



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL,  
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

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

**TEMA:**

**PROPUESTA PARA ELABORAR UN MANUAL DE  
PROCEDIMIENTOS DE LAS COBRANZAS EN EL ESTUDIO  
JURÍDICO CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PÉREZ C.L.**

**Autora:**

Delgado Pombar Cinthya Patricia

**Tutora:**

Ing. Mireya Delgado Chavarría

**Guayaquil – Ecuador**

**2017**



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA**

En mi calidad de tutora del Proyecto de Grado, nombrado por el Consejo

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el Proyecto de Grado con el tema: **Propuesta para elaborar un manual de procedimientos de las cobranzas en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.**, presentado por Cinthya Patricia Delgado Pombar como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

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

Egresada

Tutora:

Delgado Pombar Cinthya Patricia

Ing. Mireya Delgado Chavarría

## **CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION**

Yo, Cinthya Patricia Delgado Pombar en calidad de autor (a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta para elaborar un Manual De Procedimientos de las cobranzas en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. de la modalidad Semipresencial realizada 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 CODIGO ORGANICO DE LA ECONOMIA 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, 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 ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR*.

---

Nombres y Apellidos de Autor

---

Firma

No. De cédula \_\_\_\_\_

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

## **CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnología (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 UTILIZACION DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACION Y TRABAJOS DE TITULACION Y DESGNACION DE TUTORES del ITB.*

---

Nombre y Apellidos del Colaborador

---

Firma

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicar esta tesis a:

Mi hijo José Andrés, quien estuvo detrás mío para que termine mi carrera y me dio el impulso para retomarla y culminarla.

Mi hijo Nicolás quien con mucha paciencia y cariño aceptó quedarse los fines de semana en casa esperando a que llegara para poder hacer algún plan familiar o simplemente pasar juntos sin hacer nada.

Mi esposo Víctor que ha sido un gran apoyo en este camino, quien con amor me alentó y no dejó que mis brazos cayeran y pudiera lograr alcanzar esta meta.

Cinthyá Patricia Delgado Pombar

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a:

Dios por darme la existencia, permitirme despertar cada día y por haber llegado al final de la carrera.

A mi madre quien con mucho esfuerzo y sola sacó adelante a sus cuatro hijos, ella nos dio el mejor de los ejemplos de que luchando duro y sacrificando hasta la salud, se puede conseguir tener una familia fuerte y unida.

A mi padre en el cielo, que me acompaña siempre en todos los momentos felices y tristes de mi vida, a ti... tengo la convicción de que no te he defraudado.

A mi abuelito Carlos por nunca dejarnos de apoyar y de demostrarnos que la familia siempre esta primero que cualquier cosa.

A mi mami Elena, hermanos, tíos y tías por haber estado siempre ahí apoyando y alentando.

A mi tutora Ing. Mireya Delgado, por todo el apoyo brindado durante la elaboración de este trabajo

Cinthya Patricia Delgado Pombar



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

**Propuesta para elaborar un manual de procedimientos de las cobranzas en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.**

**Autora:** Cinthya Patricia Delgado Pombar

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

## **RESUMEN**

**El Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Perez C.L., de la ciudad de Guayaquil, estaba presentando problemas en el flujo de efectivo en sus cuentas, debido a la errada gestión de cobranzas que realizaban mensualmente, esto se vio reflejado cuando se contrata un externo para realizar esta actividad ya que por motivos de sobre carga laboral, la persona que estaba encargada de hacerlo no lo estaba realizando. Se pudo observar que el procedimiento para cobranzas no se estaba llevando adecuadamente y ni siquiera se tenía entendido en qué consistía el mismo y si éste estaba documentado para que sirva de ayuda para la persona que la realizaba. Esta desorganización empezó a afectar el ingreso de los pagos, a retrasarse con la cancelación de obligaciones del estudio**

para con proveedores y sus empleados; la cartera no era real y no se tenía claro qué estaba facturado, pagado y dado de baja. Es por tal razón que se propone elaborar un manual de procedimientos para así llevar un mejor manejo de las cobranzas. El diseño de investigación fue el explicativo, los tipos de investigación empleados fueron el descriptivo, correlacional y explicativo. La técnica que se aplicó fue el análisis documental. La conclusión más relevante a la cual llegó la autora de la investigación fue que en el estudio jurídico presentaba inconvenientes en su flujo de efectivo por no mantener un manual de procesos que deben ser implementados para mejorar los resultados de la empresa.

Cartera

Cobranzas

Procedimiento

Flujo de efectivo



# **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

**Propuesta para elaborar un manual de procedimientos de las cobranzas en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.**

**Autora:** Cinthya Patricia Delgado Pombar

**Tutora:** Ing. Mireya Delgado Chavarría

## **ABSTRACT**

**The Law Firm Corral Rosales Carmigniani Perez CL, of the city of Guayaquil, was presenting problems in the cash flow in its accounts, due to the wrong management of monthly collections, this was reflected when an external contract is contracted to perform this activity because for reasons of overload, the person who was in charge of doing it was not doing it. It could be observed that the collection procedure was not being carried out properly and it was not even understood what it consisted of and if it was documented to help the person who carried it out. This disorganization began to**

**affect the income of the payments, to be delayed with the cancellation of obligations of the study for suppliers and their employees; the wallet was not real and it was not clear what was billed, paid and written off. It is for this reason that it is proposed to develop a manual of procedures to carry out a better management of collections. The research design was the explanatory, the types of research used were the descriptive, correlational and explanatory. The technique that was applied was the documentary analysis. The most relevant conclusion reached by the author of the investigation was that the legal study had drawbacks in its cash flow for not maintaining a process manual that must be implemented to improve the company's results.**



## ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARATULA.....	I
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA.....	II
CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION.....	III
CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL CEGESCIT.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	IX
INDICE GENERAL.....	XI
INDICE DE FIGURAS.....	XIV
INDICE DE CUADROS.....	XV

### CAPITULO I

#### EL PROBLEMA

##### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4

Formulación del problema.....	4
Variables de la investigación.....	4
Evaluación del problema.....	4
<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>5</b>
Objetivo general.....	5
Objetivo específico.....	6
<b>JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>6</b>

**CAPITULO II  
MARCO TEORICO  
FUNDAMENTOS TEORICOS**

Antecedentes históricos.....	8
Antecedente referenciales.....	15
<b>FUNDAMENTACION LEGAL.....</b>	<b>28</b>
<b>VARIABLES DE INVESTIGACION.....</b>	<b>34</b>
<b>DEFINICIONES CONCEPTUALES.....</b>	<b>34</b>

**CAPITULO III  
METODOLOGIA**

Presentación de la empresa.....	38
<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACION.....</b>	<b>47</b>

<b>Tipos de Investigación .....</b>	<b>47</b>
<b>Técnicas de Investigación.....</b>	<b>51</b>

#### **CAPITULO IV**

##### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

<b>PLAN DE MEJORAS.....</b>	<b>64</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
<b>BIBLIOGRAFIA.....</b>	<b>67</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>72</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Figura 1 Organigrama Funcional .....</b>	
<b>40</b>	
<b>Figura 2 Personal Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. ....</b>	
<b>41</b>	
<b>Figura 3 Antigüedad de Cartera .....</b>	
<b>45</b>	
<b>Figura 4 Comparativo Cartera Vencida vs Facturada .....</b>	
<b>46</b>	

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
<b>Cuadro 1 Cartera de Enero a Julio 2017 .....</b>	
<b>45</b>	
<b>Cuadro 2 Comparativo Cartera Vencida vs Facturada .....</b>	<b>46</b>
<b>Cuadro 3 Población .....</b>	<b>50</b>
<b>Cuadro 4 Muestra .....</b>	
<b>51</b>	
<b>Cuadro 5 Entrevista 1 .....</b>	
<b>52</b>	
<b>Cuadro 5 Entrevista 2 .....</b>	
<b>56</b>	



# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en un contexto**

De acuerdo con lo sustentado por (LEFCOVICH) los problemas en materia de créditos y cobranzas indican que no basta con diseñar buenos productos y servicios, tener buena atención a los clientes y consumidores, producir de manera excelentes los productos o servicios, y venderlos en buen número y buen margen de rentabilidad, sino que también es fundamental en caso de vender a crédito, seleccionar convenientemente los clientes, sus límites crediticios, los plazos de pago y gestionar correctamente las cobranzas.

No hacer correctamente éstos últimos pasos llevará a la empresa a una situación de peligrosa iliquidez. Estos aspectos están directamente vinculados con otras falencias de la empresa como son la falta de sistemas confiables de información interna y la falta de adaptación al entorno.

Por este concepto es que se debe tener muy claro que el éxito o fracaso de una empresa radica en la organización que esta maneja, la relación que mantenga con sus clientes; además, es necesario que exista un manual de procedimientos, que se puedan seguir directrices o parámetros de cómo se debe actuar frente a los distintos escenarios de una empresa.

Los manuales de procedimientos son parte muy importante del Control Interno, que es parte de la Auditoría Interna de una empresa. Estos son creados para precisar de manera más detallada, ordenada y exacta todas

las tareas que se deben realizar de una unidad sea esta administrativa u operativa.

Esto da la pauta para poder efectuar un buen trabajo o funcionamiento de cada área o departamento de una empresa.

Por esta necesidad de organizarse y de saber cómo se deben seguir las funciones de toda la compañía, es que se llevará a cabo la implementación o elaboración del Manual de Procedimientos que contenga todas las actividades, responsabilidades y funciones de cada una de las áreas, así como del personal que estará a cargo para cumplir las mismas.

En la actualidad las empresas manejan los Manuales de Procedimientos de manera que toda la organización conoce cómo se trabaja en todas las áreas, pero es necesario que cada área cuente con un manual o instructivo, para que sea conocido por el personal encargado, y éste debe ser entregado a cada uno de los empleados, para su lectura y recepción respaldada con una firma en donde se dé constancia que se ha leído y conoce de manera correcta las funciones a este encomendadas.

Debido a que la gestión de cobranzas es importante en las empresas y que de no realizarse la misma de la manera correcta, se verá afectada el flujo de efectivo, nos vemos en la necesidad de elaborar un Manual de Procedimientos para que la gestión de cobranzas sea más efectiva, pues se contará con el instructivo donde se verificará los pasos a seguir después del envío de la factura a los clientes.

Las personas encargadas de las cobranzas, que puede ser la misma que emite la factura, no obviará ningún paso y tendrá como resultado una recuperación de cartera efectiva.

Los encargados del departamento Financiero tendrán a la mano información real de lo que tienen facturado, por recuperar y del

seguimiento de la gestión de cobranza, sea ésta una respuesta positiva o negativa.

Lo recomendable será tener en una base de procesos estos manuales o instructivos y estar siempre a la mano del personal involucrado, por si en algún momento se necesitan cubrir cargos de forma emergente.

En la empresa Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L se trabaja sin Manuales de Procedimientos, lo que hace que el trabajo o la gestión en el Departamento de Cobranzas no sea efectiva y que al final del mes no presente el ingreso de efectivo esperado.

Las circunstancias antes planteadas son el motivo para elaborar un manual o instructivo en donde se plasmará y se dejará constancia de qué manera se tiene que trabajar para llegar a tener un ingreso mayor a los recaudados en la actualidad.

### **Situación conflicto**

La empresa Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L presenta problemas en el manejo de las cobranzas por no tener un procedimiento adecuado al momento de facturar y realizar la gestión de cobranzas, lo que nos lleva a:

- Mantener una cartera de cobranzas vencida de más de 90 días.
- No se realizan gestiones de cobranzas periódicamente.
- La cartera se la descargan una vez al mes y se basan en ella, sin realizar ninguna actualización de los pagos recibidos que deben ser descargados de la cartera conforme a las gestiones realizadas.
- Cómo la facturación es electrónica, no se realizan confirmaciones de recepción de las facturas a los clientes, muchos correos están desactualizados en la base del sistema contable que maneja la compañía y en las actividades de cobranzas que se realizan una o dos veces al mes; al llamar a los clientes para realizar el cobro, en ese momento se percatan que las facturas no han sido receptadas

y en muchas ocasiones estos clientes solicitan la anulación y la emisión de las nuevas facturas, que hacen retrasar el ingreso de los efectivos o cheques a la compañía.

### **Delimitación del problema**

Campo: Finanzas

Área: Cobranzas

Aspecto: Procedimientos, cobranzas

Tema: Propuesta para elaborar un manual de procedimientos de cobranzas en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

### **Formulación del problema**

¿Cómo mejorar el procedimiento de las cobranzas para incrementar el flujo de efectivo en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., ubicado en la ciudad de Guayaquil, para el periodo 2017?

### **Variables de investigación**

**Variable Independiente:** El procedimiento de las cobranzas.

**Variable Dependiente:** Incrementar el flujo de efectivo.

### **Evaluación del problema**

La presente problemática ha sido evaluada atendiendo los siguientes aspectos:

**Relevante.** - Es de suma importancia analizar por qué el flujo de efectivo no es fluido, ya que se han visto afectados los pagos a proveedores, empleados, socios y temas tributarios, por no contar con una gestión de cobranzas eficiente.

**Factible.** - En el estudio no se ha elaborado instructivos o procedimientos en años anteriores y para facilitar el trabajo e incrementar el flujo de efectivo y en una cobranza es preciso la elaboración de un manual de procedimientos cuya aplicación es comprobable de poner en práctica.

**Claro.** - El problema planteado es de fácil comprensión ya que su redacción es clara y concisa, de fácil interpretación para los involucrados en el tema y personas que atraviesen por problemáticas similares y que deseen realizar consultas al respecto.

**Congruente.** - El tema que se está tratando tiene que ver con los procedimientos que se deben de llevar para mantener un correcto flujo de efectivo que es muy usual en el área de Contabilidad y Auditoría.

**Viable.** - Las investigaciones, entrevistas y elaboración del manual de procedimientos se llevarán a cabo sin contratiempos para culminar con éxito el trabajo.

**Vigente.** - Toda materia que se estudiará o revisará para el desarrollo del trabajo será tomada de bibliografías, páginas webs y otros, con fechas de los últimos 5 años conteniendo éstos temas actuales.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

Diseñar un manual de procedimientos, para incrementar el flujo de efectivo en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L

## **Objetivos específicos**

- Fundamentar desde la teoría científica la relevancia de la utilización o existencia de un manual de procedimientos en el área cobranzas.
- Diagnosticar los procesos actuales que darán las mejoras en los procedimientos de cobranzas para elaborar el manual de procedimientos adecuados.
- Proponer el manual para dejar establecido los parámetros y manejos del área de cobranzas.

## **JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

El Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. factura a clientes un aproximado de USD 50.000.00 mensuales, de los cuales debe recibir un monto aproximado mensual del 70% de lo facturado, pero revisando y por gestión de cobranzas de un externo nos percatamos de que las cobranzas no se realizaban ni al 50% al mes.

Lo que le significaba un retraso en los pagos a los proveedores de la empresa, así como los gastos administrativos, viéndose afectados en muchas ocasiones el pago de la nómina al personal por no tener liquidez.

La falta de una gestión recurrente, la desorganización del personal a cargo de las cobranzas por no llevar un manual de procesos y el bajo ingreso de flujo de efectivo, fue la razón de empezar a revisar cual era el problema para recuperar cartera a clientes que pagaban de manera frecuente o que no necesitaban de llamadas para cancelar las facturas enviadas.

Por lo anteriormente expuesto concluimos que la gestión de cobranzas es el problema de la empresa Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L, debido a que se afecta la recuperación de la cartera, el flujo del efectivo y los ingresos mensuales.

Es de suma importancia determinar las razones por las cuales las cobranzas no son efectivas y hacen que se afecte el flujo de efectivo en la empresa Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Este estudio nos llevará a asentar precedentes para otros estudios jurídicos que presenten problemas similares y podrán tomarnos como referencia en su elaboración de un manual de procedimientos.

Por tales motivos y razones, es conveniente contar con un Manual de Procedimientos, que dé las directrices de ¿cómo podemos llegar a realizar un correcto y efectivo método de cobranzas?

Esto traerá como relevancia social que los ingresos se vean incrementados y se pueda contar con el efectivo necesario en las cuentas bancarias para cumplir con el pago de todas las obligaciones mensuales sin perjudicar a sus empleados. Adicionalmente, este procedimiento ayudará a que los abogados que facturan al estudio sus Honorarios Profesionales perciban sus ingresos de manera correcta y de acuerdo a lo recuperado en las cobranzas.

La utilidad práctica de implementar este Manual de Procedimientos, nos permitirá poder realizar procesos sistemáticos y correctos para que el personal o el Departamento Administrativo que maneja las cobranzas, puedan revisar los debidos pasos para la facturación a clientes y la recuperación o cobranzas de las mismas.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

#### **Antecedentes Históricos**

Se tiene conocimiento que desde el principio de los tiempos el hombre ha mantenido un orden en cada uno de los aspectos de la vida, por más rudimentarios que hayan vivido. Esta organización que mantenían era de tipo económica. Donde utilizaron medios básicos o elementales en un principio, para luego emplearlos de manera avanzada y así facilitar lo que se conoció como intercambio y/o manejo de sus operaciones.

Es entonces que aparece por primera vez la Contabilidad, esta nace de las necesidades de las personas, sean estas naturales o jurídicas, dedicadas a diversas actividades como: la industria, el comercio, los servicios, etc.

Los orígenes de la Contabilidad se dieron en las civilizaciones más antiguas, están conocían de operaciones matemáticas muy rudimentarias que crearon las operaciones aritméticas como sumar y restar. Tomaron en cuenta unidades del tiempo como los años, meses y días. Llegaron a desarrollarse tan bien que hasta se creó una moneda que sería el único instrumento que haría efectivo el intercambio.

Se puede aseverar que como la Contabilidad tiene su origen tan antiguo y remoto como el hombre, se la tiene que entender según el siguiente detalle de cada etapa y su evolución a los actuales tiempos:

En la Edad Antigua se dice que en el año 6000 AC los primeros hombres utilizaron varios elementos que fueron necesarios considerar para la

existencia de las actividades contables como la escritura, los números y otros como reconocer la unidad de medida de valor que se utilizaba.

Se tiene como un vestigio de que existió la Contabilidad es los primeros tiempos, una tablilla de barro, la misma que se conserva en el Museo Semítico de Harvard, originaria de la Mesopotamia, en donde se desarrolló una de las primeras civilizaciones que tenían la actividad económica como la más importante.

En Babilonia se tiene amplios testimonios de las primeras organizaciones bancarias, estas consistían en recibir depósitos y ofrendas que se presentaban con intereses. Las podemos encontrar en el Templo Rojo de Babilonia.

En Grecia aparecen las primeras leyes que los comerciantes debían de cumplir, como llevar libros en donde se anotaban todas las operaciones comerciales.

Los Faraones en Egipto tenían escribanos y estos anotaban todas las entradas y salidas de los gastos del soberano y estaban muy detallados y ordenados.

En el Imperio de Alejandro Magno, se desarrolló muy marcadamente el mercado de bienes, que creció de forma acelerada y cubriendo la península Báltica, Egipto y casi toda Asia Menor. Se llevó un adecuado control de todas las operaciones, quedando estas anotadas de manera muy amplia.

En Roma ya aparecen los primeros estudiosos que se dedicaban a las actividades contables y plasmaron de forma escrita unas tablillas de marfil los llamados "Tesserae consulare", donde se anotaba nombre de esclavo o liberto, del amo o patrón, la fecha, así mismo la anotación de "Spectavit" que significa "Revisado por".

Se dice entonces que los romanos llevaban una Contabilidad basada en dos libros conocidos como "Adversaria" y el "Codex".

El Adversaria que lo formaba dos hojas unidas por la mitad, donde se registraban los ingresos y egreso (lo que se conoce actualmente como Caja), sobre el lado izquierdo se detallaban los ingresos llamados “El Acepta o Acceptium” y sobre el lado derecho los egresos o gastos conocidos como “Expensa o Expensum.

El Codex constituido de la misma forma que el Adversaria, pero en donde se registraban los nombres de las personas, el motivo de la negociación u operación y el valor causado, sobre el lado izquierdo se detallaban los ingresos o cargo a la cuenta, se lo llamaba “Accepti” y sobre el lado derecho que se lo conocía como “Respondi” donde se detallaba el acreedor.

En la Edad Media, entre los siglos VI y IX en la gran Constantinopla se crea el “Solidus” que pasa a ser la moneda común y aceptada en las transacciones internacionales y gracias a esta aparecen los primeros registros contables, haciendo que casi todas las ciudades italianas tengan un alto conocimiento de la Contabilidad.

En la ciudad de Florencia, un comerciante florentino anónimo, toma distintas formas para manejar los libros y este particular método, da origen a la Escuela Florentina, en donde el “Debe” y el “Haber”, se detallan de forma unidas en la parte de arriba, pero en diferentes párrafos cada uno.

Ya en el año 1327 aparece el primer Auditor, conocido como “Maestri Racionali” quien tenía que vigilar y revisar el trabajo que realizaban los “Sasseri” y debía conservar un duplicado de los libros, el “Cartulari” que viene a ser el Libro Mayor, que fue escrito en pergamino y se puede encontrar un ejemplar en los archivos del Estado de Génova.

Algunos años después en Francia aparece del primer libro de “Partida Doble” del famoso Francesco Datini, quien nos da a conocer las cuentas patrimoniales propiamente dichas.

En la Edad Moderna aparecen los primeros estudios sobre la partida doble, y es en la ciudad de Dalmacia donde nace Benedetto Cotrugli Rangeo, quien escribe la obra “Della Mercatura et del mercante perfetto” que significa: “Sobre el Comercio y el Mercado Perfecto”, en donde señala el uso de tres libros, el Cuaderno (Libro Mayor), el Giornale (Diario) y el Memoriale (Borrador).

Los viajeros que se encargaron de la expansión mercantilista llevaron al nuevo continente la Contabilidad por partida doble, pero ya era una actividad muy común en América la Contabilidad.

En la Edad Contemporánea, siglo XIX la Contabilidad comienza a sufrir modificaciones, debido a las especulaciones que surgen con respecto a la naturaleza de las cuentas y esto da lugar a la creación de las escuelas. Donde se inician los estudios de los principios Contables, aparecen los términos como depreciaciones, amortizaciones, reservas, etc.

Los sistemas de enseñanza son más accesibles, el avance tecnológico forma parte de una mecanización que ayuda a la Contabilidad y aparecen las técnicas relacionadas con los costos de producción.

Los requisitos para poder llevar una Contabilidad correcta dentro de los requisitos de los estados, hacen que los temas jurídicos y contables, se complementen y se ofrezcan los servicios de manera profesional.

Se entiende que desde que las civilizaciones manejan sus actividades económicas y empiezan a llevar Contabilidad, necesitan estas de personas que sepan manejarlas o administrarlas y por tal razón, se tiene que entender qué es y como aparece esta desde sus inicios.

En la prehistoria las tribus trabajaban en diversas actividades y es ahí cuando los jefes de familia tenían la autoridad suprema, tomaban decisiones de importancia. Se dividían los trabajos de acuerdo al sexo, sus habilidades y edades.

En el período agrícola se acentuó la organización social tipo patriarcal. Se caracterizó por que sus actividades de la pesca, caza y recolección pasaron a ser secundarias. Debido al crecimiento demográfico los hombres de vieron en la obligación de coordinar mejor sus esfuerzos dentro del grupo y como consecuencia se mejora la administración.

En la época grecolatina aparece el esclavismo, y este era considerado normal, se llevaba una administración orientada a supervisar de manera muy rigurosa el trabajo y de no cumplir con las tareas encomendadas se aplicaba el castigo corporal como una forma de disciplinar a los esclavos. Al ser tratados de manera inhumana ocasionaron que el sistema productivo sea de bajo rendimiento.

Dentro de la época feudalista, la sociedad se caracterizaba por manejar un régimen de servidumbre. El amo o señor feudal administraba el feudo como a él le pareciera, controlaba la producción de su siervo. Esta época finaliza y muchos de los siervos pasan a ser trabajadores independientes, aparecen los primeros talleres artesanales y se reorganiza la autoridad en la administración.

Los artesanos-patronos trabajan junto a los oficiales y aprendices, en quienes se empezó a delegar autoridad. Se desarrolla el comercio de manera a gran escala y como consecuencia aparece la economía familiar y a su vez esta se convertiría en la economía de las ciudades.

Llega la revolución industrial, llena de inventos y muchos descubrimientos, la máquina de vapor, el ferrocarril, la bombilla eléctrica y otros haciendo que el desarrollo de la sociedad sufra cambios de proporciones enormes dentro de esta.

Aparecen las primeras fábricas donde los dueños eran grandes empresarios y los trabajadores con su gran aporte en estas, hicieron que la producción se realice en serie, y un claro ejemplo de este estilo de producción lo hizo Henry Ford con su Ford T.

La administración seguía en su apogeo y ya se asentaba en bases científicas. Pero se manejaba de manera inhumana, explotando al trabajador, haciendo que trabaje por sueldos miserables y sean estos maltratados físicamente. Es así que los primeros empresarios tenían la libertad de hacer y deshacer de ellos.

Es así que aparecen distintas corrientes del pensamiento social en defensa de estos trabajadores, para poder exigir derechos y el inicio de investigaciones que llevarían a la administración, a una madurez y a su vez originaría la administración científica.

Ya en el siglo XX donde el desarrollo tecnológico e industrial hacen que la administración se consolide, aparecen los primeros especialistas que se dedican a estudiar muy a fondo a la administración, y se torna indispensable dentro del manejo de toda organización y aparecen las diferentes clases de administración que hoy en día conocemos.

Se dice que la administración se caracteriza por su Universalidad, ya que en donde quiera que uno se dirija, se encuentre con organismos sociales en donde debe existir una coordinación sistemática de medios.

Es decir que la administración se da en todas partes, se da en el Estado, en los ejércitos, en las empresas, en los colegios y universidades y en las sociedades religiosas

Con el pasar de los tiempos los administradores se vieron en la obligación de documentar como debe ser la administración de las empresas y aparecen los manuales de procedimientos o administrativos que serán un referente para esta investigación.

Se sabe de la existencia de los manuales de procedimientos, llamados antes Manuales Administrativos, desde que se originó la Segunda Guerra Mundial, en donde, por la falta de personal capacitado para atender esta situación, se tuvo que instruir con carácter de urgente a través de

manuales elaborados, por quienes tenían conocimiento en estrategia militar.

Esos manuales administrativos fijaron una de las etapas del Proceso Administrativo, que dio forma a la Administración como se la conoce de manera universal.

Según la necesidad profesional, la Administración se da mediante un proceso, en el que cada área, cada acto, cada evolución, están interrelacionadas con las demás, y que, además, se dan simultáneamente. Esta secuencia es conocida como "Proceso Administrativo" y se presenta en todo momento de la vida de una organización sea esta social, privada, pública o mixta.

En los años donde la vida se llevaba de manera más sencilla, era importante mantener y lograr una buena Administración, pero hoy en día es indispensable.

Según el escritor (Kellog, 1960) "El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas. Un procedimiento por escrito significa establecer debidamente un método estándar para ejecutar algún trabajo".

Queda muy claro entonces que estos manuales establecen la correcta organización y administración de las empresas.

Se tiene conocimiento que los manuales administrativos en primera instancia, se llevaron en distintas formas, siendo estas como circulares, memorándums, instrucciones internas, y otros, a través de los cuales se establecían las directrices de cómo debe operar un organismo; pero estos carecían de un perfil técnico, no tenían un formato establecido, solo indicaban las estrategias que se tenían que realizar en un combate, pero establecieron la base para los mismos.

Con el paso de los años, estos manuales fueron adaptándose a las necesidades de cada empresa, para dejar establecidos los argumentos que pudieran orientar al nuevo trabajador sin caer en redundancias e ineficiencias en sus labores.

En Ecuador la implementación de manuales administrativos o de procedimientos, que serán considerados modelos de gestión en las empresas, se crean con la finalidad reorganizar ciertas áreas que no fueron estructuradas de forma correcta, para poder realizar funciones de manera ordenada y sistemática; convirtiendo a las organizaciones en ejemplo de cómo llevar una adecuada administración que hará que el volumen de ingresos se incremente gracias a sus cobranzas.

Es así como en la ciudad de Guayaquil, en el estudio jurídico CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PEREZ C.L. luego de encontrar problemas con el mal funcionamiento de las cobranzas, se llega a la conclusión de que parte de este problema radica en que la oficina no cuenta con un proceso o manual de procedimientos que diga paso a paso, cómo realizar la gestión de cobranzas.

### **Antecedentes Referenciales**

Para una mejor comprensión de la problemática planteada, se hace necesario conocer conceptualizaciones que nos ayudarán a entender de una mejor forma los procesos tratados.

Debido a que se plantea mejoras en las recaudaciones, es decir en las Cuentas por Cobrar cuya incidencia es contable, se torna necesario revisar conceptos de Contabilidad:

“La Contabilidad comprende un cuerpo de principios legales industriales, comerciales y financieros que deben tenerse en consideración para determinar cómo, y en qué medida, las operaciones de un negocio

afectan el valor de sus activos y el monto de sus pasivos, utilidades y capital". (FINNEY, 1931)

"La Contabilidad es el lenguaje de los negocios - La Contabilidad está basada en el hecho fundamental que se encuentra en toda empresa mercantil y que consiste en que su activo es igual a su pasivo" (tanto a favor de terceros como de los dueños). (Himmelblau, 1938)

"La Contabilidad es la ciencia que enseña las reglas que permiten registrar las operaciones efectuadas por una o varias personas. En sentido más restringido, la Contabilidad es la ciencia que estudia las reglas necesarias para el registro de las operaciones efectuadas por una empresa comercial, industrial, financiera o agrícola" (BATARDON, 1945)

"La Contabilidad es una herramienta que se utiliza en el control de la actividad económica. Es un artefacto para medir e interpretar ciertos hechos de una empresa que se expresan en forma cuantitativa" (POREM, 1930)

La autora de esta investigación luego de los conceptos definidos en los párrafos anteriores toma como de su autoría el siguiente:

La Contabilidad es una ciencia que nos ayuda a mantener registros de todos los eventos que suceden en la compañía durante un ejercicio económico y nos refleja al final de este los resultados de forma cuantitativa.

El campo de aplicación de la Contabilidad es amplio y por eso ha sido clasificado de la siguiente manera:

1. La Contabilidad Financiera
2. La Contabilidad Fiscal
3. La Contabilidad de Gestión
4. La Contabilidad de costes
5. La Contabilidad Administrativa
6. La Contabilidad por Actividades

7. La Contabilidad de Servicio
8. La Contabilidad Pública

Pero la Contabilidad que utiliza la empresa Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. es la Contabilidad de Servicios y por eso a continuación la conceptualizamos:

Contabilidad de servicios: La Contabilidad de organizaciones de servicios es el tipo de Contabilidad que se especializa en empresas u organizaciones que proporcionan servicios en vez de bienes tangibles. Los casos más comunes del uso de este tipo de Contabilidad son: compañías de transporte, bancos, hoteles, bufetes de abogados, consultorías, hospitales y escuelas.

Para llevar un mejor manejo de la Contabilidad se crean las cuentas contables, que serán las que nos darán directrices del manejo de la misma, ya que se podrá leer de forma correcta y ordenada todas las operaciones que las empresas realicen durante la vida de estas.

#### Cuentas contables

Son los medios contables con instrumento de operación, mediante los cuales se pueden subdividir el Activo, el Pasivo y el Capital y los agrupa de acuerdo a características de afinidad, que nos permiten graficar todos los ingresos y egresos que ocurren en la operación.

#### Clasificación de las Cuentas

Estas se clasifican en Cuentas Reales y Cuentas Nominales.

Las cuentas reales comprenden el grupo de cuentas que tienen que ver con los bienes, derecho y las obligaciones de las empresas, en otras palabras, son todas las que conforman el activo, pasivo y el capital. En estas cuentas podemos conocer y comprobar que es lo que en realidad posee y debe la empresa

Estas cuentas van a ser parte indispensable de los estados Financieros, como el Balance General.

Las cuentas nominales, conocidas como cuentas temporales ya que se mantienen abiertas el mismo tiempo que dura el ejercicio contable de la empresa, y al culminar este ejercicio se cierran y se traspasan los resultados a la cuenta capital, que al final será la que se verá afectada por las ganancias y pérdidas que dé el negocio.

Estas cuentas se crean al empezar el ejercicio económico de la empresa para que sean registrados todos los gastos, ingresos, costos, perdidas y demás sucesos para poder determinar los resultados que esta hubiera obtenido, esta cuenta se la conoce como de resultados.

También tenemos las cuentas mixtas y las de orden.

Las cuentas mixtas son las que mantienen en su saldo a una determinada fecha, valores reales y nominales, pero al cierre del ejercicio deberán ser solo reales. Aquí se encuentra los prepagos o diferidos.

Las cuentas de orden tienen que ver con el activo, el pasivo, el patrimonio, ya que controlan algunas transacciones u operaciones que se generan e implican responsabilidad de la empresa y por esta razón se ve en la necesidad de establecer controles sobre estas y son las que se presenta al pie del Balance General.

A continuación, el detalle de las cuentas más utilizadas:

- Caja
- Fondos fijos
- Bancos
- Plazos fijos
- Colocaciones
- Efectos por cobrar
- Cuentas por cobrar empleados
- Cuentas por cobrar accionistas

- Anticipos dados a cuentas de contratos
- Icsvm, crédito fiscal
- Adelantos de sueldo
- Inversiones temporales
- Inventarios de mercancías
- Inventarios de productos terminados
- Inventarios de materia prima
- Impuestos pagados por anticipado
- Seguros pagados por anticipado
- Intereses pagados por anticipado
- Alquileres pagados por anticipado
- Publicidad pagada por anticipado
- Suministros de oficina
- Efectos por cobrar a largo plazo
- Cuentas por cobrar a largo plazo
- Terrenos
- Edificios
- Maquinarias y equipos
- Mobiliario y equipos de oficina
- Equipos de computación
- Vehículos
- Depreciaciones
- Plusvalía
- Patentes
- Amortización acumulada
- Depósitos dados en garantía
- Cuentas por cobrar en litigio
- Préstamos y sobregiros bancarios
- Efectos por pagar
- cuentas por pagar comerciales
- Intereses acumulados por pagar

- Nómina acumulada por pagar
- Energía eléctrica acumulada por pagar
- Servicio telefónico acumulado por pagar
- Retenciones sobre nomina
- Retenciones
- Otras retenciones
- Dividendos por pagar
- Impuesto sobre la renta por pagar
- Otros ingresos cobrados por anticipado
- Prestaciones sociales por pagar
- Anticipos de prestaciones sociales
- Depósitos recibidos en garantía
- Utilidades no reclamadas
- Capital social común
- Capital social preferente
- Cuota no pagada de capital
- Superávit
- Mercancía en consignación
- Mercancías dadas en consignación
- Mercancías recibidas en consignación
- Efectos enviados al cobro
- Cheques enviados al cobro
- Cuentas por cobrar dada como incobrables
- Ventas
- Descuentos sobre ventas
- Devoluciones sobre venta
- Compras
- Salarios de vendedores
- Comisiones de vendedores
- Gastos de publicidad
- Gastos de patente de industria y comercio

- Salarios personal de oficinas
- Gastos de representación
- Suscripciones de revistas
- Gastos de mantenimiento de oficina
- Gastos de seguro
- Gastos de suministros de computación
- Gastos de correspondencia
- Gastos de registro de notaria
- Gastos de seguro social obligatorio
- Gastos de alquileres de oficinas
- Ingresos por intereses
- Ganancia en venta de activo fijo
- Gastos por intereses
- Gastos y comisiones bancarias
- Multas no deducibles
- Siniestros no cubiertos por seguros
- Gastos de impuesto sobre la renta
- Cuentas por cobrar

Debido a la problemática planteada se hace necesario hablar de las “Cuentas por Cobrar”, ya que para el trabajo de investigación que se realiza será de suma importancia, ya que es la cuenta afectada en la empresa Corral Rosales Carmigniani Pérez.

Según (CALLEJA, 1999) Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo.

Concuerda con el concepto de Calleja (INGRID PONCE MACIAS, 2008) que confirma que las cuentas por cobrar son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que llegando al momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes o servicios.

Las cuentas por cobrar constituyen tal vez uno de los activos más importantes de toda empresa.

Estas cuentas por cobrar son las que hacen que como empresa se exija al cliente en el caso preciso, del pago de estas para el saldo de la misma.

Cuentas por cobrar es una cuenta real de activo circulante. Representan el monto total que adeudan los clientes a la empresa, con motivo de las ventas o servicios que el mismo presta representadas por facturas o Notas de Débitos.

La autora de esta investigación toma como concepto propio el siguiente: Las cuentas por cobrar son todas las obligaciones exigibles que la empresa realiza para incrementar el flujo de efectivo.

Como la falta de controles es lo que hace que no se pueda realizar una eficiente gestión de cobranzas, se necesitará estudiar que es el Control interno:

Promover la operación, utilizar dicho control en la manera de impulsarse hacia la eficaz y eficiencia de la organización. (Walter B. Meigs, 1994)

Es la base sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable de las operaciones reflejadas en los estados financieros. Una debilidad importante del control interno, o un sistema de control interno poco confiable, representa un aspecto negativo dentro del sistema contable. (Catácora, 1996)

El plan de organización, de todos los métodos y medidas coordinadas adoptadas al negocio, para proteger y salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de los datos contables y sus operaciones, promover la eficiencia y la productividad en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas para cada empresa. (Venezuela, 1994)

Es por todos estos conceptos que la autora toma como propio el siguiente: El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las todas las operaciones que debe realizar la empresa y que dará la seguridad y confianza, de que los resultados de sus estados financieros será el más adecuado.

Para poder entender cómo funcionan las empresas, se debe conocer el significado de la palabra administrar o administración y entre los conceptos encontrados tenemos que la Administración es una ciencia, que permite establecer sistemas racionales de esfuerzos cooperativos, con los que se puede alcanzar propósitos de manera conjunta en los organismos sociales.

Para mayor comprensión de la palabra Administración, a continuación, su concepto:

La administración es el conjunto de actividades propias de ciertos individuos que tienen la misión de ordenar, encaminar y facilitar los esfuerzos colectivos de un grupo de personas reunidos en una entidad, para la realización de objetivos previamente definidos (Tead, 1964).

Se concibe la administración como la influencia consciente de los órganos de dirección sobre los colectivos humanos, con el fin de asegurar la consecución de los objetivos planteados, organizando y orientando correspondientemente su actividad (Omarov, 1980).

La administración es una actividad esencial; asegura la coordinación de esfuerzos individuales para el logro de metas grupales. El propósito de todo administrador es establecer un medio ambiente en el cual las personas puedan lograr metas de grupo con la menor cantidad de tiempo, dinero, materiales e insatisfacciones personales (Koontz, 1987)

La autora toma como concepto propio el siguiente:

Administración es la relación entre las personas y los recursos que tiene la organización para mantener un equilibrio y lograr los objetivos que

deberán cumplir los miembros mediante técnicas, procesos y metas de la empresa o compañía.

La palabra Administración tiene su origen etimológico del prefijo “ad” que significa “hacia” y del prefijo “ministratio” que viene de la palabra “minister” vocablo compuesto de “minus” que es comparativo de inferioridad y del sufijo “ter” que sirve como término de comparación “si”, por eso “magister” o “magistrado” indica la función de autoridad, es decir el que ordena o dirige a otros en una función.

“Minister” expresa lo contrario de “magister”, expresa subordinación, es el que realiza una función bajo el mando de otro o el que presta un servicio a otro.

De acuerdo a la etimología se refiere a una función que se establece bajo el mando de otro u otros.

En la historia de la humanidad la administración ha sido de suma importancia y con el pasar de los siglos las diversas sociedades han contribuido a mejorarla y es fundamental.

Así como esta ayudo a organizar los estados en todas las etapas de la humanidad, es como entra la Contabilidad la que estará encargada de manejar los ingresos y egresos de las sociedades y llevará a saber cuál es la realidad de las organizaciones, en cuanto a pérdidas o ganancias que esta tuviere.

El escritor (BEMBIBRE, 2008) denomina proceso al conjunto de acciones o actividades sistematizadas que se realizan o tienen lugar con un fin. Si bien es un término que tiende a remitir a escenarios científicos, técnicos y/o sociales planificados o que forman parte de un esquema determinado, también puede tener relación con situaciones que tienen lugar de forma más o menos natural o espontánea.

Es decir, cuando hablamos de procesos podemos estar refiriéndonos a una de múltiples cosas, cosas tan básicas como contestar una llamada,

que desde que una la hace hasta que escucha la contestación, se ha realizado un proceso.

Entonces si todo se hace con procesos, cada trabajo que se realizan en una oficina tienen que ver con hacer múltiples cosas, ya que para cada área se hace un procedimiento diferente a otra.

El manual de procedimiento para (GOMEZ, 2001) es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Es por esto que es de suma importancia tenerlos definidos previo a la creación de alguna área o departamento, para que así todos los procesos tanto informáticos como manuales, estén debidamente sustentados.

Existen diversos tipos de manuales administrativos, estos se clasifican según su contenido, el alcance o el destinatario

Según su contenido:

- Manuales de Organización y Funciones.
- Manuales de Procedimientos.
- Manuales de Cargos.

Según su destinatario:

- Manuales cuyos usuarios son miembros de la organización, como por ejemplo los manuales de procedimientos.
- Manuales destinados a usuarios externos a la organización: clientes, proveedores, público en general.

Según su alcance

- Manuales generales, que contienen información o instrucciones respecto a diversos tópicos o contenidos, como ejemplo los manuales de organización y funciones.
- Manuales específicos, que detallan información respecto a un área o tema específico, como por ejemplo un Manual de Compras. Las distintas organizaciones elaboran manuales de acuerdo a sus necesidades y a los requerimientos de los usuarios. Respecto a un mismo tópico o contenido es posible encontrar enfoques y alcances diferentes de acuerdo a las especificidades de las distintas organizaciones.

Es necesario que cada manual que se elabore para cada grupo de usuarios, sea integrado de manera armónica y que constituya un sistema integral de manuales, es decir que sea un conjunto sistemático y ordenado de todos los manuales que la organización requiera para cada grupo de usuarios.

Los manuales de procedimiento serán utilizados por la autora para dar solución al problema encontrado en la compañía Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., ya que será entregado a un destinatario, para que lo pueda manejar de acuerdo a la necesidad de su trabajo.

A continuación, una descripción para mejor entendimiento:

#### Manuales de Procesos y de Procedimientos

Son los que detallan los procesos o procedimientos que se realizan dentro de cada organización y estos a su vez contribuyen a dar uniformidad en todas las acciones que tiene el personal, establecen medidas de calidad y hace que de manera fácil se racionalicen cada uno de los procesos.

De acuerdo a las características y las necesidades de cada una de las organizaciones, es factible encontrar manuales que describan lo siguiente:

- Carátula
- Índice
- Objetivos y alcance
- Mapa general de procesos o cuadro índice de los procedimientos incluidos, según corresponda, de forma de poder apreciar en forma global la interrelación entre los diferentes procesos y procedimientos que se realizan en la organización
- Organigrama de la Organización, para facilitar la visualización de la ubicación jerárquica de las unidades intervinientes en los procesos y procedimientos
- Políticas y reglas generales que guían la ejecución de los procesos y procedimientos
- Glosario de términos utilizados y símbolos, si corresponde
- Descripción literal de cada procedimiento, detallando cada uno de los pasos a realizar, su forma de ejecución y el o los responsables de su ejecución
- Formularios, registros y archivos utilizados en el procedimiento
- Plano de la planta física – en ocasiones
- Diagramas de los procedimientos, en la medida que resulten de utilidad para los usuarios. La inclusión de un diagrama de procedimientos o de un diagrama de procesos puede resultar útil en la medida que sintetiza gráficamente los procedimientos detallados, pero en los casos en que los usuarios no están familiarizados en este tipo de presentación, su utilidad se ve disminuida

Se necesita conocer muchos términos que serán utilizados en el trabajo de investigación para poder entender con más claridad, el problema

planteado, es así como a continuación se detalla que es la cobranza, que tiene mucha importancia:

La cobranza en las empresas es muy importante y se debe de tener claro su concepto y (PORTO, 2016) dice que es el acto y la consecuencia de cobrar, obtener el dinero correspondiente al desarrollo de una actividad, a la venta de un producto o al pago de deudas. La cobranza es el cobro en cuestión.

La cobranza es una herramienta que permite a la empresa recuperar el dinero o el valor de un servicio o una venta, tratando de realizar la gestión lo más breve posible para que el giro del negocio no se vea entorpecido por la falta de flujo o liquidez.

La gestión de cobranza es una actividad cuyo objetivo es la reactivación de la relación comercial con el cliente, procurando que mantenga sus créditos al día y pueda aprovechar las ventajas de nuestros productos.

Por los conceptos mencionados anteriormente, todos relacionados con el problema planteado: ¿Cómo mejorar el procedimiento de las cobranzas para incrementar el flujo de efectivo en el estudio jurídico?; se da a conocer y entender que el desarrollo de este Proyecto se basa en la elaboración o implementación de un Manual de Procedimientos, para realizar la efectiva Gestión de Cobranzas e incrementar el flujo de efectivo en la compañía Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

Constitución Política del Ecuador

Según el Art. 33 el trabajo es un derecho económico y un deber social, y este es la base de la economía del país, por tal razón el Estado debe garantizar a los trabajadores una remuneración digna y leyes justas.

La Constitución ampara a los ecuatorianos y nos dice el Art. 276:

El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

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

El Art. 319 de la Constitución nos habla de la Formas de organización de la producción y su gestión y se refiere:

Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales

públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

El Art. 329 nos habla también de las condiciones que deben de tener los jóvenes:

- Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias.
- Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin. Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.
- Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones. Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo. Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades.
- Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.
- El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo.
- El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y

promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

## Plan Nacional para el buen vivir

### Objetivo 9

Este objetivo habla de garantizar el trabajo digno en todas sus formas, a continuación, se detalla de qué trata:

#### Oportunidades de empleo.

Dentro de una sociedad en la que los activos productivos se encuentran históricamente distribuidos de una forma desigual, el trabajo se constituye en el activo más importante de una persona para generar un ingreso que permita, a ella y a su familia, tener una vida digna. Por lo tanto, un pilar importante de la concepción del trabajo digno son las oportunidades de empleo que este mercado ofrece para absorber la siempre creciente oferta de trabajo.

#### Trabajo remunerador

El reconocimiento de la supremacía del trabajo sobre el capital y del trabajo como fin del proceso productivo, implican la garantía de una remuneración justa, por un lado, de acuerdo a las capacidades y calificaciones del trabajador y digna, por otro lado, que conlleve a la satisfacción de las necesidades primordiales de la población y sus familias. El concepto de salario digno se encuentra en el corazón de esta concepción y refleja la convicción del gobierno nacional de garantizar la remuneración para permitir a los hogares la realización de un mayor bienestar.

#### Estabilidad en el trabajo y seguridad social

La estabilidad laboral es un componente esencial del trabajo digno, ya que garantiza ingresos permanentes al trabajador, lo cual es importante para la satisfacción de sus necesidades y las del núcleo familiar. Al mismo tiempo, la permanencia de los trabajadores debe ser también vista como un activo para las empresas, ya que implica contar con trabajadores con experiencia, integrados al proceso productivo y con un alto compromiso laboral. Por lo tanto, la estabilidad laboral beneficia no solo al trabajador, sino también a la empresa y a su productividad.

Satisfacción en el trabajo y conciliación del trabajo, la vida familiar y la vida personal

La noción de trabajo digno implica que este sea una fuente de realización personal y que constituya la base fundamental para el despliegue de los talentos de las personas. La realización personal en este ámbito no puede entenderse de manera integral si no está conjugada con la vida familiar y personal. La construcción del Buen Vivir supone que las personas cuenten con el tiempo necesario tanto para el ocio creativo y recreativo como para el disfrute familiar.

Políticas y lineamientos estratégicos:

- Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos.
- Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.
- Establecer y garantizar la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano con enfoque de derechos y de género.

- Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

Según lo estipulado y señalado en el Plan Nacional del buen vivir, el estado tiene la obligación de ofrecer empleos dignos para los ciudadanos, sean estas personas capacitadas y con alguna discapacidad, pero merecedora de un trabajo.

El trabajo además de digno, tiene que ser bien remunerado o considerar el salario mínimo vital para la subsistencia del ciudadano.

Como parte del aporte que las empresas dan al estado para poder garantizar a los trabajadores que reciban una remuneración justa, trabajar las horas establecidas y que se encuentren en un ambiente confortable; es cumplir con todas las leyes que tengan que ver con sus trabajadores.

Por las obvias razones el estudio jurídico CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PEREZ C.L. cumple el Plan Nacional del buen vivir.

Ofrece a sus empleados estabilidad laboral, ambiente confortable y remuneración digna y acorde a los cargos que el personal cumple.

La organización cumple con las obligaciones con el IESS teniendo al día los pagos de sus impuestos y planillas de aportaciones laborales y personales.

Se preocupa por mantener capacitados al personal para que sean más proactivos y refuercen conocimientos necesarios y basados en las necesidades de sus puestos.

Al tratarse de una empresa regida por la Superintendencia de Bancos y Seguros se hace necesario mencionar reglamentos que esta entidad dicta para la empresa motivo de estudio:

La Superintendencia de Bancos y Seguros en sus Notas Técnicas (SUPERINTENDENCIA), donde se habla sobre las cuentas incobrables o

cartera vencida y nos dice: TRASPASO A CARTERA VENCIDA. - La cartera vencida registra el valor de toda clase de créditos que por más de 30 días dejan de ganar intereses o ingresos. Una vez que una cuota se transfiere a cartera vencida todas las cuotas restantes por vencer y vencidas hasta 30 días se reclasifican a la cartera que no devenga intereses. Mediante Resolución No. SBS-2002-0297 de 29 de abril de 2002, la Superintendencia de Bancos, conforme consta en la el Art. 9, dispuso la vigencia a partir del 1 de julio de 2002, del actual Catálogo Único de Cuentas.

Según las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF, respecto de la cartera incobrable indican que se puede determinar según los parámetros de cada empresa.

La NIIF para Pymes nos habla en la sección 11 de los instrumentos financieros básicos, esta indica que a los instrumentos medidos al costo amortizado o al costo como el caso de la cartera, se les debe evaluar el deterioro o pérdida del valor del activo. Si este ya no es capaz de generar el beneficio que se esperaba, debe reconocer el deterioro del valor.

Es decir que cada organización o empresa debe establecer los criterios, bajo los cuales se evaluara para dar por deteriorada la cartera o no.

## **VARIABLES DE INVESTIGACIÓN**

**Variable Independiente:** El procedimiento de las cobranzas.

Proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa están determinados por su política general de cobranza.

**Variable Dependiente:** Incrementar el flujo de efectivo.

El flujo de efectivo, también llamado flujo de caja, o cash flow en inglés, es la variación de entrada y salida de efectivo en un periodo determinado. En otras palabras, se puede decir que el flujo de caja es la acumulación de activos líquidos en un tiempo determinado.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Arbitraje.** - Acción por la que se trata de sacar provecho de la diferencia de precios en un momento determinado. Se produce cuando un activo es adquirido en un mercado determinado y vendido en otro mercado para sacar provecho económico; una ganancia, por la diferencia de precios (Debitoor, Debitoot, 2017).

**Cartera.**- Designación genérica que comprende los Valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del Activo de una empresa comercial, de una EIF o de una sociedad en general (Bolivia, 2005).

**Cuentas.** - Son las lista ordenadas y codificadas de las cuentas empleadas en el sistema contable de una entidad con el fin de identificar sus nombres y/o números correspondientes, regularmente sirve para sistematizar la contabilidad de una empresa (Noble, 1969).

**Crédito.** - El origen etimológico de la palabra crédito nos remonta al latín *creditum*, que significa "cosa confiada". Por lo tanto, la noción de crédito aparece vinculada con tener confianza (Gardey u. P., 2009).

**Derecho.** - el derecho se reduce a regular las acciones externas de los hombres y a hacer posible su coexistencia". Lo define como "el conjunto de las condiciones por las cuales el arbitrio de cada uno puede coexistir con el arbitrio de los demás, según una Ley universal de libertad (Kant, 1796).

**Deuda.** - Es un concepto que deriva de una voz proveniente del latín y cuyo significado hace referencia a la obligación que una persona u organismo tiene de pagar, reintegrar o satisfacer algo (generalmente dinero) a otra. Algunos ejemplos donde aparece el concepto pueden ser: “Estoy muy preocupado ya que no sé cómo voy a pagar mis deudas”, “Tengo una deuda de 2.000 pesos con Juan”, “Lo más importante para no tener problemas económicos es no incurrir en deudas” (Gardey J. P., Definicion.de, 2011).

**Esquema.** - Con origen en el término latino schema, un esquema es la representación gráfica o simbólica de cosas materiales o inmateriales. Por ejemplo: “El arquitecto ha presentado un esquema de la construcción” o “Este es el esquema de nuestra organización” (Porto, 2008).

**Factura.** - es un documento que demuestra que una persona (cliente) ha comprado un producto o un servicio. Es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación (Debitoor, 2017).

**Flujo de efectivo.** - Se conoce como flujo de efectivo (o cash flow, en inglés) al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital. La expresión que en el ámbito de la Contabilidad se conoce como estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes (Gardey J. P., Definicion.de, 2009).

**Honorario.**- el latín honorarius, honorario es aquello que sirve para honrar a alguien. En general se utiliza como adjetivo para indicar que una persona dispone de los honores, aunque no la propiedad, de un cargo, una dignidad o un empleo (Gardey J. P., Definicion.de, 2014).

**Liquidez.-** Es la mayor o menor facilidad que tiene el tenedor de un título o un activo para transformarlo en dinero en cualquier momento (CONTABLE, 2017).

**Método.-** La palabra Método hace referencia a ese conjunto de estrategias y herramientas que se utilizan para llegar a un objetivo preciso, el método por lo general representa un medio instrumental por el cual se realizan las obras que cotidianamente se hacen. Cualquier proceso de la vida requiere de un método para funcionar, la etimología de la palabra nos indica que proviene de un grafema Griego que quiere decir Vía, por lo que nos indica que es un camino obligatorio para hacer cualquier acto. El uso de esta palabra es casi coloquial, su uso en cualquier oración indica que existe un procedimiento que seguir si se desea llegar al final de la operación. Si nos paseamos por los diferentes campos de la ciencia nos encontramos con todo un trayecto empírico de creación de métodos para resolver problemas (Conceptodefinicion.de, 2015).

**Préstamo.-** Un préstamo es la acción y efecto de prestar, un verbo que hace referencia a entregar algo a otra persona, quien debe devolverlo en un futuro. El prestamista otorga una cosa para que quien recibe el préstamo pueda utilizarla en un periodo de tiempo. Una vez finalizado ese plazo, debe devolver la cosa prestada (Merino, 2009).

**Política.** - La Política es la forma ideológica que centra el poder a un grupo de personas que lideran y velan por las garantías de una población. El término política se remonta al siglo V ac., cuando Aristoteles desarrollo una obra que la tituló "Política", la cual fundamento los principios de lo que actualmente es Administración de poder (ConceptoDefinicion.de, 2011).

**Procedimiento.** - es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo (Gardey J. P., Definicion.de, 2012).

**Proceso.** - La noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino processus. Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas advertidas en un fenómeno natural o necesarias para concretar una operación artificial (Significados.com, 2013).

**Sistemas.** - es un conjunto de elementos relacionados entre sí y que funcionan como un todo. La palabra sistema procede del latín systēma, y este del griego σύστημα (systema, identificado en español como 'unión de cosas de manera organizada'). Con esta palabra se forman palabras derivadas como antisistema o ecosistema (Significados.com, 2013).

**Venta.** - La Venta es una relación la cual está estrechamente relacionada con la compra, inclusive, se puede decir que es su contra parte ya que esta consiste en la colocación en el mercado de un determinado producto o servicio con el objetivo de que sea comprado por un consumidor. La dependencia de la venta hacia un mercado prospero la convierte en un proceso en constante movimiento y expansión, ya que la presencia de un producto en el campo de interés marca el impacto de este en el consumidor (Enciclopedia Culturalia, 2013).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Presentación de la empresa**

Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., con Ruc No. 0991375430001, ubicada en la ciudad de Guayaquil en 9 de Octubre 100 y Malecón, Edificio La Previsora, piso 22, oficina 2202; dedicada a las actividades jurídicas, es una empresa que se dedica a la asesoría jurídica a través de reconocidos profesionales, constituida el 24 de diciembre de 1996, dentro de la ciudad de Guayaquil.

Dentro del mercado es uno de los estudios jurídicos de renombre en el Ecuador y es conocido fuera del territorio.

Mientras mantenían la razón social Carmigniani Pérez C.L realizan una sociedad con el estudio jurídico Corral Rosales Cía. Ltda., y se fusiona la firma como Corral Rosales Carmigniani Pérez, para afianzar las experiencias de ambos estudios y pasan a ser una compañía grande y sólida.

Siendo internacionalmente reconocidos el giro del negocio se dio de manera fluida, muchos clientes se afianzaron a la firma y recomendaron a sus relacionados para que soliciten los servicios que el estudio ofrecía.

Los servicios que se ofrecen tienen que ver con las ramas de lo Laboral, Civil y Societario, Tributario, Aduanero, Arbitraje y Mediación, Marcas entre otros.

Como toda empresa en aras del crecimiento tiene una Misión muy bien definida y esta dice: "Brindar servicios de asesoría legal a empresas a nivel nacional, para precautelar la seguridad de nuestros clientes y de su patrimonio".

La Visión de la empresa en la de "Ser una empresa de abogados, administrada con procedimientos claros y eficientes, con el mayor prestigio por su especialidad en negociaciones y litigios complejos, que atiende al mercado corporativo en todas sus necesidades legales con el más alto nivel profesional del medio".

Tiene un objeto social muy claro ya que creen en la solución de problemas jurídicos con capacidad, responsabilidad y ética profesional dentro de un ambiente de cordialidad, reserva y profesionalismo. Cuenta con profesionales del derecho con amplia y reconocida experiencia en distintos sectores como la banca, entidades del gobierno, la academia, la empresa privada y arbitraje comercial.

Tiene como socios a:

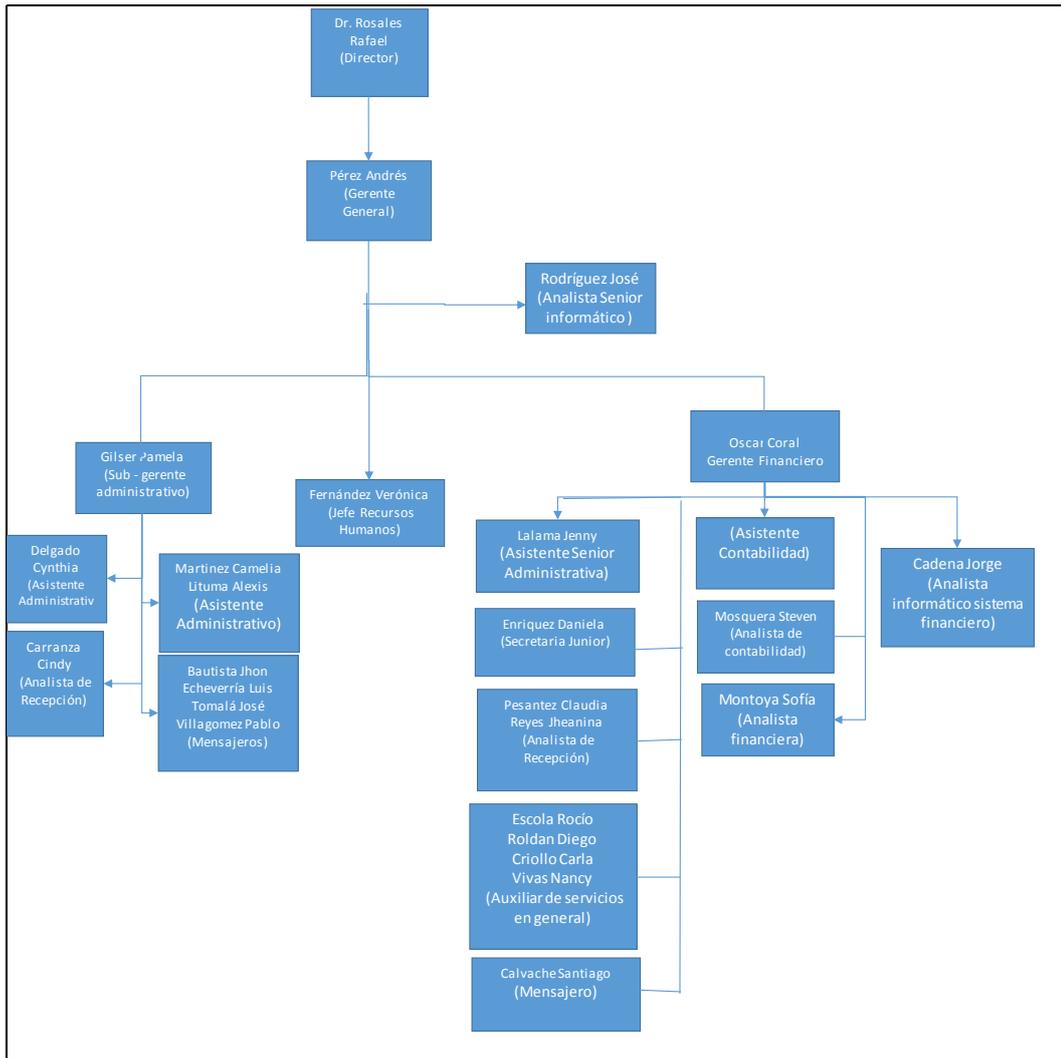
- Corral & Rosales Cía. Ltda.
- Eduardo Carmigniani EURL, Servicios Jurídicos
- Pérez Salvador Pedro Manuel

Cuenta con una muy organizada estructura administrativa, como se podrá observar en el organigrama que a continuación se detalla para mayor comprensión:

## **Organigrama**

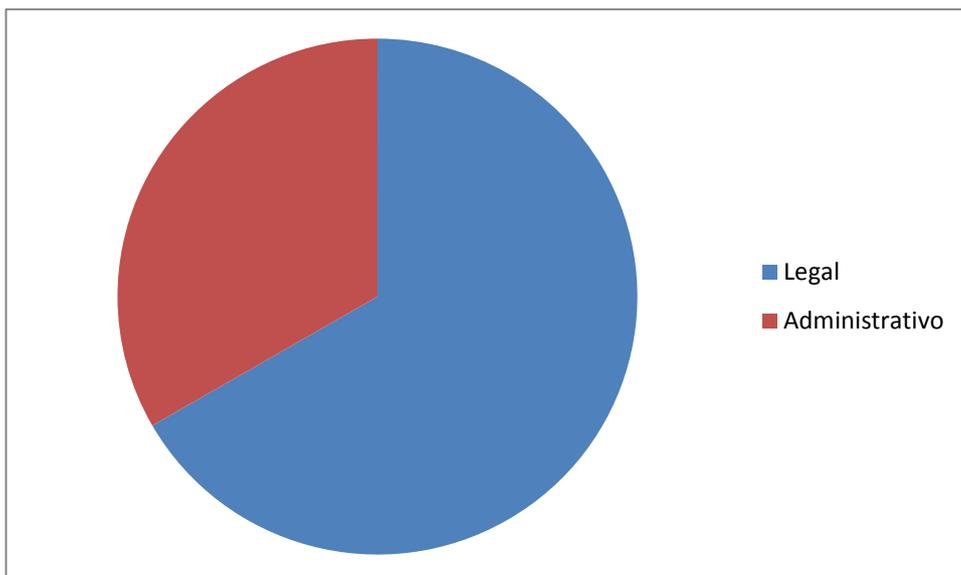
### **Figura 1. Estructura Organizacional**

**CORRAL ROSALES CARMIGNIANI PEREZ C.L.**



El estudio está conformado por 60 personas entre socios, asociados y empleados con relación de dependencia, 35 hombre y 25 mujeres, entre los empleados administrativos y los que manejan la parte legal y como el negocio es el servicio para temas jurídicos el personal legal es mayoría.

**Figura 2. Personal Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.**



### Clientes y Proveedores

Los clientes que mantiene el estudio están segmentados por distintas ramas de las Leyes: Laboral, Civil y Societario, Tributario, Aduanero, Arbitraje y Mediación, y Marcas.

Teniendo como clientes empresas nacionales y multinacionales, además de internacionales, todos estos son ingresados al estudio previo un estudio de mercado para confirmar como se manejan en sus negocios y si son fieles cumplidores de pagar sus obligaciones.

### Clientes:

1. Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones CONECEL S.A.
2. Inarpi S.A.
3. Telconet S.A.
4. Almacenes De Prati
5. Restaurantes del Norte RESNORTE S.A.
6. Gráficos Nacionales S.A. GRANASA

Entre otras importantes empresas ecuatorianas.

Los proveedores son manejados igual que los clientes, estos son ingresados de acuerdo a parámetros establecidos para calificar como tales y una rigurosa selección.

Entre los proveedores y el estudio se pactan las formas de pago y plazo para honrar los haberes, teniendo para eso una política de proveedores.

Proveedores:

1. Gráficos Nacionales S.A. GRANASA
2. Telconet S.A.
3. Consorcio Ecuatorianos de Telecomunicaciones CONECEL S.A.
4. Ingelsistem S.A.
5. Condominio La Previsora
6. Corporación Nacional de Electricidad CNEL
7. Utimpor S.A.

Entre otros proveedores de servicios y suministros.

Como se indica en la situación conflicto, el problema que la empresa Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L tiene es el mal manejo de las cobranzas al no contar con procedimientos adecuado al momento de facturar y realizar la gestión de cobranzas lo que genera:

Mantiene una cartera vencida de cobranzas de más de 90 días, esto se reflejada al momento en que se descarga la cartera para ayudar en la gestión de cobranzas, ya que, por problemas internos de la compañía, renuncia la persona que manejaba las cobranzas en la oficina de Quito, y la persona encargada de las cobranzas de Guayaquil, al parecer tenía mucho trabajo y no podía gestionar a tiempo el cobro de las facturas.

Al bajar la primera base para empezar a gestionar la cobranza en dicha base aparecen clientes que mantenían más de tres meses facturas pendientes de pago, fue muy reiterativa esta observación, y de inmediato se empieza a gestionar la cartera.

Al llamar a los clientes, muchos de estos por haber pasado ya más de 3 meses, pedían la re facturación, haciendo trabajar dos veces.

En ocasiones los clientes tenían los cheques emitidos y ya habían pasado de 60 a 90 días luego de su facturación.

La gestión de cobranzas al no realizarse de manera semanal, luego de haber sido emitida la factura, hacía que se retrasen los pagos ya que no había mucho flujo de efectivo.

Las personas que debían realizar cobranzas, tenían además otras funciones y estas ocasionaban retrasos, tanto que no se cobraban muchas veces, hasta cuando se acercaba el 22 de cada mes, fecha en la que se debía pagar honorarios a los abogados del estudio y es en estos días que empezaban a gestionar y no luego de emitida la factura.

El sistema de facturación que la oficina utiliza, estaba dentro del sistema contable Sap, y si se realizaba la emisión de facturas, todos los meses los primeros 5 días hábiles del mes, por lógica debía cobrarse las mismas una semana máxima luego de facturado, por tal razón al descargar la cartera del sistema, esta no tenía datos reales.

La cartera era bajada una o dos veces cuando se lo requería y no porque era una tarea de cumplirse todas las semanas, ya que, si había clientes cumplidos, que pagaban a tiempo, sin que sean llamados telefónicamente, pero cuando se llamaba no se tenía claro si había o no cancelado la factura.

Las bases para la gestión de las cobranzas no era la efectiva para trabajar, y se hizo necesario empezar a revisar bases y verificar contra sistema, banco y otros, de qué manera se había realizado la gestión.

Desde el sistema Sap se facturaba electrónicamente, enviando la factura junto con los anexos o sustentos de los trabajos realizados por los abogados a sus clientes, mucha información detallada en el sistema no

era la correcta y muchas direcciones de email estaban erradas, las facturas no llegaban al destinatario.

Como se indica en los párrafos anteriores la falta de gestión, la desorganización y hasta la mala actitud de la persona de cobranzas, que, al llamar a algún cliente para realizar el cobro de facturas, muchos indicaban cambios de destinatarios, cambios de direcciones domiciliarias y hasta cambios de teléfonos, este no realizaba la actualización dentro del sistema, hicieron que muchas facturas nunca lleguen a sus direcciones.

Todas estas situaciones conllevan a realizar un trabajo arduo, para poder cobrar y recuperar en corto tiempo lo facturado meses atrás, pero nos reveló que estaba sucediendo algo que no era lo correcto.

Revisando y ahondando en el asunto, se refleja muy claramente, que no se tiene ningún procedimiento o proceso de emisión de factura hasta el recibo del pago de los clientes.

Como no cobrar, empezó a repercutir dentro de la empresa, retrasando de forma más seguida las obligaciones para con los proveedores, empleados, administrativos y honorarios de abogados, era necesario realizar una revisión urgente al departamento de cobranzas y revisar detenidamente las funciones, que nadie tenía establecido ni los procedimientos a seguir.

De tal forma y teniendo claro el panorama del estudio Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., se elaborará un manual de procedimientos para incrementar el flujo de efectivo, que será administrado por el jefe departamental y entregado a sus empleados, para que conozcan y aprendan de forma correcta, como se debe realizar la gestión de cobranzas.

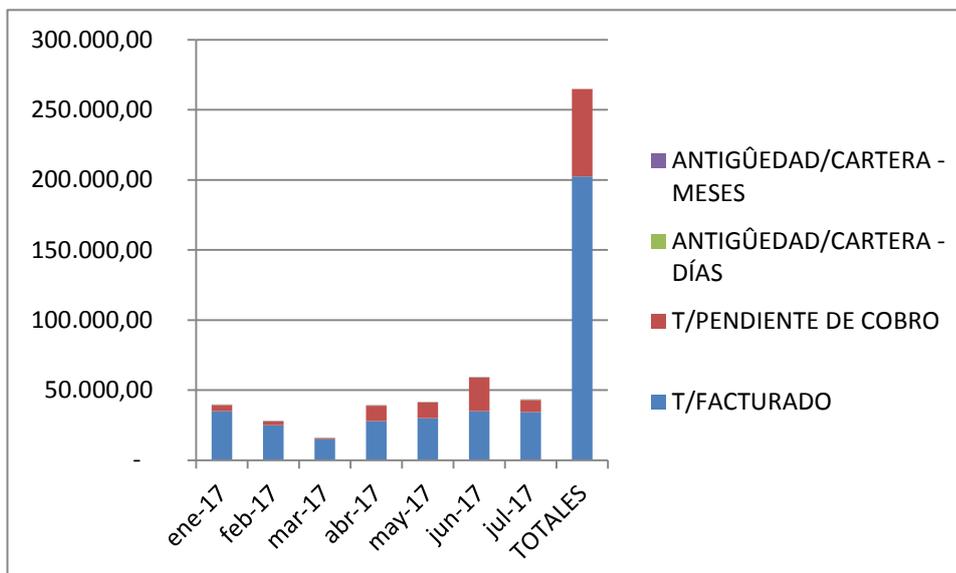
Para mejor entendimiento, se anexa cuadro de cartera.

**Cuadro 1: Cartera de Enero a Julio 2017**

MES	T/FACTURADO	T/PENDIENTE DE COBRO	ANTIGÜEDAD/ CARTERA - DÍAS	ANTIGÜEDAD/ CARTERA - MESES
ene-17	35,000.00	4,318.10	297	10
feb-17	25,000.00	2,709.13	266	9
mar-17	15,000.00	575.66	238	8
abr-17	28,000.00	11,018.80	207	7
may-17	30,000.00	11,145.91	177	6
jun-17	35,000.00	24,026.30	146	5
jul-17	34,400.00	8,684.19	116	4
<b>TOTALES</b>	<b>202,400.00</b>	<b>62,478.09</b>		

Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

**Figura 3. Antigüedad de Cartera**

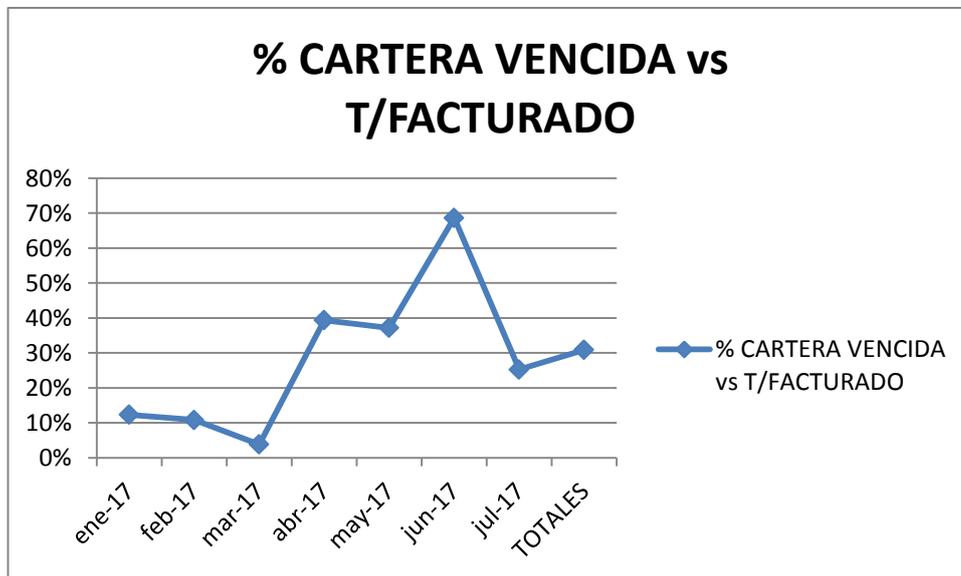


**Cuadro 2: Detalle Cartera vencida vs facturada**

<b>MES</b>	<b>% CARTERA VENCIDA vs T/FACTURADO</b>
ene-17	12%
feb-17	11%
mar-17	4%
abr-17	39%
may-17	37%
jun-17	69%
jul-17	25%
<b>TOTALES</b>	<b>31%</b>

Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

**Figura 4. Comparativo Cartera Vencida vs Facturada**



## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

Para poder desarrollar nuestra investigación se tomará en cuenta la investigación explicativa, ya que es la más frecuente y más utilizada para poder determinar las causas y las consecuencias del problema que tiene la compañía Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L., podremos saber cómo ha sido posible llegar al punto crítico, que hizo que un empleado se diera cuenta de los inconvenientes que se estaban dando en el tema de la gestión de cobranzas.

### **Tipos de investigación**

Por tal razón utilizaremos los siguientes métodos:

**Método Descriptivo:** Hay muchas herramientas disponibles para el investigador interesado en los estudios descriptivos. Los estudios de caso pueden proporcionar análisis sobre una sola persona o evento, mientras que las series de casos pueden conjuntar múltiples casos en un solo reporte.

Lo que se realizará es describir todas las actividades que se efectúan cotidianamente en el departamento de cobranzas, para ir añadiendo en el manual de procedimientos, los procesos de cada trabajo, que va desde emitir la factura hasta el pago por los servicios prestados.

**Método Explicativo:** Buscan encontrar las razones o causas que ocasionan ciertos fenómenos. Su objetivo último es explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se da éste. Están orientados a la comprobación de hipótesis causales de tercer grado; esto es, identificación y análisis de las causales (variables independientes) y sus resultados, los que se expresan en hechos verificables (variables dependientes).

Es gracias a este método que cada trabajador tendrá que explicar al detalle su puesto y así saber cuál es su función dentro del área o

departamento de la empresa, además de encontrar el problema para así dar la solución.

Método Correlacional: El investigador pretende visualizar cómo se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, o si por el contrario no existe relación entre ellos. Lo principal de estos estudios es saber cómo se puede comportar una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada (evalúan el grado de relación entre dos variables).

Se podrá evidenciar cómo afecta la emisión de facturas sin una buena gestión de cobranzas, ya que las facturas del estudio se ingresan en una base contable y se reportan al SRI ventas, pero en ingresos no se tendrá valores ya que no hay pago de las facturas por gestión deficiente de cobranzas.

#### Población

Se tomarán como referentes en esta investigación a las personas que conforman el departamento de Administración y Contabilidad.

El departamento Administrativo está compuesto de las siguientes personas:

- 1 Gerente Administrativo
- 1 Subgerente Administrativo
- 3 Asistentes Contables
- 3 Mensajeros

El departamento tiene dos cabezas Administrativas, el Gerente que toma decisiones consultadas con antelación a los socios mayoritarios del estudio y quien firma todos los contratos que se tienen con los proveedores y con clientes locales; y el Subgerente quien toma decisiones en cuanto a temas financieros y administrativos, esta persona tiene el control de la entrada y salida de los dineros del estudio.

Las cabezas administrativas son los responsables del manejo de las cuentas bancarias de la empresa y manejan un flujo de caja, que debe realizar la persona que realiza la cobranza.

Los asistentes contables, tienen sus funciones aparentemente definidas, pero ninguna tiene conocimiento de que realiza su compañero de trabajo, es decir la que se siente junto, motivo por el que muchas veces se realiza mal las gestiones de cobranzas, ya que no hay los procesos definidos y establecidos previamente en algún manual.

El asistente número uno es la persona que se encarga de todos los registros contables, pagos a proveedores, cancela honorarios emite retenciones, mantiene comunicación con todos los proveedores y factura reembolsos de gastos o servicios administrativos a los clientes.

El asistente número dos, se encarga de cargarle a los asociados las horas trabajadas por cada cliente que mantiene el estudio, sea por hora trabajada o por honorarios pactados previamente, cada socio y asociado tiene tarifas diferenciadas, lo que significa que la asignación de lo que toca pagarles a cada uno, cuando el mes ha pasado, demanda que se trabaje alrededor de dos semanas de corrido. Al terminar esta labor, realiza análisis de las cuentas de los anticipos que realizan los clientes.

El asistente número 3, se encarga de facturar los honorarios, según tarifas definidas, realiza el flujo de caja diario y realiza reportes a la gerencia de las cobranzas que ella debería hacer de manera regular.

Los mensajeros quienes son los que retiran los cheques donde los clientes y los depositan en las cuentas del estudio en los diferentes bancos y reportan a la encargada de la cobranza, si fue efectiva o no la gestión.

Estos conforman el 100% de la población que tendrán injerencia en la investigación, es decir con las que se trabajará para buscar la solución al problema planteado.

A continuación, tabla explicativa:

**Cuadro 3: Población**

Ítem	Informantes	Población	Porcentaje
1	Jefes Administrativos	2	25%
2	Asistentes Contables	3	37.50%
3	Mensajeros	3	37.50%
<b>TOTAL:</b>		<b>8</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

#### Muestra

Al tener la oficina un personal reducido y siendo que una sola persona realiza la gestión de cobranza. Se tomará la muestra al asistente contable que maneja facturación y cobranzas y al gerente administrativo quien es el que sabe el manejo de todas las funciones del personal de Corral Rosales Carmigniani Pérez.

Definición de Muestra: es la parte de la población que efectivamente se mide, con el objeto de obtener información acerca de toda la población. La selección de la muestra se hace por un procedimiento que asegure en alta grado que sea representativa de la población. Los métodos de selección de muestras se describen más adelante (Riesco).

Existen dos métodos o técnicas muy utilizadas en el muestro para poder sacar una estadística de lo que queremos investigar.

- Muestreo probabilístico
- Muestreo no probabilístico

El muestro probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras que se recogen u obtienen dentro de un proceso, brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

El muestro no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras que se recogen u obtienen dentro de un proceso, y este no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

De acuerdo a estos métodos o técnicas, la autora toma como método a utilizar el no probabilístico, ya que solo se utilizará una parte de la población para indagar más a fondo y tener información confiable, estos serán el asistente contable quien elabora la factura y realiza la cobranza y el gerente administrativo quien, por ser la cabeza del Departamento Administrativo, debe conocer todo el procedimiento.

A continuación, tabla explicativa:

**Cuadro 4: Muestra**

Ítem	Estrato	Muestra
1	Gerente Administrativo	1
1	Asistentes Contables	1
<b>TOTAL:</b>		<b>2</b>

Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

### **Técnicas de Investigación**

Existen dentro de estas técnicas muchas ayudas para poder realizar la investigación como son:

- De obtención de información, como la entrevista y los cuestionarios o encuestas.
- De trabajo en grupo, como lluvia de idea y método Delphi.

En este trabajo de investigación se utilizarán las entrevistas para poder hablar con cada miembro involucrado en la problemática, saber qué hace y qué necesidades tienen, para poder así sacar mejores conclusiones, de lo que está sucediendo en el estudio.

Se registrará todo lo recopilado en un Informe que será la base fundamental para poder elaborar nuestro manual de procedimientos que será la pieza clave que hará que las cobranzas sean en realidad efectivas.

A continuación, las entrevistas realizadas al personal del estudio jurídico:

#### **Cuadro 5. Entrevista 1**

**Cinthy Patricia Delgado Pombar**

**Estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano**

**Entrevista a la asistente contable 2 del Estudio Corral Rosales  
Carmigniani Pérez C.L.**

##### **Datos generales**

**Nombre del entrevistador:** Cinthya Delgado Pombar

**Nombre del entrevistado:** Alexis Lituma Barrera

**Empresa:** Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Lugar y fecha de realización:** Guayaquil, 10 de julio del 2017

Srta. Lituma, gracias de antemano por concederme su tiempo para esta entrevista, extendemos el propósito de la misma, se necesita recopilar información relevante en cuanto a algunas falencias que actualmente presenta el departamento sobre todo en la gestión de las cobranzas, para ello solicitamos de su colaboración al responder las siguientes preguntas relacionadas al giro del negocio del estudio jurídico.

1.- ¿Hace que tiempo ingresó al estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.?

Ingresé el 2 de agosto de 2016.

2.- ¿Qué cargo ocupa en el estudio y que tiempo lleva desempeñándolo?

El cargo de asistente administrativa, manejo la facturación y cobranzas a los clientes. Lo vengo desempeñando desde el día que entré a la oficina.

3.- ¿Es usted quien emite la facturación por honorarios profesionales en el estudio jurídico?

Si, efectivamente yo soy la encargada de este procedimiento.

4.- ¿Mantiene usted una base de las facturas que emite en el mes para poder llevar un control adecuado al respecto?

Sí, porque actualmente contamos con un sistema que nos permite tener esa información.

5.- ¿A partir de qué día del mes en curso usted emite las facturas por los servicios del mes anterior?

No hay fecha establecida para realizar las cobranzas, por lo general después del 15 de cada mes, empiezo a llamar a los clientes.

6.- ¿A partir de qué día del mes en curso usted emite las facturas por los servicios del mes anterior?

Las facturas se emiten los primeros cinco días del mes, ya que se envían a través de facturación electrónica y por qué los clientes empiezan a recibir las facturas y tienen muchas fechas topes para la recepción de las mismas. Pero no siempre se alcanza a facturar todo, por cuestión de tiempo y trabajos atrasados.

7.- ¿Por qué no realiza la gestión de cobranza semanalmente para tener mejor control de las cobranzas a realizar?

En el departamento además de facturar y cobrar a los clientes, me dedico a otras actividades que demandan análisis para reportería que se debe enviar a los socios y gerentes financiero y administrativos casi todas las semanas.

8.- ¿Maneja un calendario con los clientes que pagan en días y horarios que ya tienen establecidos?

No manejo ningún calendario

9.- ¿Tiene o maneja algún listado de los pagos que debe enviar a recaudar en el mes?

No, los cheques se entregan a la encargada de enviar a depositar a los bancos y al día siguiente me envían un correo con la información de los depósitos.

10.- ¿Cuando los mensajeros realizan la recaudación de los valores, le entregan los cheques o dinero por la cancelación de las facturas, usted cómo realiza el registro del pago de las mismas?

Por lo general solo recibo el cheque y entrego a la persona que envía a los bancos a depositar.

11.- Si usted no registra el pago en el sistema, ¿cómo tener la certeza o el dato real de qué facturas se han pagado y cuáles quedan por cobrar?

Los viernes que debo enviar un flujo de efectivo a la gerencia, organizo los pagos y se los cargo al cliente en el sistema.

12.- ¿Al final del mes, usted puede descargar algún informe de cartera, en donde se reflejen las facturas cancelas y las vencidas?

Si se puede descargar, pero casi siempre se descarga al mes siguiente, luego de que se emitan las facturas del mes y se empieza a llamar a los clientes para cobrar.

13.- ¿Las facturas que no logra cobrar en el mes y quedan pendientes para la gestión de cobranzas del mes siguiente, son monitoreadas por usted, o solo espera a que el cliente envíe el pago?

Casi siempre se espera a que el cliente llame durante el siguiente mes, pero cuando tengo tiempo y reviso las facturas pendientes de pago, les envié correo solicitando nos confirmen cuando se puede enviar a retirar los cheques.

14.- ¿Si tuvieras un procedimiento en donde se te detallan todas las actividades que debes de realizar en tu puesto, en dónde se te indica que es lo que debes de hacer desde que empieza el mes, que es elaborando las facturas, luego cobrando, recaudando y dando de baja a las mismas de manera sistemática y ordenada, se te facilitaría el trabajo?

Bueno, viéndolo así, creo que sería un gran apoyo, ya que no tenemos nada de eso en el Departamento Administrativo.

15.- ¿Entonces un manual de procesos o procedimiento vendría bien y ayudaría con las tareas?

Sí, eso sería lo adecuado

16.- ¿Y te parecería correcto que luego de trabajar según lo que indica el manual, se dé una revisión del trabajo realizado para ver cómo ha ayudado y si han incrementado los ingresos en la oficina?

Por su puesto, así veríamos los resultados

Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

## **Cuadro 6. Entrevista 2**

**Cinthy Patricia Delgado Pombar**

**Estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano**

**Entrevista al Gerente Administrativo del Estudio Corral Rosales  
Carmigniani Pérez C.L.**

### **Datos generales**

**Nombre del entrevistador:** Cinthya Delgado Pombar

**Nombre del entrevistado:** Ing. Andrés Pérez Salvador

**Empresa:** Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Lugar y fecha de realización:** Guayaquil, 10 de julio del 2017

Ing. Pérez, gracias de antemano por concederme su tiempo para esta entrevista, extendemos el propósito de la misma, se necesita recopilar información relevante en cuanto a algunas falencias que actualmente presenta el departamento sobre todo en la gestión de las cobranzas, para ello solicitamos de su colaboración al responder las siguientes preguntas relacionadas al giro del negocio del estudio jurídico.

1.- ¿Hace que tiempo ingresó al estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.?

Ingresé el 25 de septiembre de 2015.

2.- ¿Qué cargo ocupa en el estudio y que tiempo lleva desempeñándolo?

El cargo de gerente administrativo desde el día que ingresé al estudio.

3.- Usted tiene claro cuál es el trabajo de cada una de las personas que conforman el Departamento Administrativo, es decir sabe sus funciones?

Por su puesto, mi puesto es clave para que los socios sepan claramente cómo va funcionando el negocio y para ello tengo que saber a ciencia cierta qué es lo que realizan cada uno de los colaboradores, pero para mejor entendimiento está la subgerente que me mantiene al tanto.

4.- ¿Entonces la subgerente conoce todo el movimiento?

En realidad, los dos, pero ella del día a día.

5.- ¿Usted ha notado que el flujo de efectivo de un tiempo a la fecha se ha vuelto más lento? ¿Es decir, no ingresan cobros muy seguidos?

Si, al parecer ha disminuido, pero hemos salido adelante en el negocio

6.- ¿Cree usted que podría estar ocurriendo algo con respecto a la facturación y gestión de cobranzas en el Departamento Administrativo?

Podría ser, pero no le he echado cabeza, ahora que usted me lo hace ver, puede ser que hay algo de sobre carga de trabajo.

7.- ¿Será que la persona que realiza cobranzas no tiene muy claro como es el proceso, o es la carga de trabajo que la retrasa en sus gestiones?

Bueno no creo, pero sería cuestión de revisar si está siguiendo los procedimientos.

8.- ¿Ustedes cuentan con los procesos o procedimientos del trabajo de cada uno de los que conforman en Departamento Administrativo?

En realidad, no hay nada escrito, pero el personal tiene claro que debe hacer.

9.- ¿De existir un manual con las funciones y lo que cada colaborador realiza, no sería más fácil el trabajo y las cosas se manejarían con un mejor control y ordenadamente?

Me parece una excelente idea, se puede trabajar en ello, para que todos tengan sus funciones establecidas y realicen sus actividades.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

En base a todos los procedimientos y técnicas de investigación aplicados en esta propuesta, se recaban los resultados que permiten evaluar y hacer un análisis que brinde seguridad para plantear las mejoras que la autora presenta.

A continuación, se muestran los análisis realizados, los que se representan con un cuadro explicativo y el gráfico relacionado, los que detallan información que será de mucho interés para tener una buena conclusión y recomendación al problema encontrado en el estudio jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

Para este análisis interpretativo se tomará en cuenta a la población del estudio jurídico que se encuentra ubicada en Guayaquil, de donde se utilizará la muestra escogida.

#### **Análisis documental**

De acuerdo a las dos entrevistas realizadas en el Departamento Administrativo, se tienen como resultados lo siguiente:

- La persona encargada de llevar la gestión de cobranzas, no tiene un orden ni un proceso adecuado para facturar, cobrar y recaudar.

- Esto deja ver muy claramente que no existen procedimientos previamente establecidos que deben ser cumplidos, para poder realizar un buen trabajo tanto en generar facturas es decir ventas por servicios y realizar la correcta gestión de cobranzas.
- No se lleva un registro adecuado de los pagos recibidos y las facturas dadas de baja, lo que significa una cartera irreal al momento de hacer una revisión rápida.
- La falta de tiempo por sobre carga laboral, no permite realizar toda la gestión en un tiempo prudente, haciendo que los ingresos por cancelación de facturas se hagan una o dos veces al mes, cuando la gestión de cobranzas debería ser semanal.
- No se manejan calendarios de pagos, existen clientes que tienen fechas para llamar a confirmar pagos y fechas para retirar los cheques, sería más fácil y de mucha ayuda, agendar estas fechas para poder recaudar algunos pagos.
- Desconocimiento de las funciones del trabajador por parte de la Gerencia Administrativa.
- Los procesos y procedimientos no han sido documentados, siendo estos de suma relevancia, ya que debieron ser recopilados y transmitidos a cada colaborador para su conocimiento.

Entonces es necesario que luego del análisis, se deje documentado todo lo que se realiza en cada puesto, y sobre todo en el que tiene que ver con las cobranzas, que es parte fundamental para el ingreso de flujo de efectivo y poder cumplir y honrar las obligaciones de la empresa.

## Cuadros y gráficos

1.- La cartera vencida del estudio que se descargó en el mes de julio, reflejaba clientes que tenían facturas impagas por más de 90 días y esto perjudica y por tales razones el Departamento Financiero no cumplía con las obligaciones mensuales:

**Cuadro 1: Cartera de Enero a Julio 2017**

MES	T/FACTURADO	T/PENDIENTE DE COBRO	ANTIGÜEDAD/ CARTERA - DÍAS	ANTIGÜEDAD/ CARTERA - MESES
ene-17	35,000.00	4,318.10	297	10
feb-17	25,000.00	2,709.13	266	9
mar-17	15,000.00	575.66	238	8
abr-17	28,000.00	11,018.80	207	7
may-17	30,000.00	11,145.91	177	6
jun-17	35,000.00	24,026.30	146	5
jul-17	34,400.00	8,684.19	116	4
<b>TOTALES</b>	<b>202,400.00</b>	<b>62,478.09</b>		

Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

### **Análisis:**

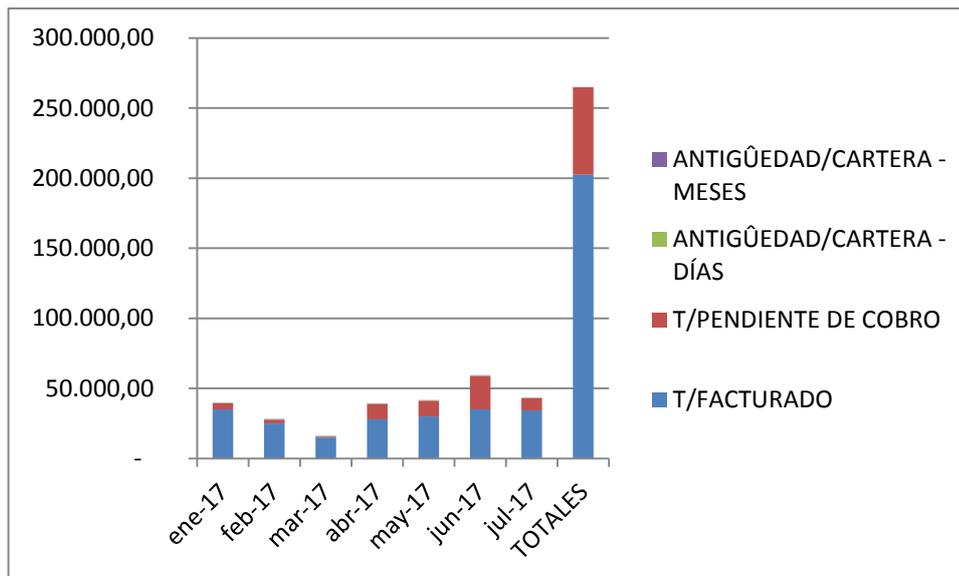
El promedio de facturación del estudio es aproximadamente USD 28.000.00 mensuales, de los cuáles USD 8.900.00 no son recuperados en el mes, por falta de gestión.

Esto le significa un déficit del 31.79% de ingresos mensuales al estudio.

Es por tal razón que en algunos meses se les dificultaba manejar un flujo de efectivo eficiente para poder honrar todas las obligaciones del mes.

Revisando la antigüedad de la cartera, esta nos refleja:

**Figura 3. Antigüedad de Cartera**



Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

### **Análisis:**

La antigüedad de la cartera, deja ver que no se realizaba un saneamiento de la cartera mes a mes, existían facturas de clientes que aparecían en los reportes y no se hacía nada al respecto.

La labor de la persona de cobranzas, debe ser mantener su cartera de clientes con un retraso de 30 días, y de contar con más días o tiempo, debería realizarse una campaña o una gestión más agresiva, para poder recuperar los valores por esos servicios o si no se podía recuperar, poder enviar esos valores a una cuenta para provisionarlos o darlos de baja.

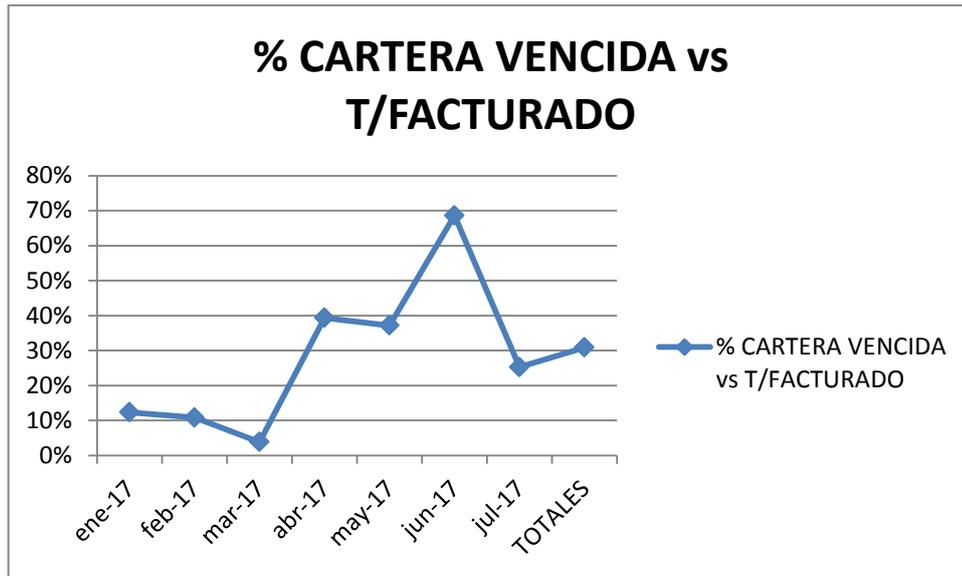
2.- La cartera vencida versus la facturación mensual del estudio es otro factor de tomar en cuenta, ya que, sin los servicios mensuales facturados, no se puede cumplir con el fin de llegar a ser una empresa grande y aumentar sus activos.

**Cuadro 2: Detalle Cartera vencida vs facturada**

<b>MES</b>	<b>% CARTERA VENCIDA vs T/FACTURADO</b>
ene-17	12%
feb-17	11%
mar-17	4%
abr-17	39%
may-17	37%
jun-17	69%
jul-17	25%
<b>TOTALES</b>	<b>31%</b>

Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

**Figura 4. Comparativo Cartera Vencida vs Facturada**



Fuente: Elaboración propia. Cinthya Delgado Pombar, 2017

### Análisis:

El tener un porcentaje de cartera vencida mayor a lo facturado, hace que el estudio se vea perjudicado, ya que no es correcto para el giro del negocio mantener vencimientos mayores al 10%, se asume que se estaría trabajando en el estudio solo para pagar gastos, y no para generar utilidades que es el fin de toda empresa.

### Análisis Investigativo

<p><b>¿Por qué no se realiza una gestión de cobranzas efectiva en el Estudio?</b></p>	<p>Porque la persona encargada de las cobranzas, no lleva un orden establecido para realizar la gestión.</p>
<p><b>¿Por qué no se mantiene un orden o un proceso establecido para facturar y poder realizar la gestión de cobranzas?</b></p>	<p>En el estudio no han establecido las funciones del personal que maneja la cobranza y por tal razón esta persona realiza un trabajo a medias y sin dar resultados</p>

	<p>efectivos. Esta persona tiene una sobre carga de trabajo que le impide priorizar y realizar como punto importante del mes el tema de facturación.</p>
<p><b>¿Por qué se ve afectado el flujo de efectivo en el Estudio?</b></p>	<p>Al no facturar a tiempo y al no realizar el trabajo de cobranzas, el estudio deja de percibir dinero y no puede cumplir con las obligaciones mensuales.</p>
<p><b>¿Por qué es necesario implementar un procedimiento en el Departamento Administrativo, para el personal de cobranzas, es decir, un Manual de Procedimientos?</b></p>	<p>Es necesario que las funciones sean documentadas, para poder realizar un trabajo óptimo, que el empleado que elaborará la cobranza se pueda regir por procesos para asegurar que realiza todo el procedimiento correcto, adecuado y oportuno. Le ayudará como una guía de la cual apoyarse cuando no esté segura que realizó todo de forma ordenada.</p>
<p><b>¿Por qué está seguro de que funcionará la propuesta del Manual de Procedimientos?</b></p>	<p>Este Manual será de gran ayuda para entender las funciones de cada puesto, para que el Gerente Administrativo sepa que se hace en cada lugar de trabajo, sea lo más laborioso a lo más elemental. Estará al alcance de todo el personal y proporcionará un Control Interno adecuado. Se</p>

	evitará que se queden funciones sin hacer y mantendrá orden dentro de los departamentos.
--	--

## **PLAN DE MEJORAS**

De acuerdo a lo analizado en las entrevistas que se hicieron al personal involucrado en realizar las cobranzas de la oficina y por lo observado en la cartera que se utilizó para poder revisar cuál era la situación y el problema del estudio, se propone como mejoras para la compañía la elaboración de un Manual de Procedimientos que será de ayuda para lograr un trabajo eficiente.

El Manual de Procedimientos se anexa a este trabajo.

## **CONCLUSIONES**

- Se pudo establecer conceptos para entender los procedimientos y procesos de las cobranzas para el personal involucrado en el Departamento Administrativo
- Se realizó algunos análisis de los factores que llevaron a revelar que en el estudio estaba ocurriendo un inconveniente y darle la solución a tiempo del mismo.
- Con el Manual de Procedimientos, quedarán establecidas las funciones del personal de Cobranzas, y de toda la oficina, que serán de conocimiento público.
- Se puede concluir con la satisfacción de haber aportado con el estudio jurídico para que el giro de negocio no se vea afectado y mantener el estatus de ser uno de los mejores del país.

## **RECOMENDACIONES**

- Se debe elaborar un procedimiento adecuado para poder llevar de forma organizada y sistemática las cobranzas que maneja el Departamento Administrativo.
- Esta propuesta, que deberá conocerla el personal involucrado permitirá realizar una gestión de cobranzas de manera correcta y efectiva.
- Se deberá capacitar un mínimo de 2 veces al año a las personas que trabajan en el área para que conozcan el sistema completo que la compañía maneja para facturar, cobrar, y mantener la cartera en perfecto orden, además servirá para que más de una persona sepa el manejo de los puestos.
- El éxito de tener todo organizado, plasmado y al alcance de todos, podrá ser un aliciente para otros estudios jurídicos, ya que querrán tener otros estudios jurídicos su administración al día y en orden.
- Luego de publicado el Manual de Procedimiento, se deberá revisar cómo están funcionando las operaciones de la compañía y realizar

un monitoreo de su cumplimiento a los 3 meses de puesto en marcha.

#### **BIBLIOGRAFIA**

BATARDON, L. (1945). Elementos de Contabilidad. Madrid.

BEMBIBRE, V. (26 de Octubre de 2008). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>

Bolivia, S. d. (2005). GLOSARIO DE TÉRMINOS DE LOS ACUERDOS DE CAPITAL DE BASILEA I Y BASILEA II. La Paz: Intendencia de Implantación Basilea.

CALLEJA, F. J. (1999). Contabilidad Financiera 2. Addison Wesley Longman.

Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Venezuela: McGraw Hill.

ConceptoDefinicion.de. (2011). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/politica/>

Conceptodefinicion.de. (1 de abril de 2015). CONCEPTODEFINICION.DE. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/metodo/>

CONTABLE, E. I. (2017). DICCIONARIO CONTABLE. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de [http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO\\_CONTABLE.pdf](http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO_CONTABLE.pdf)

- Debitoor. (2017). Recuperado el 01 de noviembre de 2017, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-factura>
- Debitoor. (2017). Debitoot. Recuperado el 01 de noviembre de 2017, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-arbitraje>
- Enciclopedia Culturalia. (5 de febrero de 2013). Recuperado el 24 de octubre de 2017, de <https://educavital.blogspot.com/2013/02/venta.html>
- FINNEY, H. (1931). Principles of Accounting. M.York: Ed. Prentice HALL Inc. .
- Gardey, J. P. (2009). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/flujo-de-efectivo/>
- Gardey, J. P. (2011). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/deuda/>
- Gardey, J. P. (2012). Definicion.de. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de <https://definicion.de/procedimiento/>
- Gardey, J. P. (2014). Definicion.de. Obtenido de <https://definicion.de/honorarios/>
- Gardey, u. P. (2009). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/credito/>
- GOMEZ, G. (11 de DICIEMBRE de 2001). GESTIOPOLIS. Obtenido de MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y SU USONEN CONTROL INTERNO: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Himmelblau, D. (1938). Fundamentos de la contabilidad . México.
- INGRID PONCE MACIAS, N. Y. (01 de 12 de 2008). Aplicación de Controles Internos para el manejo eficiente de Crédito y CObranzas en la empresa comercial Ferrohecadu S.A. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Kant, I. (1796). La Metafísica de las Costumbres.
- Kellog, M. G. (1960). Preparación del manual de oficina. Reverté.
- Koontz, H. y. (1987). Administración y Dirección.

- LEFCOVICH, M. (s.f.). Monografias.com. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos16/fracazos-pequenas-empresas/fracazos-pequenas-empresas.shtml>
- Merino, J. P. (2009). Definicion.de. Recuperado el 24 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/prestamo/>
- Noble, F. (1969). Fundamentos de Contabilidad. Mexico: McGraw Hill.
- Omarov, A. (1980). Introducció a la Teoria General de la Administració.
- POREM, C. (1930). Accounting Method. Chicago : University of Chicago Press .
- Porto, J. P. (2008). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/esquema/>
- PORTO, J. P. (2016). COBRANZAS. Obtenido de DEFINICION DE: <http://definicion.de/cobranza/>
- Riesco, J. M. (s.f.). CONCEPTOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA. Recuperado el 24 de octubre de 2017, de [http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios\\_4/ConceptosBasicos.pdf](http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf)
- Significados.com. (2013). Obtenido de <https://www.significados.com/sistema/>
- Significados.com. (2013). Recuperado el 24 de octubre de 2017, de <https://www.significados.com/sistema/>
- SUPERINTENDENCIA, D. Y. (s.f.). Notas Tècnicas No 5. ECUADOR.
- Tead, O. (1964). EL ARTE DE LA ADMINISTRACION. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.
- Venezuela, F. C. (1994). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Venezuela.
- Walter B. Meigs, E. J. (1994). Principios de Auditoría. Mexico.
- BATARDON, L. (1945). Elementos de Contabilidad. Madrid.
- BEMBIBRE, V. (26 de Octubre de 2008). Definición ABC. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/proceso.php>

- Bolivia, S. d. (2005). GLOSARIO DE TÉRMINOS DE LOS ACUERDOS DE CAPITAL DE BASILEA I Y BASILEA II. La Paz: Intendencia de Implantación Basilea.
- CALLEJA, F. J. (1999). Contabilidad Financiera 2. Addison Wesley Longman.
- Catácora, F. (1996). Sistemas y Procedimientos Contables. Venezuela: McGraw Hill.
- ConceptoDefinicion.de. (2011). Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/politica/>
- ConceptoDefinicion.de. (1 de abril de 2015). CONCEPTODEFINICION.DE. Obtenido de <http://conceptodefinicion.de/metodo/>
- CONTABLE, E. I. (2017). DICCIONARIO CONTABLE. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de [http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO\\_CONTABLE.pdf](http://www.msq-estudio-contable.com/jus/upload/files/images/DICCIONARIO_CONTABLE.pdf)
- Debitoor. (2017). Recuperado el 01 de noviembre de 2017, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-factura>
- Debitoor. (2017). Debitoot. Recuperado el 01 de noviembre de 2017, de <https://debitoor.es/glosario/definicion-arbitraje>
- Enciclopedia Culturalia. (5 de febrero de 2013). Recuperado el 24 de octubre de 2017, de <https://edukavital.blogspot.com/2013/02/venta.html>
- FINNEY, H. (1931). Principles of Accounting. M.York: Ed. Prentice HALL Inc. .
- Gardey, J. P. (2009). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/flujo-de-efectivo/>
- Gardey, J. P. (2011). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/deuda/>
- Gardey, J. P. (2012). Definicion.de. Recuperado el 11 de noviembre de 2017, de <https://definicion.de/procedimiento/>
- Gardey, J. P. (2014). Definicion.de. Obtenido de <https://definicion.de/honorarios/>

- Gardey, u. P. (2009). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/credito/>
- GOMEZ, G. (11 de DICIEMBRE de 2001). GESTIOPOLIS. Obtenido de MANUALES DE PROCEDIMIENTO Y SU USONEN CONTROL INTERNO: <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Himmelblau, D. (1938). Fundamentos de la contabilidad . México.
- INGRID PONCE MACIAS, N. Y. (01 de 12 de 2008). Aplicación de Controles Internos para el manejo eficiente de Crédito y CObranzas en la empresa comercial Ferrohecadu S.A. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Kant, I. (1796). La Metafísica de las Costumbres.
- Kellog, M. G. (1960). Preparación del manual de oficina. Reverté.
- Koontz, H. y. (1987). Administraciòn y Direcciòn.
- LEFCOVICH, M. (s.f.). Monografias.com. Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos16/fracazos-pequenas-empresas/fracazos-pequenas-empresas.shtml>
- Merino, J. P. (2009). Definicion.de. Recuperado el 24 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/prestamo/>
- Noble, F. (1969). Fundamentos de Contabilidad. Mexico: McGraw Hill.
- Omarov, A. (1980). Introducciòn a la Teoria General de la Administraciòn.
- POREM, C. (1930). Accounting Method. Chicago : University of Chicago Press .
- Porto, J. P. (2008). Definicion.de. Recuperado el 25 de octubre de 2017, de <https://definicion.de/esquema/>
- PORTO, J. P. (2016). COBRANZAS. Obtenido de DEFICINICION DE: <http://definicion.de/cobranza/>
- Riesco, J. M. (s.f.). CONCEPTOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA. Recuperado el 24 de octubre de 2017, de [http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios\\_4/ConceptosBasicos.pdf](http://www.jorgegalbiati.cl/ejercicios_4/ConceptosBasicos.pdf)
- Significados.com. (2013). Obtenido de <https://www.significados.com/sistema/>

Significados.com. (2013). Recuperado el 24 de octubre de 2017, de <https://www.significados.com/sistema/>

SUPERINTENDENCIA, D. Y. (s.f.). Notas Tècnicas No 5. ECUADOR.

Tead, O. (1964). EL ARTE DE LA ADMINISTRACION. Madrid: Instituto de Estudios Políticos.

Venezuela, F. C. (1994). Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. Venezuela.

Walter B. Meigs, E. J. (1994). Principios de Auditoría. Mexico.

# **A N E X O S**

## ANEXO 1

### DETALLE DE CARTERA VENCIDA A JULIO DEL 2017

DETALLE CARTERA VENCIDA A JULIO 2017						
#	Nombre del cliente	Nº documento	Fecha de contabilización	Fecha de vencimiento	Número de referencia del SN	Saldo vencido
1618	ABBOUD ABUD,VICTOR	500001632	14/07/2017	14/08/2017	001-501-000001623	2232,54
949	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	57	31/12/2014	31/12/2014		614,71
950	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	400001436	08/06/2016	08/07/2016		22
951	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	100001082	12/06/2017	12/07/2017	001-002-000005902	15
952	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	1000004527	12/05/2017	12/05/2017		-118
953	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	500001605	03/07/2017	03/08/2017	001-501-000001596	425,6
954	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	500001606	03/07/2017	03/08/2017	001-501-000001597	33,86
955	ACERIA DEL ECUADOR C.A. ADELCA	500001647	04/08/2017	04/09/2017	001-501-000001639	342,00
1681	ACF V US TRADE RECEIVABLES, LLC	500001317	14/02/2017	14/02/2017	001-501-000001319	33,33
1682	ACF V US TRADE RECEIVABLES, LLC	500001378	22/03/2017	22/03/2017	001-501-000001377	500
1712	AGRICOLA INTERNACIONAL LA SEMILLA S.A.	600000312	24/02/2017	24/02/2017	001-502-000000302	103,18
1713	AGRICOLA INTERNACIONAL LA SEMILLA S.A.	600000313	24/02/2017	24/02/2017	001-502-000000303	4,41
421	ALMACENES DE PRATI S.A.	100001154	17/07/2017	17/08/2017	001-002-000005988	7,84
17	Amcor Rigid Plastics Ecuador S.A.	500001617	13/07/2017	13/08/2017	001-501-000001629	164,27
	Banco Guayaquil S. A.	600000409	13/07/2017	13/08/2017	001-502-000000396	2,28
486	BANCO SOLIDARIO S.A.	500001639	20/07/2017	20/08/2017	001-501-000001631	1862,66
1744	Blasti S.A	500000845	14/07/2016	14/07/2016	001-501-000000842	5310

1745	Blasti S.A	100000525	04/08/2016	04/08/2016	001-002-000004610	414,68
1746	Blasti S.A	600000131	11/11/2016	11/11/2016	001-502-000000126	38,76
1747	Blasti S.A	100000709	11/11/2016	11/11/2016	001-002-000005518	33,27
1748	Blasti S.A	600000398	09/06/2017	09/06/2017	001-502-000000387	168
1749	Blasti S.A	100001172	19/07/2017	19/07/2017	001-002-000006006	51,76
1750	Blasti S.A	100001173	19/07/2017	19/07/2017	001-002-000006007	11,2
1751	Blasti S.A	100001174	19/07/2017	19/07/2017	001-002-000006008	8,96
481	Canadian Bank Note Company, Limited	500001463	03/05/2017	03/06/2017	001-501-000001461	726,66
482	Canadian Bank Note Company, Limited	500001516	11/05/2017	11/06/2017	001-501-000001514	166,67
483	Canadian Bank Note Company, Limited	100001042	17/05/2017	17/06/2017	001-002-000005862	269,35
484	Canadian Bank Note Company, Limited	100001043	17/05/2017	17/06/2017	001-002-000005863	12,83
514	CANODROS C.L.	100000918	07/03/2017	07/04/2017	001-002-000005731	0,01
515	CANODROS C.L.	500001619	13/07/2017	13/08/2017	001-501-000001610	4104,8
516	CANODROS C.L.	500001640	20/07/2017	20/08/2017	001-501-000001632	1664,13
430	CENTRO EDUCATIVO INTEGRAL CENEICA S.A.	100001150	14/07/2017	14/08/2017	001-002-000005983	75
1458	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	500001442	21/04/2017	21/05/2017	001-501-000001441	532
1459	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	500001496	10/05/2017	10/06/2017	001-501-000001494	418
1460	Cepillos Plásticos Ecuador S.A.	500001598	21/06/2017	21/07/2017	001-501-000001589	933,33
1648	CLOUDWARE 360 S.A.	100002336	13/01/2017	13/01/2017		-137,67
1649	CLOUDWARE 360 S.A.	500001515	11/05/2017	11/05/2017	001-501-000001513	12,87
1650	CLOUDWARE 360 S.A.	500001620	13/07/2017	13/07/2017	001-501-000001611	392
1651	CLOUDWARE 360 S.A.	100001176	19/07/2017	19/07/2017		12,83
493	Compañía Constructora Almai Conalmai S.A.	600000317	09/03/2017	09/04/2017	001-502-000000307	7,41
494	Compañía Constructora Almai Conalmai S.A.	600000410	13/07/2017	13/08/2017	001-502-000000397	2,24
495	Compañía Constructora Almai Conalmai S.A.	100001148	14/07/2017	14/08/2017	001-002-000005981	15
1374	COMPAÑIA DE GESTION Y COBRANZAS GESTOMATIC S.A.	500001624	14/07/2017	14/08/2017	001-501-000001615	513,33
406	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	100000879	08/02/2017	08/03/2017	001-002-000005691	228,9
407	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	700005834	06/06/2017	06/07/2017	004-501-000005773	2540
408	Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. Conecel	500001608	03/07/2017	03/08/2017	001-501-000001599	3566,16
65	CREDIMATIC S.A.	500001621	13/07/2017	13/08/2017	001-501-000001612	833,12
1657	CRISTALTECH S.A.	100001168	19/07/2017	19/07/2017	001-002-000006004	273,45
1706	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	600000238	17/01/2017	17/01/2017	001-502-000000229	25,08
1707	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	600000278	08/02/2017	08/02/2017	001-502-000000268	12,54
1708	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	500001316	10/02/2017	10/02/2017	001-501-000001318	2280
1709	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	600000334	10/04/2017	10/04/2017	001-502-000000324	13,68
1710	Dulcenac S.A. Dulcería Nacional	600000378	09/05/2017	09/05/2017	001-502-000000368	18,24
76	Ecuastibas S.A.	500001634	17/07/2017	17/08/2017	001-501-000001625	660,4
501	Ecuatoriana de Sal Productos y Químicos C.A. Ecuasal	500001642	25/07/2017	25/08/2017	001-501-000001634	474,13
1625	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	100001405	17/06/2016	17/06/2016		-3984
1626	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	600000258	17/01/2017	17/02/2017	001-502-000000249	29,64
1627	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	500001607	03/07/2017	03/08/2017	001-501-000001598	3,33
1628	ELEMENTA ECUADOR ELECUEME S.A.	100001155	17/07/2017	17/08/2017	001-002-000005989	2746,72
1326	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	600000117	09/11/2016	09/12/2016	001-502-000000114	2,85

1327	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	60000404	15/06/2017	15/07/2017	001-502-00000392	56
1328	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	60000411	13/07/2017	13/08/2017	001-502-00000398	19,04
1329	FRANCISCO JOSÉ ALARCÓN ALCÍVAR	100001146	14/07/2017	14/08/2017	001-002-000005979	160,49
226	Franco Zambrano, Carlos Enrique	100000920	07/03/2017	07/03/2017	001-002-000005733	3,2
250	Gallegos, José Molina	600000245	17/01/2017	17/01/2017	001-502-000000236	9,12
1704	GOLDENHARVEST S.A.	600000413	13/07/2017	13/07/2017	001-502-000000400	3,36
432	Graficos Nacionales S.A.	100001987	07/10/2016	07/10/2016		-11,4
124	H.A. CARGO S.A.	600000375	09/05/2017	09/05/2017	001-502-000000365	12,54
287	HEALTHYDRINKS S.A.	500001438	18/04/2017	18/04/2017	001-501-000001437	2736
288	HEALTHYDRINKS S.A.	500001439	18/04/2017	18/04/2017	001-501-000001438	3420
289	HEALTHYDRINKS S.A.	500001501	10/05/2017	10/05/2017	001-501-000001499	342
319	Hogan Lovells US LLP	100001131	30/06/2017	30/06/2017	001-002-000005957	3834,98
1520	HYESUK CHANG LEE	600000333	10/04/2017	10/05/2017	001-502-000000323	6,84
1521	HYESUK CHANG LEE	100001087	14/06/2017	14/07/2017	001-002-000005910	125,3
248	Inaja Corporation	100000861	24/01/2017	24/01/2017	001-002-000005671	332,9
335	Inarpi S.A.	100000853	19/01/2017	19/02/2017	001-002-000005659	0,01
336	Inarpi S.A.	600000337	10/04/2017	10/05/2017	001-502-000000327	2,97
337	Inarpi S.A.	500001543	25/05/2017	25/06/2017	001-501-000001535	0,01
338	Inarpi S.A.	500001546	31/05/2017	30/06/2017	001-501-000001538	0,01
339	Inarpi S.A.	600000415	13/07/2017	13/08/2017	001-502-000000402	69,05
340	Inarpi S.A.	100001145	14/07/2017	14/08/2017	001-002-000005978	346,58
341	Inarpi S.A.	500001633	17/07/2017	17/08/2017	001-501-000001624	9170,93
296	INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	500001470	03/05/2017	03/05/2017	001-501-000001468	562,1
297	INDUSTRIA CARTONERA ECUATORIANA S.A.	100001167	19/07/2017	19/07/2017		45
1702	Inmomiariuxi C.A.	100003381	24/05/2017	24/05/2017		-13,8
512	JOSE CUCALON DE YCAZA	500000161	26/05/2015	26/06/2015	001-501-000000162	2762,67
1430	JOSELER S.A.	1	31/12/2014	31/01/2015	001-001-000007985	4802
1431	JOSELER S.A.	213	31/12/2014	31/12/2014		126
1432	JOSELER S.A.	500000706	06/05/2016	06/06/2016	001-501-000000703	1848
81	KIM KWANG HYUN	100000986	25/04/2017	25/04/2017	001-002-000005802	152,67
82	KIM KWANG HYUN	600000361	25/04/2017	25/04/2017	001-502-000000351	3,58
1646	LOKARSA S.A.	600000383	17/05/2017	17/06/2017		35,91
332	MARADELSA S.A.	400001408	18/05/2016	18/06/2016	004-002-000002420	556,19
333	MARADELSA S.A.	100000426	07/06/2016	07/07/2016	001-002-000004511	130,48
	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	500001519	12/05/2017	12/05/2017	001-501-000001517	2202,67
1685	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	600000392	08/06/2017	08/06/2017	001-502-000000381	3,14
1686	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	100001084	12/06/2017	12/06/2017	001-002-000005905	6,38
1687	MECANOS SOCIEDAD ANONIMA COMERCIAL E INDUSTRIAL MECANOSSAC	500001591	19/06/2017	19/06/2017	001-501-000001582	354,66
1517	OBRAENERGY S.A.	100001077	12/06/2017	12/07/2017	001-002-000005899	119,7
1518	OBRAENERGY S.A.	100001142	14/07/2017	14/08/2017	001-002-000005974	0,2
619	PARDALSERVICES S.A.	29	31/12/2014	31/12/2014		290,18
423	PROCESADORA NACIONAL DE ALIMENTOS C.A. PRONACA	500001362	09/03/2017	09/04/2017	001-501-000001361	27,04
1409	QC TERMINALES ECUADOR S.A.	500001626	14/07/2017	14/08/2017	001-501-000001617	140

325	QUIMERAFILMS S.A.	100001098	14/06/2017	14/06/2017	001-002-000005915	81,93
146 2	QUIMITRANSPORT S.A.	500001164	05/12/2016	05/01/2017	001-501-000001164	5,77
146 3	QUIMITRANSPORT S.A.	500001627	14/07/2017	14/08/2017	001-501-000001618	560
488	QUIMPAC ECUADOR S.A QUIMPACSA	500001628	14/07/2017	14/08/2017	001-501-000001619	1372
169 1	REFRESCOS SIN GAS S.A. RESGASA	900000476	21/11/2016	21/11/2016		-12,77
169 2	REFRESCOS SIN GAS S.A. RESGASA	600000343	10/04/2017	10/04/2017	001-502-000000333	8,55
169 3	REFRESCOS SIN GAS S.A. RESGASA	600000399	09/06/2017	09/06/2017	001-502-000000388	15,68
152 3	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	500000712	09/05/2016	09/06/2016	001-501-000000709	356,91
152 4	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	500000713	09/05/2016	09/06/2016	001-501-000000710	400
152 5	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	600000373	09/05/2017	09/06/2017	001-502-000000363	6,84
152 6	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	100001034	15/05/2017	15/06/2017	001-002-000005852	24,34
152 7	RESTAURANTES DEL NORTE RESNORTE S.A.	100001085	12/06/2017	12/07/2017	001-002-000005904	23,06
522	SALAME VITERI,CARLOS	600000061	12/10/2016	12/11/2016	001-502-000000061	40
497	Skodtex S.A.	100001036	16/05/2017	16/06/2017		44,87
329	SOCIEDAD NACIONAL DE GALAPAGOS C.A.	100001128	23/06/2017	23/07/2017	001-002-000005953	47,03
330	SOCIEDAD NACIONAL DE GALAPAGOS C.A.	100001129	23/06/2017	23/07/2017	001-002-000005954	33
137 1	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA	149	31/12/2014	31/12/2014		46,14
137 2	SOCIEDAD NACIONAL DE LA CRUZ ROJA ECUATORIANA	900000506	16/11/2016	16/12/2016		-33,6
414	Soroa S.A.	700006092	11/07/2017	11/08/2017	004-501-000006028	269,5
415	Soroa S.A.	700006093	11/07/2017	11/08/2017	004-501-000006029	1320
509	SURPLUS S.A.	600000001	05/02/2015	05/03/2015	001-502-000000002	201,6
510	SURPLUS S.A.	600000002	05/02/2015	05/03/2015	001-502-000000003	67,42
425	SVF ECUADOR S.A.	100000974	12/04/2017	12/05/2017	001-002-000005790	19,15
426	SVF ECUADOR S.A.	500001456	28/04/2017	28/05/2017		519,84
427	SVF ECUADOR S.A.	500001457	28/04/2017	28/05/2017	001-501-000001455	448
428	SVF ECUADOR S.A.	500001631	14/07/2017	14/08/2017	001-501-000001622	224
155 8	TELCONET S.A.	500000965	14/09/2016	14/10/2016	001-501-000000964	1,06
155 9	TELCONET S.A.	100000777	02/12/2016	02/01/2017	001-002-000005584	27,24
156 0	TELCONET S.A.	600000255	17/01/2017	17/02/2017	001-502-000000246	32,78
156 1	TELCONET S.A.	600000292	08/02/2017	08/03/2017	001-502-000000282	31,92
156 2	TELCONET S.A.	600000346	10/04/2017	10/05/2017	001-502-000000336	191,52
156 3	TELCONET S.A.	500001485	09/05/2017	09/06/2017	001-501-000001483	2401,6
156 4	TELCONET S.A.	600000391	08/06/2017	08/07/2017	001-502-000000380	4,06
156 5	TELCONET S.A.	500001573	09/06/2017	09/07/2017	001-501-000001564	4788,74
156 6	TELCONET S.A.	500001574	09/06/2017	09/07/2017	001-501-000001565	2892,22
156 7	TELCONET S.A.	100001175	19/07/2017	19/08/2017		20,38
156 8	TELCONET S.A.	600000416	19/07/2017	19/08/2017	001-502-000000403	14,72
160 8	TPG TRANSPORTES S.A.	100000909	22/02/2017	22/03/2017	001-002-000005721	6,67
160 9	TPG TRANSPORTES S.A.	247	09/06/2017	09/07/2017		210
161 0	TPG TRANSPORTES S.A.	500001572	09/06/2017	09/07/2017	001-501-000001563	206,25
419	Unilever Andina Ecuador S.A.	500001248	09/01/2017	09/02/2017	001-501-000001249	3192
167 7	VEDEBE TRADING S.A	500001266	10/01/2017	10/01/2017	001-501-000001268	360
358	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000272	15/08/2015	15/09/2015	001-501-000000273	107,6

359	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000304	04/09/2015	04/10/2015	001-501-000000304	538
360	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000349	08/10/2015	08/11/2015	001-501-000000349	179,34
361	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000375	22/10/2015	22/11/2015	001-501-000000375	286,94
362	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	400000631	16/11/2015	16/12/2015	004-002-000001076	30,13
363	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000482	12/12/2015	12/01/2016	001-501-000000481	338,66
364	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000639	16/03/2016	16/04/2016	001-501-000000636	101,6
365	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	100000297	04/04/2016	04/05/2016	001-002-000004411	60
366	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000676	15/04/2016	15/05/2016	001-501-000000673	461,45
367	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500000737	12/05/2016	12/06/2016	001-501-000000734	410,66
368	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	100000453	13/06/2016	13/07/2016	001-002-000004538	33,6
369	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500001057	12/10/2016	12/11/2016	001-501-000001052	504,19
370	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500001096	14/11/2016	14/12/2016	001-501-000001091	2305,08
371	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	100000748	22/11/2016	22/12/2016	001-002-000005555	3,19
372	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	600000182	05/12/2016	05/01/2017	001-502-000000175	30,21
373	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	100000789	05/12/2016	05/01/2017	001-002-000005597	20,75
374	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500001173	06/12/2016	06/01/2017	001-501-000001174	2386,4
375	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500001249	09/01/2017	09/02/2017	001-501-000001250	456
376	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	600000251	17/01/2017	17/02/2017	001-502-000000242	43,32
377	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	600000294	08/02/2017	08/03/2017	001-502-000000284	8,18
378	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500001377	21/03/2017	21/04/2017	001-501-000001376	38
379	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500001421	07/04/2017	07/05/2017	001-501-000001420	2964
380	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	500001505	10/05/2017	10/06/2017	001-501-000001503	3891,2
381	VERITAS COMUNICACIONES C.A.	100001044	17/05/2017	17/06/2017	001-002-000005864	11
503	Volvo Construction Equipment AB	500000874	28/07/2016	28/08/2016	001-501-000000874	48
504	Volvo Construction Equipment AB	100000819	14/12/2016	14/01/2017	001-002-000005630	128,81
505	Volvo Construction Equipment AB	500001559	02/06/2017	02/07/2017	001-501-000001551	2513,33
506	Volvo Construction Equipment AB	500001561	02/06/2017	02/07/2017	001-501-000001553	463,33
507	Volvo Construction Equipment AB	500001644	26/07/2017	26/08/2017	001-501-000001636	273,34
508	Volvo Construction Equipment AB	500001645	02/08/2017	02/09/2017	001-501-000001637	256,67
167 2	VTF Latin America S.A	500001558	02/06/2017	02/06/2017	001-501-000001550	308,34
167 3	VTF Latin America S.A	500001560	02/06/2017	02/06/2017	001-501-000001552	1622,5
167 4	VTF Latin America S.A	500001562	02/06/2017	02/06/2017	001-501-000001554	2828,34
167 5	VTF Latin America S.A	500001643	26/07/2017	26/07/2017	001-501-000001635	255
167 6	VTF Latin America S.A	500001646	02/08/2017	02/08/2017	001-501-000001638	2571,67
					<b>TOTAL</b>	<b>99653,48</b>

## **ANEXO 2**

### **Entrevista a Asistente Contable 2**

**Cinthy Patricia Delgado Pombar**

**Estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano**

**Entrevista a la Asistente Contable 2 del Estudio Corral Rosales  
Carmigniani Pérez C.L.**

#### **Datos generales**

**Nombre del entrevistador:** Cinthya Delgado Pombar

**Nombre del entrevistado:** Alexis Lituma Barrera

**Empresa:** Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Lugar y fecha de realización:** Guayaquil, 10 de julio del 2017

Srta. Lituma, gracias de antemano por concederme su tiempo para esta entrevista, extendemos el propósito de la misma, se necesita recopilar

información relevante en cuanto a algunas falencias que actualmente presenta el departamento sobre todo en la gestión de las cobranzas, para ello solicitamos de su colaboración al responder las siguientes preguntas relacionadas al giro del negocio del estudio jurídico.

1.- ¿Hace que tiempo ingresó al estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.?

2.- ¿Qué cargo ocupa en el estudio y que tiempo lleva desempeñándolo?

3.- ¿Es usted quien emite la facturación por honorarios profesionales en el estudio jurídico?

4.- ¿Mantiene usted una base de las facturas que emite en el mes para poder llevar un control adecuado al respecto?

5.- ¿A partir de qué día del mes en curso usted emite las facturas por los servicios del mes anterior?

6.- ¿A partir de qué día del mes en curso usted emite las facturas por los servicios del mes anterior?

7.- ¿Por qué no realiza la gestión de cobranza semanalmente para tener mejor control de las cobranzas a realizar?

8.- ¿Maneja un calendario con los clientes que pagan en días y horarios que ya tienen establecidos?

9.- ¿Tiene o maneja algún listado de los pagos que debe enviar a recaudar en el mes?

10.- ¿Cuando los mensajeros realizan la recaudación de los valores, le entregan los cheques o dinero por la cancelación de las facturas, usted cómo realiza el registro del pago de las mismas?

11.- ¿Si usted no registra el pago en el sistema, cómo tener la certeza o el dato real de qué facturas se han pagado y cuáles quedan por cobrar?

12.- ¿Al final del mes, usted puede descargar algún informe de cartera, en donde se reflejen las facturas canceladas y las vencidas?

13.- ¿Las facturas que no logra cobrar en el mes y quedan pendientes para la gestión de cobranzas del mes siguiente, son monitoreadas por usted, o solo espera a que el cliente envíe el pago?

14.- ¿Si tuviera un procedimiento en donde se te detallan todas las actividades que debes de realizar en tu puesto, en donde se te indica que es lo que debes de hacer desde que empieza el mes, que es elaborando las facturas, luego cobrando, recaudando y dando de baja a las mismas de manera sistemática y ordenada, se te facilitaría el trabajo?

15.- ¿Entonces un manual de procesos o procedimiento vendría bien y ayudaría con las tareas?

16.- ¿Y te parecería correcto que luego de trabajar según lo que indica el manual, se dé una revisión del trabajo realizado para ver cómo ha ayudado y si han incrementado los ingresos en la oficina?

## **Entrevista a Gerente Administrativo**

**Cinthya Patricia Delgado Pombar**

**Estudiante del Instituto Tecnológico Bolivariano**

**Entrevista al Gerente Administrativo del Estudio Corral Rosales  
Carmigniani Pérez C.L.**

### **Datos generales**

**Nombre del entrevistador:** Cinthya Delgado Pombar

**Nombre del entrevistado:** Ing. Andrés Pérez Salvador

**Empresa:** Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.

**Lugar y fecha de realización:** Guayaquil, 10 de julio del 2017

Ing. Pérez, gracias de antemano por concederme su tiempo para esta entrevista, extendemos el propósito de la misma, se necesita recopilar información relevante en cuanto a algunas falencias que actualmente

presenta el departamento sobre todo en la gestión de las cobranzas, para ello solicitamos de su colaboración al responder las siguientes preguntas relacionadas al giro del negocio del estudio jurídico.

1.- ¿Hace que tiempo ingresó al estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.?

2.- ¿Qué cargo ocupa en el estudio y que tiempo lleva desempeñándolo?

3.- Usted tiene claro cuál es el trabajo de cada una de las personas que conforman el Departamento Administrativo, es decir sabe sus funciones?

4.- ¿Entonces la subgerente conoce todo el movimiento?

5.- ¿Usted ha notado que el flujo de efectivo de un tiempo a la fecha se ha vuelto más lento? ¿Es decir, no ingresan cobros muy seguidos?

6.- ¿Cree usted que podría estar ocurriendo algo con respecto a la facturación y gestión de cobranzas en el Departamento Administrativo?

7.- ¿Será que la persona que realiza cobranzas no tiene muy claro como es el proceso, o es la carga de trabajo que la retrasa en sus gestiones?

8.- ¿Ustedes cuentan con los procesos o procedimientos del trabajo de cada uno de los que conforman en Departamento Administrativo?

9.- ¿De existir un manual con las funciones y lo que cada colaborador realiza, no sería más fácil el trabajo y las cosas se manejarían con un mejor control y ordenadamente?

**ANEXO 3**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS  
PARA GESTIONAR LA COBRANZA DE LA  
CARTERA  
DEL ESTUDIO JURÍDICO CORRAL ROSALES  
CARMIGNIANI PEREZ C.L.**

# VERSION: 1.0

## ÍNDICE

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>3</b>
<b>3. POLÍTICAS</b> .....	<b>4</b>
3.1 Políticas Generales .....	4
<b>4. ORGANIGRAMA</b> .....	<b>5</b>
<b>5. PROCEDIMIENTOS</b> .....	<b>6</b>
5.1 Procedimiento para realizar la Gestión de Cobranzas .....	6
<b>6. FLUJO</b> .....	<b>8</b>
<b>7. GLOSARIO</b> .....	<b>9</b>

## **1. OBJETIVO**

Establecer los procedimientos a seguir en la ejecución de las actividades que se realizan para prevenir la cartera vencida.

## **2. ALCANCE**

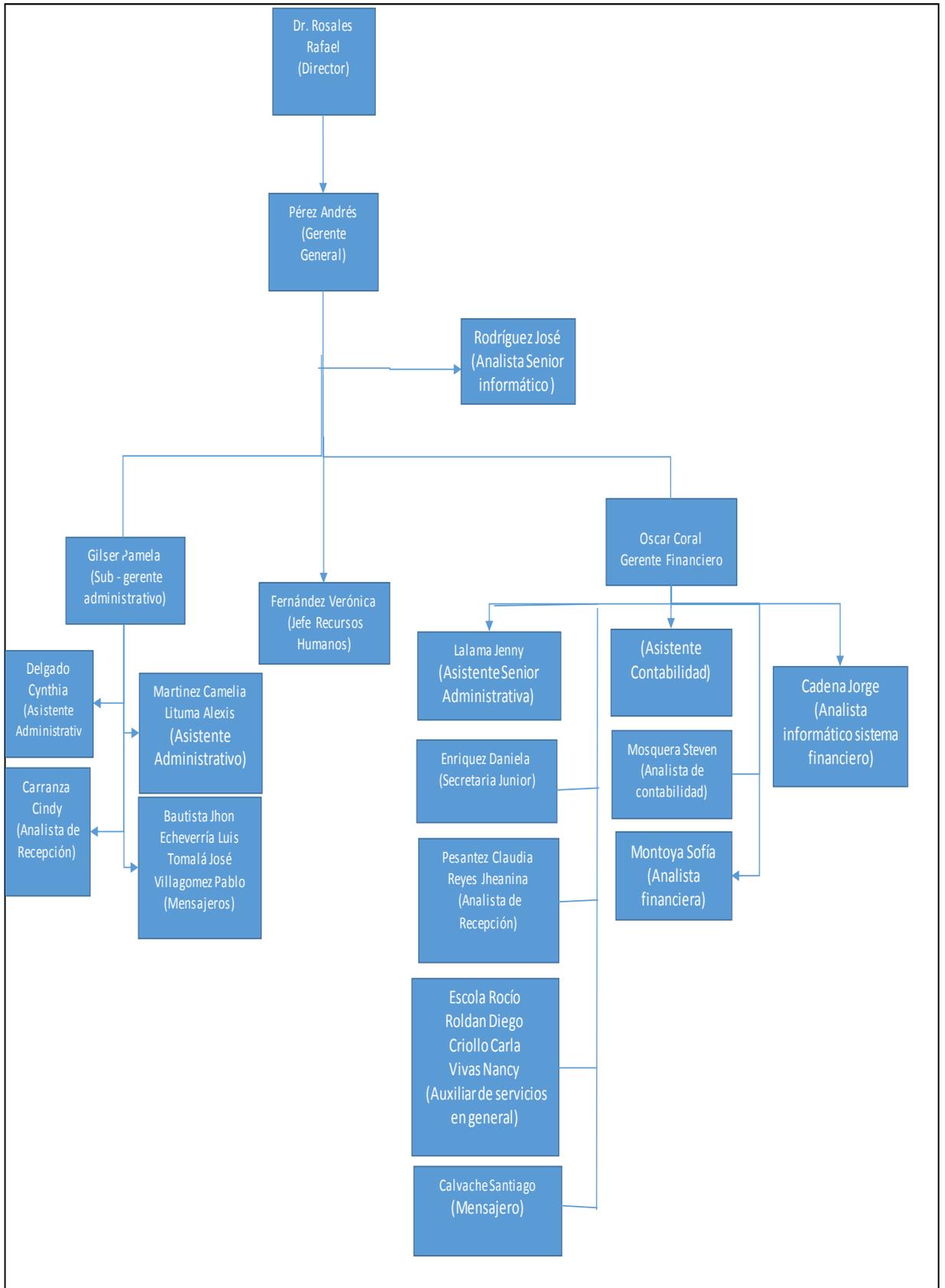
Aplica al personal del Departamento Administrativo que tenga a su cargo la ejecución de los procesos para la gestión de cobranzas.

### **3. POLÍTICAS**

#### **3.1 Políticas Generales**

1. Los procesos se realizaran según la operación de la empresa.
2. Los procedimientos del presente manual deberán ser controlados y monitoreados bajo la directriz del Gerente Administrativo.
3. De realizarse alguna modificación al procedimiento, se tendrá que actualizar el manual y constar el cambio y fecha del mismo

#### 4. ORGANIGRAMA



## **5. PROCEDIMIENTOS**

### **5.1 Procedimiento para realizar la Gestión de Cobranzas**

#### **Asistente Contable 1**

1. Realiza el ingreso de las horas trabajadas por cada abogado, mediante el sistema Lemontech, en donde descarga todas las horas ingresadas por los abogados durante el mes anterior y crea una proforma a cada cliente para poder facturar.
2. Registradas las horas y creadas las proformas se instruye al asistente contable 2 para que realice la facturación.

#### **Asistente Contable 2**

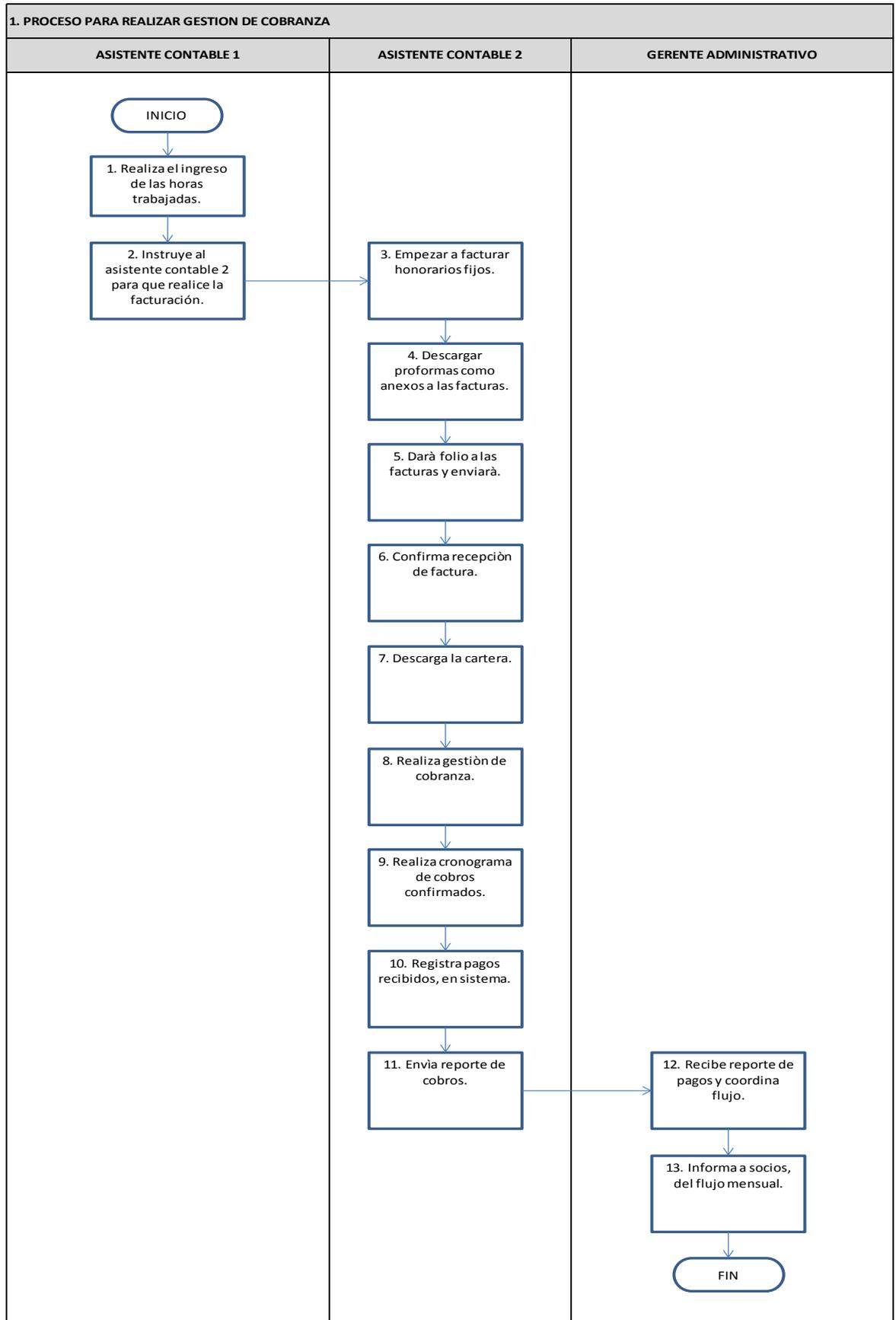
1. Empieza el mes y debe empezar a facturar a los clientes que ya tienen un honorario mensual pactado para que sean estas facturas las primeras en ser gestionadas.
2. Recibida la confirmación del asistente contable 1 empieza a descargar las proformas como anexos a las facturas que emitirá, esto mediante facturación electrónica en el sistema SAP donde ingresa al módulo de facturación y llama a cada cliente en donde ingresa los códigos de las facturas de las proformas y darán el total de honorarios a cobrar.
3. Luego de creada la factura dará folio para darle el numero secuencial a la factura, el mismo número deberá tener la proforma, para que de manera electrónica lleguen al correo receptor de facturas de cada cliente.
4. Llama o envía correo de confirmación de recepción de la factura para tener la certeza de que esta llego sin contratiempos al cliente.
5. Luego de una semana, descarga la cartera y empieza a gestionar la cobranza de las facturas emitidas.
6. Llama y envía correos electrónicos para tener fecha probable de retiro de cheques por pago de las facturas o si se realizarán pagos a través de transferencias.
7. Cuando tiene las fechas de pago por parte de los clientes, debe organizar a manera de calendario el orden para enviar a retirar los cheques con los mensajeros del departamento.
8. Recibido los pagos, debe confirmar con el sistema y la cartera, que las facturas que estén emitidas, hayan sido pagadas en su totalidad o si se trata de abonos, debe registrarlos y enviar a sus cuentas en los bancos para depositar.

9. Enviará reporte todos los días, al finalizar la jornada, al Gerente Administrativo, con los pagos recibidos para que pueda tener una idea o noción de lo percibido y en que se utilizará los fondos.

#### **Gerente Administrativo**

1. Recibe reporte semanal de la gestión realizada y los pagos recibidos para poder tener un flujo de efectivo con el que podrá saber qué y cuales obligaciones cancelar de manera quincenal o mensual.
2. Informará a los socios y directivos del estudio jurídico una vez al mes de todas las facturas emitidas y canceladas, de las pendientes de cobrar, de las gestiones realizadas y promesas de pago para que sepan con que contarán en ciertas fechas.

## 6. FLUJO



## 7. GLOSARIO

**Cartera.**- Designación genérica que comprende los Valores o efectos comerciales y documentos a cargo de clientes que forman parte del Activo de una empresa comercial, de una EIF o de una sociedad en general.

**Factura.** - Es un documento que demuestra que una persona (cliente) ha comprado un producto o un servicio. Es un documento de carácter mercantil que indica una compraventa de un bien o servicio y, además, incluye toda la información de la operación.

**Flujo de efectivo.** - Se conoce como flujo de efectivo (o *cash flow*, en inglés) al estado de cuenta que refleja cuánto efectivo conserva alguien después de los gastos, los intereses y el pago al capital. La expresión que en el ámbito de la Contabilidad se conoce como estado de flujo de efectivo, por lo tanto, es un parámetro de tipo contable que ofrece información en relación a los movimientos que se han realizado en un determinado periodo de dinero o cualquiera de sus equivalentes.

**Honorario.**- El latín *honorarius*, honorario es aquello que sirve para honrar a alguien. En general se utiliza como adjetivo para indicar que una persona dispone de los honores, aunque no la propiedad, de un cargo, una dignidad o un empleo.

**Política.** - La Política es la forma ideológica que centra el poder a un grupo de personas que lideran y velan por las garantías de una población. El término política se remonta al siglo V ac., cuando Aristóteles desarrollo una obra que la tituló "Política", la cual fundamento los principios de lo que actualmente es Administración de poder.

**Procedimiento.**- es un término que hace referencia a la acción que consiste en proceder, que significa actuar de una forma determinada. El concepto, por otra parte, está vinculado a un método o una manera de ejecutar algo.

**Proceso.-** La noción de proceso halla su raíz en el término de origen latino *processus*. Según informa el diccionario de la Real Academia Española (RAE), este concepto describe la acción de avanzar o ir para adelante, al paso del tiempo y al conjunto de etapas sucesivas, advertidas en un fenómeno natural, o necesarias para concretar una operación artificial.



Instituto Superior  
**Tecnológico  
Bolivariano**  
de Tecnología  
Código: MNPSCYT 2197

## CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DE LA TUTORA

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el Proyecto de Grado con el tema: **Propuesta para elaborar un manual de procedimientos de las cobranzas en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L.**, presentado por Cinthya Patricia Delgado Pombar como requisito previo para optar por el título de:

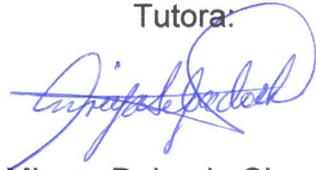
### TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresada

  
Delgado Pombar Cinthya Patricia

Tutora:

  
Ing. Mireya Delgado Chavarría

## CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION

Yo, Cinthya Patricia Delgado Pombar en calidad de autor (a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta para elaborar un Manual De Procedimientos de las cobranzas en el Estudio Jurídico Corral Rosales Carmigniani Pérez C.L. de la modalidad Semipresencial realizada 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 CODIGO ORGANICO DE LA ECONOMIA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACION 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, 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 ORGANICA DE EDUCACION SUPERIOR.

Cinthya Patricia Delgado Pombar

Nombres y Apellidos de Autor

No. De cédula 0912888955

Cinthya Delgado Pombar

Firma



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



Factura: 001-101-000038077



20170901014D04173

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901014D04173**

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANY CHAVEZ ABRIL de la NOTARÍA DÉCIMA CUARTA , comparece(n) CINTHYA PATRICIA DELGADO POMBAR portador(a) de CÉDULA 0912888955 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(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 CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial - El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (8:37).

*Cintya Patricia Delgado Pombar*  
CINTHYA PATRICIA DELGADO POMBAR  
CÉDULA: 0912888955

NOTARIO(A) ANDREA STEPHANY CHAVEZ ABRIL  
NOTARÍA DÉCIMA CUARTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



*Cynthia Delgado Pombar*

Número único de identificación: 0912888955

Nombres del ciudadano: DELGADO POMBAR CINTHYA PATRICIA

Condición del cedulao: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 14 DE JULIO DE 1976

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: CASADO

Cónyuge: ANDRADE GRANDA VICTOR HUGO

Fecha de Matrimonio: 24 DE JUNIO DE 2016

Nombres del padre: DELGADO KOPPEL GUILLERMO ENRIQUE

Nombres de la madre: POMBAR SOLEDISPA PATRICIA ELENA

Fecha de expedición: 27 DE JUNIO DE 2016

Información certificada a la fecha: 20 DE NOVIEMBRE DE 2017  
Emisor: ANA GABRIELA CABRERA YUPANGUI - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 14 - GUAYAS -  
GUAYAQUIL



*ANDREA CHAVEZ ABRIL*

Nº de certificado: 175-070-67868



175-070-67868

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



ANO

## CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnología (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 UTILIZACION DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACION Y TRABAJOS DE TITULACION Y DESGNACION DE TUTORES del ITB.*

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador

Luis Alzate

Firma

