anexo 3 contrato de venta

N°000314

FECHA.....

CONTRATO DE VENTA CON RESERVA DE DOMINIO

Conste por el presente documento el CONTRATO DE COMPRA - VENTA con RESERVA DE DOMINIO, que convienen celebrar libre y voluntariamente, por sus propios derechos.

El Sr(a)..... "VENDEDOR"
y el Sr(a)..... "COMPRADOR"
domiciliado en.....

PRIMERA.- DESCRIPCIÓN DE LO VENDIDO EL VENDEDOR da en venta con Reserva de Dominio.....

SEGUNDA.-PRECIO DE VENTA.-El precio total estipulado es de.....

.....DÓLARES pagado en la siguientes formas:
AL CONTADO.....DOLARES, que el
VENDEDOR manifiesta recibir, y por el saldo el COMPRADOR declara que DEBE Y PAGARA A LA
ORDEN DEL VENDEDOR a
.....la suma de.....

Reconociendo al interés del por ciento anual desde las correspondientes vencimientos mensuales.

TERCERA.-RECEPCIÓN Y DOMINIO.- Lo descrito en la cláusula primera lo ha recibido el comprador a su entera satisfacción y deberá llevarlo y mantenerlo durante la vigencia de este Contrato en su domicilio antes mencionado, con la obligación de notificar al vendedor el cambio, de su domicilio o residencia a más tardar dentro de los ocho días posteriores de dicho cambio. En ningún caso, podrá el COMPRADOR sacar fuera del país lo que es objeto de este contrato. Ni entregarlo a otras personas sin autorización escrita del VENDEDOR.

CUARTA.-RESERVA DE DOMINIO.- El vendedor se reserva el dominio de lo vendido hasta que el comprador haya pagado la totalidad del precio. El comprador adquirirá el dominio cuando este sea cancelado en su totalidad, este es y será dueño de la cosa vendida físicamente cuando haya pagado la totalidad del precio y podrá entonces pedir al VENDEDOR que le otorgue al respectivo Título de Propiedad. Sin embargo, el COMPRADOR asume los riesgos que corre tal cosa desde la fecha de este Contrato por haberla recibido de poder del VENDEDOR, En consecuencia, El comprador no podrá verificar Contrato alguno de venta, permuta arrendamiento prenda etc. Sobre lo que es objeto de este Contrato mientras no haya pagado la totalidad del precio.

Anexo 4 Anexo 3 factura

Espinoza Alcántara Teresa del Rosario
COMERCIAL VILLACIS
 VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE MOTOCICLETAS Y DE APARATOS ELECTRODOMESTICOS, ARTEFACTOS Y ARTICULOS PARA HOGAR
 Dirección: Barrio Primero de Mayo, Calle Juan del Valle Solar 8 entre Nery Chalón y Juan de Urquiza
 Telf: 2066589 - 2066724 - 0985992016 - Guayaquil (Posorja) - Ecuador

RUC 0916796865001
 AUT. SRI 1121471600
 Obligado a llevar Contabilidad

DIA: [] MES: [] AÑO: []

FACTURA N° 002-001- 000003464

SR. (es) Romero Bessada Betsy Katiuna

RUC/CI 0926350646 TELF.: [] GUIA DE REMISION: []

DIREC.: Barrio "San José"

CANTIDAD	DESCRIPCION	V. UNITARIO	V. TOTAL
1	Moto 150 cc. 4 Tiempos Cod. ser.: JH150H-AMA Due. ser.: Tatty 150 modelo: Tatty 150 Chasis: 15YTKPATJ1104049 motor: Bn.157 QHJ6P 10H15 Ram.v.: UMO 128960 marca: motor 4 Año Fab: 2018 Paa.: China Popular Color: Amarillo Cilindros: 143,6 Tonelaje: 9266		

FORMA DE PAGO

EFFECTIVO	DINERO ELECTRONICO	TARJETA DE CRED./DEB.	OTRA FORMA DE PAGO	SUBTOTAL 12%	1635,85
				SUBTOTAL 0%	
				SUBTOTAL	
				IVA 12%	196,30
				TOTAL	1832,15

ENTREGA CONFORME RECIBE CONFORME

FECHA DE AUTORIZACION: 21/07/2017 - FECHA DE CADUCIDAD: 21/07/2017 - ORIGINAL: CLIENTE - COPIA: EMISOR
 Franco Anchundia Washington Gabriel - RUC 170675355001 - AUT. 2172 - 28(100X2) Secuencia: 3401 - 3600

Anexo 5 Solicitud de permiso al gerente de aceptación del Proyecto

	<h1>Comercial villacis</h1>	
Teléfonos: 042066589 – 042066724 e-mail:mvillacis1@hotmail.com		
Ruc: 0916796865001		
Dirección: Barrio 1 de mayo calle Juan del Valle entre Nery Chalen y Juan de Urquiza		
Posorja – Ecuador		
<h3><u>CERTIFICADO</u></h3>		
<p>Por medio de la presente yo el Sra. Teresa Espinoza Alcantara con C.I.: 091679686-5 Gerente general del Comercial Villacis RUC: 0916796865001 autoriza al Srta. Maria Mazzini Reyes con C.I.:095374058-6 El uso y manipulación de la información del establecimiento para la creación de un Plan de mejoras al control interno de la gestión financiera y la recuperación de la cartera vencida del Comercial Villacis para el proyecto de del instituto Tecnológico Bolivariano.</p>		
<p>COMERCIAL "VILLACIS" Copia Certificada RUC 0916796865001</p>		
<p>Atentamente.</p>		
<p>Gerente General</p>		
<p>Teresa Espinoza Acantara</p>		
<p>C.I.: 091679686-5</p>		
<p>Posorja, 16 de Noviembre de 2017</p>		

Anexo 6 Fotos de las áreas de estudio.



6. Anexo 7 Orden de retiro.

	<h1>Comercial villacis</h1>	<p><i>¡Por Sus Vecinos Mejor...!</i></p> <p>COMERCIAL VILLACIS</p>
Teléfonos: 042066589 – 042066724 e-mail:mvillacis1@hotmail.com		
Ruc: 0916796865001		
Dirección: Barrio 1 de mayo calle Juan del valle entre Nery Chalen y Juan de Urquiza Posorja – Ecuador		
ORDEN DE RETIRO		
Posorja, 08 de Noviembre del 2017		
Dejo constancia la Orden de Retiro, por falta de cancelación.		
TIPO DE ELECTRODOMESTICO:		
SERIE:		
PLAZO:		
FECHA INICIAL CREDITO:		
FECHA FINAL DEL CREDITO:		
LETRAS VENCIDAS:		
TOTAL DE DEUDA:		
CLIENTE:		C.I:
Entrego conforme		Recibo conforme

Anexo 8 Entrevista.

Entrevista a empleados del comercial Villacis

Nombres: Teresa Espinoza Alcantara

Cargo: Gerente

Tiempo: 8 años

1.. ¿Cuál cree ud que es la situación actual del Comercial?

La situación del Comercial no es tan buena ya que tiene muchas cuentas por cobrar, en el año 2015 y 2016 se generaron un sinnúmero de créditos sin los requisitos necesarios que actualmente afecta la situación económica del Comercial.

2.. ¿Cómo está afectando la cartera vencida al Comercial Villacis?

Afecta directamente a los recursos del Comercial porque no hay ingresos para poder seguir comprando mercadería, y a su vez a nosotros los empleados porque empieza a generar preocupación al ver que los resultados no son los que se esperaban obtener.

3.. ¿Qué cree ud que ha ocasionado que exista una cartera vencida?

La ocasionado la falta de control y descuido de los créditos concedidos porque no tienen un seguimiento mensual

También la confianza del Comercial Villacis a sus clientes

4.. ¿Ud cree que el Comercial Villacis es estricto a la hora de otorgar créditos?

La verdad no es estricto se da con mucha facilidad a los clientes por ese motivo el incremento de la cartera vencida pero se está mejorando actualmente en ese ámbito.

5.. ¿Qué solución ud considera para poder solucionar la cartera del Comercial?

La mejor solución es el dialogo con los clientes para poder llegar a acuerdos y también convenios con el Comercial, otra manera seria más presión a la hora de los créditos.

6.. ¿Si tuviera que proponer una estrategia para recuperar la cartera cual sería?

Lo haría por medios de la refinanciación con los créditos a los clientes con montos mayores

Le daría opción a pagos de cuotas pequeñas sin intereses

Tener más cuidado y control al otorgar créditos

7.. ¿Qué recomendación le daría ud al Comercial Villacis?

Le recomendaría que a la hora de otorgar un crédito el cliente que va acceder al crédito cumpla con todas las condiciones y los requisitos que se soliciten y que a su vez no mezcle la amistad con los negocios para superación del Comercial.

De acuerdo a la entrevista realizada al empleado, nos indicó indudablemente que existe mucha morosidad por parte de los clientes, esta situación se viene generando desde años anteriores en el que se otorgó muchos créditos sin proporcionar las medidas necesarias. Esta situación en el Comercial hace referencia que el comercial no está al 100% con los recursos y no tiene muchos ingresos económicos mensuales. En esta entrevista se expone que la cartera ha tenido mucho impacto negativo porque no se puede adquirir nuevos' electrométricos para poder trabajar en la actividad económica.

Por otro lado en época de crisis los que sobreviven y se mantienen en el mercado son aquellos que han sido más disciplinados y conservadores a la hora de realizar los negocios.



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

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 se ha analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejoras al control interno de la gestión financiera de la cartera vencida en el Comercial Villacis.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El problema de investigación se refiere a : **¿Cómo mejorar el control interno de la gestión financiera para la recuperación de la cartera vencida en el comercial Villacis ubicado en la parroquia Posorja en el periodo 2017?**

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

Autora

María Mazzini Reyes

Mazzini Reyes María Fernanda

Tutora

Elizabeth Tomalá

Ing. Elizabeth Tomalá Izurieta

29617

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, Maria Fernanda Mazzini Reyes en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación plan de mejoras al control interno de las gestión financiera y la recuperación de la cartera vencida, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de, Contabilidad y auditoría de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/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*.

Maria Fernanda Mazzini Reyes

0953740586

Maria Mazzini Reyes

Firma



Factura: 002-003-000043132



20170901030D02374

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901030D02374



Ante mí, NOTARIO(A) JESSICA ALICIA RODRIGUEZ ENDARA de la NOTARÍA TRIGÉSIMA del Cantón Guayaquil, comparece(n) MARIA FERNANDA MAZZINI REYES portador(a) de CÉDULA 0953740586 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 AUTORIZACIÓN, (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 1 DE DICIEMBRE DEL 2017, (13:12).

Maria Mazzini Reyes
 MARIA FERNANDA MAZZINI REYES
 CÉDULA: 0953740586

Jessica Rodriguez

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



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Maria Mazzini Reyes

Número único de identificación: 0953740586

Nombres del ciudadano: MAZZINI REYES MARIA BERNANDA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/POSORJA

Fecha de nacimiento: 23 DE DICIEMBRE DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MAZZINI SOLORZANO DAMIAN RUBEN

Nombres de la madre: REYES FRANCO LOLA MARICELA

Fecha de expedición: 9 DE DICIEMBRE DE 2016

Información certificada a la fecha: 1 DE DICIEMBRE DE 2017

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



Este certificado: 176-074-40683



176-074-40683

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente




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

CÉDULA DE CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
MAZZINI REYES MARIA FERNANDA
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
 POSORJA
 FECHA DE NACIMIENTO **1995-12-23**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **MUJER**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **095374058-6**



INSTRUCCIÓN **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **MAZZINI SOLORZANO DAMIAN RUBEN**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **REYES FRANCO LOLA MARICELA**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL 2016-12-09

FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-12-09

V3333H1222

001177308

ICM 16 08 602 16


María Mazzini Reyes
 DIRECTOR GENERAL

PRIMERA CÉDULA




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 ELECCIONES GENERALES 2017
 7 DE ABRIL 2017

011 JUNTA No
011 - 285 NÚMERO
0953740586 CEDULA

MAZZINI REYES MARIA FERNANDA
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
POSORJA PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN: **3**
 ZONA:



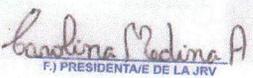

ECUADOR
ELIGE CON
TRANSPARENCIA

2017
 ELECCIONES
 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 DE LA JRV

IMP. IGM.MJ

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 Abatep

Luis Abatep

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Firma