



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN LOS PROCESOS DE
COBRANZAS EN LA COMPAÑÍA JAVIER
ORTEGA UBICADA EN
GUAYAQUIL.**

Autor: Edson Rafael Ronquillo Morán

Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

Este proyecto de investigación se desarrolló con los conocimientos adquiridos en este proceso tecnológico formativo. A mis Padres, familiares y amigos que estaban pendiente día a día de mi formación educativa extendiéndome una mano con su apoyo emocional permitiendo superar los obstáculos que se presentan en este, como cualquier otro proceso de formación académica.

Ronquillo Morán Edson Rafael



AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme estar en este proceso formativo hacia mi desarrollo profesional con un título de tecnólogo de tercer nivel en la carrera de Contabilidad y Auditoría. A mi Familia por darme apoyo moral y psicológico para llegar hasta esta etapa de culminación. A mis amigos y compañeros que estuvieron de muchas maneras dando consejos de motivación. A cada uno de los profesores que comparten su conocimiento en el marco teórico que refleja nuestra rama profesional, visualizando una correcta comprensión de cada una de ellas impartiendo su profesionalismo.

Ronquillo Morán Edson Rafael



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil.”** y problema de investigación: **¿Cómo obtener mayor agilidad en los procesos de cobranzas, que permita una eficaz recuperación de la cartera en la Cía. Javier Ortega ubicada en la ciudad de Guayaquil?**, presentado por Edson Rafael Ronquillo Morán como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.

Egresado:

Edson Rafael Ronquillo Morán

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Edson Rafael Ronquillo Morán en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil., de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS

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

TEMA:

Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil.

Autor: Edson Rafael Ronquillo Morán
Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Resumen

La Compañía Javier Ortega Ltda., dedicada a la venta de artículos de madera presentaba en su control interno de las cuentas un mal manejo en el proceso de sus cobranzas lo cual estaba limitando también a su proceso de producción. El propósito de la investigación se realizó con su consentimiento permitiendo a su vez que se pueda trabajar en tiempo real y poder realizar una mejor implementación de procedimientos que ayuden a generar un mejor proceso de su manejo y control interno en sus cuentas por cobrar, a su vez esta permitió mediante un encuesta integrar en mejor manera los procedimientos que ayudaran a tener un mejor control, se estableció se realizaran mejoras en la relaciones que están directamente implicadas en el desarrollo de la compañía, se fundamentó los estudios a las áreas responsables de mantener el correcto control y manejo de sus funciones internas integrando en la misma una mejor supervisión en sus actividades.

Control interno

Cartera Vencida

Producción



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES, ADMINISTRATIVAS Y
CIENCIAS

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

TEMA:

Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil.

Autor: Edson Rafael Ronquillo Morán
Tutor: PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

Abstract

The Javier Ortega Ltda. Company, dedicated to the sale of wooden articles, presented in its internal control of the accounts a bad handling in the process of its collections which was also limiting its production process. The purpose of the investigation was carried out with their consent, allowing in turn that they could work in real time and be able to carry out a better implementation of procedures that help to generate a better process of their management and internal control in their accounts receivable, to their This time it was possible through a survey to better integrate the procedures that would help to have better control, it was established that improvements were made in the relationships that are directly involved in the development of the company, the studies were based on the areas responsible for maintaining the correct control and management of its internal functions, integrating in it a better supervision in its activities.

Internal control

Past due portfolio

Production



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de cuadros.....	xi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	4
Formulación del problema.....	5
Evaluación del problema.....	5
Objetivos de la investigación.....	6
Objetivos general.....	6
Objetivos específicos.....	6
Justificación de la investigación.....	7



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	10
Fundamentación Teórica	11
Antecedentes Referenciales.....	16
Fundamentación legal.....	19
Marco conceptual	24
Variables de la investigación.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa.....	29
Diseño de la investigación.....	31
Tipos de investigación.....	33
Técnicas de investigación.....	41
Procesamiento de datos.....	49

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e Interpretación de los resultados.....	50
Plan de mejoras.....	58
Conclusiones.....	52
Recomendaciones.....	62
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	67



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Títulos:	Páginas:
Gráfico 1: Organigrama Funcional.....	30
Gráfico 2: Porcentaje a las respuestas del cuestionario.....	51
Gráfico 3: Porcentaje a las respuestas del cuestionario	52
Gráfico 4: Porcentaje a las respuestas del cuestionario.....	53
Gráfico 5: Porcentaje a las respuestas del cuestionario	54
Gráfico 6: Porcentaje a las respuestas del cuestionario.....	55
Gráfico 7: Porcentaje a las respuestas del cuestionario.....	56
Gráfico 8: Porcentaje a las respuestas del cuestionario.....	57
Gráfico 9: Porcentaje a las respuestas del cuestionario.....	58



ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1:	
Causas y Efectos.....	3
Cuadro 2:	
Estudios de Investigación.....	36
Cuadro 3:	
Universo “Población”.....	38
Cuadro 4:	
Oportunidad de Mejoras.....	60

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

La asignación que se presenta como problema en la Paleta Ortega es una falta de recuperación en los valores de su cartera de esta manera se busca poder ayudar a un mejoramiento sobre la Compañía Ltda., muchos problemas surgen a raíz de la falta de recuperación de su cartera en grandes Empresas, tanto así como en compañías de responsabilidad limitada, de manera indistinta se debe tener el conocimiento que cada empresa debe estar actualizada en cada parámetros que esta conforma, en la actualidad es un enigma que se presente una falta de actualización en su parte tecnológica ya que esto permite un mejor desenvolvimiento al momento de realizar nuestra recuperación de la cartera, es manejable satisfactoriamente por medios informáticos o tecnológicos llegar a mantener un mayor entendimiento entre cliente y distribuidor, esto ayuda en una mejor relación en una negociación.

En la actualidad es muy fácil caer en la vulnerabilidad y la inconsistencia de la cobranzas ya que se ve prevé una mayor atención a las ventas, un correcto funcionamiento de una Empresa o Compañía limitada puede basarse en la recuperación de su cartera ya que al momento de recuperación de la misma podemos optar por la reinversión al tener nuestros activos de manera segura, con un adecuado proceso que se llevar al momento de este es analizar de mejor manera el tipo de entorno en el cual esta inmersa la Empresa, es necesario prever un sistema que me permita llevar un mejor funcionamiento y de manera segura mis capacidades de poder realizar un nuevo gasto al momento de obtener mis materias primas, de ser este el problema que presenta Paleta Ortega se

opta por mejorar dicho trastorno que de no ser tan común permite un mejor desempeño en el área de producción y de mejor modo tener la agilidad que se prevé en la compañía, esta depende mucho de su capacidad de invertir en la materia para distribuir de manera óptima a cada uno de sus clientes su producto terminado.

La Compañía. Javier Ortega o Paleteria Ortega se encuentra ubicada al sur de Guayaquil sector Isla Trinitaria Mz. 4 Sl. 16 – 17, al momento esta presenta un déficit en su control de cobranzas, se ha realizado la investigación para hacer la implementación de un software que permita el mejor desenvolvimiento y recuperación de su cartera permitiendo esta tener su manejo optimo y a su determinado momento poder llevar un manejo seguro de su capital y visualizar su liquidez para realizar una inversión en su materia prima, mano de obra y sus actividades internas que permiten llegar al producto terminado.

Se establece que la Cía. Javier Ortega o Paleteria Ortega al momento lleva un control básico, pero con muchas limitaciones para llevar una correcta contabilidad siendo esta la razón por la cual se desea implementar dicho software, siendo este de ayuda para un mejor proceso de cobranzas.

Situación conflicto

CUADRO 1

Causas	Efectos
Pagos de nuestros clientes.	Falta de capital para procesos de inversión
Endeudamiento por préstamos bancarios	Pagos de impuestos, estos pueden emplearse en el proceso de adquisición de materia prima
Provoca un estancamiento del personal	El personal que labora tiene conocimientos de lo que sucede dentro de la compañía al ser algo pequeño.

COMPAÑÍA JAVIER ORTEGA "PALETERIA ORTEGA"

Uno de los problemas generales que presenta esta compañía de tipo familiar es su proceso de recuperación de la cartera a tiempo aun estando estipulado un contrato por interés al momento de haber mora por falta de un pago.

Esto ocasiona internamente en la elaboración del producto, detener las actividades ya que dicha compañía depende de la cantidad efectiva con la que cuente al momento de comprar materia prima y cumplir con lo que cada cliente demande al adquirir su producto.

Dificultades al momento de recuperar la cartera vencida ya que cada día transcurrido ocasiona mora, al momento de cada cliente de los más influyentes no cancela a misma ocasiona la falta de elaboración de los procesos internos de la misma como es tener un producto terminado en su inventario.

La mala administración de las ganancias de la empresa no permite realizar una adecuada inversión en materiales directos que permitan una mayor

facilidad en la elaboración del producto, y tener un variado stock en bodega del producto terminado según sea los requerimientos de cada cliente.

Su falta de liquidez no permite tener un adecuado proceso de trabajo continuo, siendo esta otra causa por la cual se toma medidas que sean de carácter acertado en cada proceso que este presenta al momento de la recuperación de su cartera.

Internamente su déficit al momento de la generación de recursos por falta de liquidez denota falencia de personal, gastos, pérdida de capital; el cual como último recurso para mantener estable la compañía se debe requerir a un préstamo, el cual los socios no lo apoyan motivo del cual se decide mejorar los procesos de cobranzas.

Tema: Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil.

Delimitación del problema

País: Ecuador

Región: Costa

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Lugar: Isla Trinitaria Mz. 4 Sl. 16 – 17

Campo: Contabilidad y auditoría

Área: Finanzas

Aspectos: Procesos de cobranzas

Tiempo: 2018

Formulación del problema

¿Cómo obtener mayor agilidad en los procesos de cobranzas, que permita una eficaz recuperación de la cartera en la Cía. Javier Ortega ubicada en la ciudad de Guayaquil?

Variable de la investigación

Variable independiente: Procesos de cobranzas

Variable dependiente: Recuperación de la Cartera

Evaluación del problema

Delimitado.- No presenta ningún problema en el sector de la ubicación de instancia por seguridad al momento de la entrega o despacho de la mercadería o producto terminado se encarga la compañía de realizar la entrega con su vehículo asignado para la entrega.

Claro.- La base de una compañía sea esta un compañía Ltda. o una empresa, es que su desempeño es la base de un buen manejo de sus recursos financieros ya que esto ocasionara mejoras en los procesos de inversión.

Evidente.- A falta de un desempeño eficiente en la recuperación de la cartera, ocasiona que dicha compañía al momento no cuente con recursos para invertir en materia prima, ocasionando que los procesos de su elaboración de productos tenga una demora y no se genere un stock en bodega, siendo este motivo de no cumplir con los requerimientos de nuestros clientes.

Concreto.- La investigación determina que si se genera una correcta recuperación de cartera esta generaría un mejor proceso y desempeño en la compañía, permitirá tener stock en inventarios y cumplir con las especificaciones de nuestros clientes otorgando mejor calidad en los productos.

Relevante. - El proceso de inversión que se desea obtener está enfocado en tener mejor liquidez, siendo este un punto para el mejoramiento en calidad-producto que ofrece la compañía permitiendo a los clientes estar satisfecho con la demanda que se presenta mediante el uso que se la da a nuestro producto terminado.

Objetivos

Objetivo General

Identificar los diferentes niveles de procesos en cobranzas, para alcanzar una eficaz recuperación de la cartera en la Cía. Javier Ortega.

Objetivos Específicos

- Fundamentar desde la teoría el proceso de recuperación.
- Identificar los tipos de clientes se encuentran en más alto riesgo para la recuperación de la cartera y realizar una verificación de nuestros clientes conforme se proceda a realizar los pagos del producto terminado.
- Proponer un plan de mejora para el proceso de recuperación de cartera en la empresa.

Justificación e importancia

Se justifica el siguiente proyecto porque la compañía tiene la necesidad evidente de mejorar su cartera ya que en gran parte de los resultados de la compañía conforma las decisiones desacertadas que impacta de manera negativa en los resultados de la compañía o Paleteria ortega.

El beneficio de presentar este proyecto es dar a presentar una mejor guía de procedimientos para la asignación de crédito, y así minimizar el riesgo de pérdida de cartera y a su momento tener una mejor información a presentar a cada uno de sus socios que puedan conforman esta compañía o para el mismo que lleva el manejo de la misma, así se permitirá exponer en mejor forma cada uno de los créditos y los resultados que esta presenta.

La idea de la investigación es llevar a cabo el mejoramiento de la parte financiera mediante la correcta recuperación de su cartera que permita tener datos de una manera más ágil y con rapidez de manera efectiva, que desarrollará un mejor control en el proceso de inversión.

Para obtener las bases en la elaboración que se presentan tales como los riesgos de cartera, la más básica herramienta al alcance de la empresa que determine si el cliente ha atendido de una manera puntual a sus pagos a presentarse en los procesos pasados, se obtiene esto de manera interna mediante una investigación exhaustiva y detallada de cada uno de los clientes; otra faceta sería la consideración de la consecuencias financieras al momento de otorgar un crédito a los clientes, esto se obtiene al momento de tener dicha información de manera eficaz que me permite ver una forma general y acertada al momento de realizar una inversión acertada en cada uno de los servicios que esta compañía presta a sus clientes con su producto terminado a dicho momento.

Los socios que esta compañía conforman quieren realizar inversiones en nueva calidad en su producto, pero lo quieren realizar bajo un estándar

limitado sin hacer una visualización general que permitirá extenderse mucho más con su producto, ahora que se presentan muchas más exigencias de las cuales se limitan a introducirse.

Los peligros que pueden presentarse en esta compañía que se trata con recuperación de capital para reinversión es un proceso eficiente de rescate de cartera, para socios que conforman la compañía es comprensible y entendible que si no se toma un exhaustivo control de su cartera esta provocara deudas bancarias por préstamos que a su periodo.

En la compañía de pallets Ortega se busca promover en forma eficiente los recursos con las que esta cuenta, a su momento este necesita enfocarse en algo muy significativo para dicha compañía que debe ser la recuperación de cartera o sus cuentas por cobrar, siendo esta la mayor causa presenta y limita a una mejor capacidad de competencia entre otras compañías que presentan el mismo producto terminado.

Se busca que, al momento de establecer una nueva comunicación con sus clientes, se establezca un acuerdo mediante lo que presenta hasta el momento al prestarles un crédito que es la falta de ética profesional al realizar los pagos a su debido tiempo, caso que ellos mismos optaron a su acuerdo.

Los beneficios que se presentarían al tener una adecuada recuperación de capital, es la capacidad de administración de la compañía mediante los recursos con la que cuenta las misma.

Este también permitirá el manejo interno como el área de bodega, siendo así reflejado al momento de expender los artefactos de madera se visualice el correcto envío de pedidos y el cobro sea eficiente ya sea a crédito o pago directo que se presentan con algunos de los clientes.

La Cía. Javier Ortega al momento de llevar un correcto control podrá visualizar a una mejor capacidad de inversión y así poderse extender a mejora de sus artefactos de madera siendo positivamente relevante ya que

le permitiría competir de mejor manera en el desarrollo sostenible de estos productos; la adecuación positiva del producto en otra calidad le permitiría en primera estancia generar mejor posición de la compañía con las empresas a las que distribuye la mercadería.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

El índice de recuperación de cartera se da a conocer en muchos países que a su momento ya ha tomado precauciones que no permitan esta genere un alza en sus deudas motivo que ayuda a su desempeño sin que este perjudique de forma fuerte a sus capacidades de inversión y exportación, las empresas a su manejo de cartera también están muy pendiente de sus autoridades estatales ya que de los mismos depende saber qué medidas afrontar dado el caso incrementen los interés, y proceder a tener conocimientos de que este pueda generar, las situaciones en empresas que tienen este problema se puede establecer en su capacidad de recuperar sus activos “cartera”, las medida más opcional para muchas son las aseguradoras dado que al prestar sus servicios es entendible que tienen el conocimiento del mercado de seguros.

En Ecuador se presenta de la misma forma los índices de falta de recuperación de cartera, esta se presenta mucho más en las entidades bancarias que ayudan a sus prestamistas a tener un capital con el cual poder generar ya sea un capital para un negocio o una inversión a su empresa que permita desarrollar sus actividades con normalidad ayudando en forma natural a solventar un desarrollo sostenible en el país.

En el país se presentan compañías de responsabilidad Ltda. que se conforman con socios que pueden llegar a ser familiares cercanos en este tipo de empresas o compañías familiares se presenta por falta de una correcta adecuación en sus procesos contables que se genere una inestabilidad interna siendo tema de mucho interés el de recuperar una cartera vencida, se entiende

que las pequeñas empresas o compañías trabajan o realizan sus actividades con los requerimientos que pide a su necesidad el cliente o el mercado en el cual se encuentra sumergido, de manera que una compañía que brinde un producto terminado o preste servicios, tenga conocimientos fuertes y claros de lo que se puede realizar en su momento con las adversidades que estas puedan presentar y brindar una solución.

A su momento se presenta este problema en la Paletera Ortega, la recuperación de cartera es un tema a tomar muy seriamente ya que esta compañía basa sus actividades en la liquidez con la que cuenta a su momento ya que sus procesos de elaboración de producto inician desde el capital con el que se cuenta a su momento siendo motivo para cesar actividades si no se presenta liquidez al tiempo que se necesite adquirir materia prima.

Fundamentación Teórica.

Contabilidad y auditoría

Según, (Santillana, 2013) **Auditoría interna**; “Es la función que coadyuva con la organización en el logro de sus objetivos; para ello se apoya en una metodología sistemática para analizar los procesos de negocio y las actividades y procedimientos relacionados con los grandes retos de la organización, que deriva en la recomendación de soluciones.” (Pág. 11)

La función de la contabilidad y auditoría es la que me permitirá de manera ágil y rápida tener mayores conocimientos a lo que una entidad sea esta una empresa, compañía o entidades financieras se enfrentara en su ámbito de desarrollo, ya que a su disposición la misma me permite conocer el verdadero estado con la que cuenta a su momento la entidad y como se esta estableciendo su liquidez y la capacidad con la que cuenta la misma para afrontar de manera firme y con una buena estabilidad sus amenazas externas para abrirse camino en su desarrollo diario.

Según, (Muñoz, 2008) **Contabilidad Financiera** “También denominada contabilidad externa o general, están marcados por las necesidades de los usuarios externos, aunque también es útil para los responsables de la gestión de la empresa.”

La contabilidad en la actualidad nos permite tener un amplio conocimiento en los procesos monetarios o transacciones de nuestro negocio sea empresa o compañía, la contabilidad es un proceso que lleva a cabo como objetivo principal dar a conocer la real situación que presenta una entidad comercial, permitiendo a sus líderes tomar las decisiones concernientes a lo que presentan un estado financiero fase final y presentada de los manejos contables que se presentan.

Según, (Guajardo & Andrade de Guajardo, 2008) **Contabilidad Financiera** “La contabilidad es generar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los acreedores y accionistas de un negocio, así como de otros públicos interesados en la situación financiera de una organización”

La contabilidad normalmente es un aspecto incómodo para muchas personas que no intervienen de manera directa en rutinas de fisonomía contables y gente que hace cuentas, esta especialidad es un sistema esencial para cualquier tipo de empresa o compañía. Para cualquier tipo de organización se le es muy difícil poder tener un desarrollo en su entorno, si dicha entidad cuenta con un estricto control interno y su manejo sobre las finanzas que provea ayuda a todas sus demás unidades de operación con una correcta disciplina en la empresa puede realizar actividades con un buen desempeño.

Todo equipo contable que conforma una compañía o empresa debe tener un amplio estudio de los niveles que se presentan en la misma, permitiendo esta visualizar el nivel de endeudamiento con la que consta la misma y su costo en el capital. Para esto es recomendable obtener el mejor trabajo en equipo con cada departamento que pueda presentar un empresa o

compañía. A su momento empezamos un análisis de recuperación de cartera de una compañía que no permite desarrollo en el ámbito competitivo esto a su manera no permite el desarrollo interno con su producto terminado, motivo por el cual la misma no obtiene sus procesos de calidad a sus producciones.

Sea esta una compañía o empresa con una misma proyección que establecida a su manera es de crecer y realizar una integración en la comunidad con su dedicación es mostrar una relación que esta permite tener con la misma generando la misma plaza de trabajo

Contabilidad Financiera

Según (Breitner, 2010) **Curso MBA** “La contabilidad financiera se ocupa de la preparación y uso de los tres estados financieros generales que las autoridades reguladoras exigen a las empresas.”

La contabilidad financiera no es nada más que la que me permite conocer en estado actual el rendimiento que presenta la empresa en carácter monetario, permitiendo conocer su capacidad de resolver problemas de liquidez que están puedan presentar, generando así una mejor presentación de cada uno de los estados que nos exigen tenerlos entendibles y de fácil comprensión ya sea tanto para las junta de accionistas, las entidad regulatoria y cualquier entidad que desee generar algún tipo de análisis del mismo sea esta conformada o establecida en determinado país o en el extranjero.

La contabilidad financiera también permite tener un amplio conocimiento de los valores monetarios y flujos de efectivo que los mismos generan obteniendo información técnica, comprensible y confiable para las autoridades que manejen una entidad sea esta financiera, comercial o de producción.

Según, (Muñoz, 2008) **Contabilidad Financiera** “También denominada contabilidad externa o general, están marcados por las necesidades de los

usuarios externos, aunque también es útil para los responsables de la gestión de la empresa.”

La contabilidad financiera presenta a manera de estudio interno detalles minuciosos de los procesos y/o movimientos que esta permitirá a una empresa según sea la capacidad con la que cuente a tiempo real para iniciar un proceso de inversión, conociendo así los riesgos a futuro que cada operación conlleva, permitiendo tener un conocimiento que puede generar las actividades a realizar.

Según, (Urías, 2004) **Teoría de la contabilidad Financiera** “La contabilidad financiera, que aborda las relaciones de la empresa con el exterior de la misma, no contempla éstas dentro de un proceso mecánico en el que introduciendo unos datos en el sistema siempre obtenga el mismo resultado final de dicho proceso, sino que, por el contrario, las transacciones-datos-han de ser previamente interpretadas por el contable y este ah de aplicar criterios que sustentan en una lógica sencilla” (Pág. 15)

Toda empresa aborda todo tipo de relaciones exteriores que permite generar un mejor desempeño siendo esta una clave para generar el desarrollo interno y productivo de la compañía, obteniendo de manera esencial una mejor colaboración e integración empresarial permitiendo relacionarse con empresas del mismo tipo o que necesiten el producto terminando que a su vez ofrece la compañía a ser estudiada en este proyecto.

Procesos de cobranzas

Según, (Morales & Morales, 2014) “Son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.” (Pag. 146)

El proceso de cobranzas son procedimientos a establecer a momento de ver las deudas que pueden presentar los clientes para que este no incurra

un estado de mora por interés, en los procesos se busca obtener el mejor resultado con el cliente – distribuidor llevando a cabo medidas mediante la cual se ayude a facilitar el proceso de cobro llegando a acuerdos múltiples que ayuden al desarrollo de ambas partes relacionadas.

Según, (Vásquez, 2013) “Es un proceso complejo en el cual se deben tomar muchas consideraciones puesto que los pasos a seguir no siempre son los mismos en base a la deuda específica que se está tratando”

A su posición de compañía Paletera Ortega solo desean saber el ingreso monetario con el que a su momento cuenta, con ayuda a los socios a tomar las mejores decisiones a forma de que esta pueda ayudar a su mejor desarrollo ya que la misma cuenta con una mala recuperación de saldo pendientes, podemos aclarar de forma entendible de esta capacidad de recuperación de deudas, la misma depende para el proceso productivo de la compañía mediante la cual la toma de decisiones a momento de realizar una inversión sea muy detallada viendo todas las posibilidades que esta puede generar, siendo estas de ayuda interna para un mejor desenvolvimiento en la misma en competencia a nivel de compañías que pueden generar el mismo producto terminado que presenta la Paletería Ortega.

Según, (Farje, Núñez, & Reyes, 2016) “El proceso de cobranza es el tiempo que transcurre desde la emisión del comprobante de pago hasta el recupero del importe de la venta del producto y/o servicio.”

Implica el trascurso de la documentación emitida por la entidad para tener constancia del crédito que se ha generado al momento de vender algún tipo de producto terminado o servicio, este manejo de la información me permite saber de manera adecuada y precisa el índice de morosidad que presenta a momento el cliente con la compañía, siendo este motivo para empezar un proceso de cobranza, que me ayude a tener una recuperación de la cartera que a su momento me sirve para las actividades de reinversión.

Antecedentes Referenciales

(Bermudez & Peña, 2016) **“Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil” Universidad de Guayaquil.**

“En la presente investigación se realizó un análisis de la situación de la cartera vencida y cuentas por cobrar de clientes de la empresa IMTELSA S.A., dentro de este proceso investigativo se evidenció falencias en el área crediticia y cobranzas tales como la falta de procesos y políticas que salvaguarden la integridad de los valores a recaudar.” (Pág. II)

A momento el plan estratégico que presento es un aspecto que se comparte a nivel de compañías, al ser un informe de tipo descriptivo se realizan estudios a manera de implementar nuevas políticas y se den cambios en sus principios en la gestión de cobranzas, realizando así un control interno en cada uno de sus procesos y manejos que presenta permitiendo así implementar de manera uniforme una solución al problema planteado que está basado en recuperar cartera vencida para mediante esta tener mejor funcionalidad en cada uno de los procesos productivos internos, está presente investigación me ayuda a elaborar una más exhaustiva indagación de los aspectos que debo tener en cuenta y los tipos de análisis investigativos que debo utilizar para llegar al punto del éxito generando un plan para cumplir los objetivos planteados en mi proyecto.

(Farje, Núñez, & Reyes, 2016) Universidad Peruana De Ciencias Aplicadas tema: **“Mejora Del Proceso De Cobranzas De La Empresa Overall Para Disminuir Los Indicadores De Morosidad.”**

“Mediante el rediseño y estandarización del proceso de cobranzas a clientes de Overall y su documentación adecuada, se lograra que los resultados de cobranza sean más rápidos y efectivos. De esta manera, se podrá atender oportunamente los requerimientos de dinero de Overall, reducir los gastos financieros, disminuir la cartera morosa y como consecuencia final, mejorar las utilidades de la empresa.” (Pág.6)

Me brinda la oportunidad de comprender en un sistema mucho más amplio las formas de realización de los procedimientos y como se los puede establecer en manera que permita un mejor desarrollo a la funcionalidad de la empresa y lograr el objetivo en primera instancia que es de recuperar la cartera vencida, en el desarrollo de la misma se busca tener un mejor trabajo de equipo para así poder generar un mejor análisis con exactitud de lo que se desea plantear en la misma, para que la aplicación de los procedimientos tenga poco margen de error, para esto se genero a criterio realizar investigación del tipo descriptiva mediante encuestas y entrevistas a personal interno con más trascendencia de manera que se pueda familiarizar las actividades diarias con el margen de rendimiento que se pueda presentar al tener activos por cobrar.

El proceso investigativo del mismo me permite conocer un esquema amplio que no visualizaba en nivel de la compañía esto me permitió desarrollar un mejor análisis de una autoridad presente que no estaba actuando como tal que al ir aplicando ciertos procedimientos en tiempo real permitió tomar decisiones en base a su negocio.

(Chiluiza, 2011) Universidad Técnica De Ambato tema: **“La Recaudación De La Cartera Vencida Como Herramienta Para Mejorar La Rentabilidad En La Empresa Frevi De La Ciudad De Ambato En El Periodo 2011.”**

La importancia de este desarrollo permitirá que los créditos otorgados a los clientes sean eficientes y eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones.

Contiene, además, los objetivos que se buscan alcanzar a través de la implementación de la propuesta, la cual será responsabilidad de la empresa, la importancia y beneficios de llevarla a cabo, además del alcance y principales acciones a realizar con el fin de contribuir al incremento de la rentabilidad.

Se provee a la empresa una guía efectiva y completa de acciones para controlar dichas actividades además de determinar a los responsables de realizarlas. (Pág. Xi)

Expresa de manera objetiva recomendaciones como placar cambios de política en procesos de cobro, con respecto a la otorgación de crédito, estos procedimientos permitirá llevar un mejor control ya que las sugerencias ah aplicar me permitirán a su momento tener un análisis exhaustivo del cliente antes de otorgarle un crédito, para ello antes de proceder a otorgarle los créditos se deberá tener en cuenta que las políticas internas presentan un control permanente del cliente, buscando el desarrollo del principio de responsabilidad entre cliente-empresa, con la misma aplicaciones se busca tener un mayor control de los movimientos como análisis semanales de los movimientos de las cuentas por cobrar y mediante esta permitir tener una real información contable de la misma para saber cómo están los procesos de producción.

(Revelo, 2013) Universidad Regional Autónoma de los Andes **Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán.**

Ésta investigación examina la experiencia crediticia de la empresa comercial con sus clientes, con el propósito de identificar el comportamiento de éstos con respecto al crédito otorgado, así mismo efectuando procesos direccionados a fortalecer y regular las políticas con sólidas prácticas en la gestión de cobro y supervisión del riesgo de crédito comercial a cartera existente en la empresa. (Pág. V).

Los sistemas o procedimientos aplicables que quedan relevantes en la misma se puede establecer mediante una investigación minuciosa despertando así puntos clave para la aplicación de nuevas políticas, permitiendo estas desarrollar una base estable con cada nuevo cliente antes de generar un crédito, esto permitirá tener un control de cada clientes, el desarrollo de esta permitió aplicar una política relevante como se podría

decir una política para reducir el índice de morosidad que permite llevar un control de cada movimiento que tenga el cliente con la empresa permitiendo generar un informe con fechas límites de pago e interés que se pueden adjuntar a los días de mora presentados en dichos informes

Fundamentación Legal

CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

2. “Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémicas, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional”.

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

(Art. 2 COPCI, 2014) Actividad Productiva. - Se considerará actividad productiva al proceso mediante el cual la actividad humana transforma

insumos en bienes y servicios lícitos, socialmente necesarios y ambientalmente sustentables, incluyendo actividades comerciales y otras que generen valor agregado.

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

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

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

LEY DE COMPAÑÍAS

(Art. 3 Ley de Compañías, 2014, pág. 2) Se prohíbe la formación y funcionamiento de compañías contrarias al orden público, a las leyes mercantiles y a las buenas costumbres; de las que no tengan un objeto real y de lícita negociación y de las que tienden al monopolio de las subsistencias o de algún ramo de cualquier industria, mediante prácticas comerciales orientadas a esa finalidad.

El objeto social de la compañía deberá comprender una sola actividad empresarial. La operación empresarial única a que se refiere el inciso anterior podrá comprender el desarrollo de varias etapas o de varias fases de una misma actividad, vinculadas entre sí o complementarias a ella, siempre que el giro de la compañía quede encuadrado dentro de una sola clasificación económica, como, por ejemplo, la farmacéutica, la naviera, la de medios de comunicación, la agrícola, la minera, la inmobiliaria, la de transporte aéreo, la constructora, la de agencias y representaciones mercantiles, la textil, la pesquera, la de comercialización de artículos o mercancías de determinada rama de la producción, la de comercialización o distribución de productos de consumo masivo, la de tenencia de acciones, la de prestación de una clase determinada de servicios, entre otras.

Para el mejor cumplimiento de lo anteriormente dispuesto, la Superintendencia de Compañías y Valores elaborará anualmente la clasificación actualizada de las actividades antedichas, pudiendo tomar como referencia la respectiva Clasificación Industrial Internacional Uniforme de todas las Actividades (CIIU), u otra semejante. Tal clasificación actualizada se publicará en el Registro Oficial durante el primer semestre de cada año.

El objeto de la compañía deberá ser concretado en forma clara en su contrato social. Será ineficaz la estipulación en cuya virtud el objeto social se extienda a una actividad enunciada en forma indeterminada.

En general, para la realización de su objeto social único, la compañía podrá ejecutar y celebrar todos los actos y contratos que razonablemente le fueren necesarios o apropiados. En particular, para tal realización, la compañía podrá ejecutar y celebrar toda clase de actos y contratos relacionados directamente con su objeto social, así como todos los que tengan como finalidad ejercer los derechos o cumplir con las obligaciones derivadas de su existencia y de su actividad.

La compañía no podrá ejecutar ni celebrar otros actos o contratos distintos de los señalados en el inciso anterior, salvo los que ocasional o aisladamente pudieran realizarse con fines de inversión, de investigación o de experimentación, o como contribuciones razonables de orden cívico o de carácter social.

Los actos o contratos ejecutados o celebrados con violación a este artículo no obligarán a la compañía, pero los administradores que los hubieren ejecutado o celebrado, o los socios o accionistas que los hubieren autorizado, serán personal y solidariamente responsables frente a los terceros de buena fe, por los daños y perjuicios respectivos.

(Art. 16 Ley de Compañías, 2014) La razón social o la denominación de cada compañía, que deberá ser claramente distinguida de la de cualquiera otra, constituye una propiedad suya y no puede ser adoptada por ninguna otra compañía.

(Art. 20 Ley de Compañías, 2014, pág. 8) Las compañías constituidas en el Ecuador, sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a ésta, en el primer cuatrimestre de cada año:

- a. Copias autorizadas del balance general anual, del estado de la cuenta de pérdidas y ganancias, así como de las memorias e informes de los administradores y de los organismos de fiscalización establecidos por la Ley;

- b. La nómina de los administradores, representantes legales y socios o accionistas; y,
- c. Los demás datos que se contemplaren en el reglamento expedido por la Superintendencia de Compañías.

El balance general anual y el estado de la cuenta de pérdidas y ganancias estarán aprobados por la junta general de socios o accionistas, según el caso; dichos documentos, lo mismo que aquellos a los que aluden los literales b) y c) del inciso anterior, estarán firmados por las personas que determine el reglamento y se presentarán en la forma que señale la Superintendencia.

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

Las personas naturales que realicen actividades empresariales y que operen con un capital u obtengan ingresos inferiores a los previstos en el inciso

anterior, así como los profesionales, comisionistas, artesanos, agentes, representantes y demás trabajadores autónomos deberán llevar una cuenta de ingresos y egresos para determinar su renta imponible.

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

Marco Conceptual

Auditoria. - es el proceso mediante el cual una empresa o profesional (auditor) independiente es contratado para recopilar información contable.

Autoridades reguladoras. -

Capital. - Es la parte del Activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Cartera vencida. - Es la parte del Activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Cobranzas. - Es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuere esta.

Contabilidad financiera. - se ocupa de registrar, clasificar e informar sobre las diferentes operaciones valorables en dinero efectuadas por un ente económico. Su objetivo es recoger el resumen económico de una compañía.

Créditos. - Es una operación financiera en la que una persona o entidad (acreedor) presta una cantidad determinada de dinero a otra persona (deudor).

El deudor deberá devolver el dinero tras el tiempo pactado, además de una serie de intereses que son las ganancias del acreedor.

Departamento. - El concepto de departamento también puede ser usado para referirse a divisiones dentro de una organización. Estos pueden organizarse según distintos parámetros, como por ejemplo por procesos. Para muchas organizaciones es importante ver los ingresos y gastos por departamento.

Estados financieros. - Son los documentos de mayor importancia que recopilan información sobre la salud económica de la empresa, cuyo objetivo es dar una visión general de la misma.

Se incluyen dentro de los estados financieros: el balance de situación, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de flujos de efectivo.

Factura. - documento de tipo mercantil que sirve para recopilar toda la información relacionada con la compra y la venta de un producto o servicio. El concepto de factura abarca pues detalles específicos sobre la operación en cuestión, así una factura sirve para demostrar la entrega de un producto o servicio tras su compra a modo de justificante.

Gastos de operación. - Gastos necesarios para el funcionamiento de la empresa y no referidos al giro del negocio. Están compuestas por los gastos de administración más las depreciaciones y amortizaciones.

Ingresos. - Un ingreso es un incremento de los recursos económicos. Éste debe entenderse en el contexto de activos y pasivos, puesto que es la recuperación de un activo.

Inventario: Cantidad de materia prima, trabajo en proceso y bienes terminados que tiene una empresa para vender durante el curso de sus operaciones

Organigrama. - Representación gráfica de la estructura orgánica de una institución o parte de ella, y de las relaciones jerárquicas que guardan entre sí las unidades administrativas que la integran.

Interés por mora. - Se aplica como penalización cuando el deudor incumple las obligaciones de pago. El importe del interés por mora siempre debe figurar en el contrato en el cual se han fijado las condiciones, podemos exigir los intereses de demora de las facturas impagadas cuando se cumplan los vencimientos del pago de la deuda que se le han exigido a quién posee la obligación de abonar la factura.

Liquidez. - La liquidez es la capacidad que tiene una entidad para obtener dinero en efectivo y así hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo.

Endeudamiento. - Utilización de recursos de terceros obtenidos vía deuda para financiar una actividad y aumentar la capacidad operativa de la empresa

Procedimiento para obtener financiación mediante la asunción de deudas.

Materias primas. - Productos agrícolas, forestales o minerales que han sufrido poca o ninguna transformación y que formarán un producto terminado.

Margen de utilidad. - Diferencia entre el precio de venta y el costo de un producto.

Manufactura. - Es el proceso de fabricación de productos terminados mediante el uso de máquinas y herramientas.

Nomina. - indica la cantidad pagada a los empleados por el trabajo que han hecho en la empresa durante un período determinado de tiempo, normalmente mensual o trimestral.

Productividad. - Capacidad de producir más bienes o servicios con menos recursos.

Producto terminado. – son las materias primas pasando un proceso mediante la cual toma cada una de ellas pasa por un proceso, y su elaboración final es la que se expenderá por la empresa como producto final o terminado.

Razón de endeudamiento. - Indicador que tiene por objeto medir en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la empresa. Se define como el total de los pasivos sobre el total de los activos.

Reinversión. - Inversión de los intereses, dividendos y plusvalías producidas por una inversión previa. Representa una inversión de los beneficios.

Rentabilidad. - Relación existente entre un capital y los rendimientos netos obtenidos de la inversión, expresada en términos porcentuales.

Reservas. - Las reservas forman parte de los fondos propios de una empresa y su finalidad es poder hacer frente a obligaciones con terceros que pudieran presentarse inmediatamente.

Socio. - es el individuo que se une a otro para desarrollar algo en conjunto. Las personas que se vinculan con un objetivo en común (es decir, que se asocian) forman una sociedad.

Sociedad de responsabilidad limitada. – Es una forma de organización de tipo capitalista muy utilizada entre las pequeñas y medianas empresas.

Es muy parecida a una sociedad anónima, pero existen reglas de transmisión de participaciones sociales, de contabilidad y de los órganos interiores que diferencian a ambas.

Varianza. - es la media aritmética de la suma de los cuadrados de las desviaciones de una variable con respecto a su media. Por tanto, cuanto mayor sea esta medida, menos representativa de la realidad será la media de dicha variable

Variable independiente:

Procesos de cobranzas. – Procedimientos que se adquieren mediante un tipo de falla en el control interno, generando así una mala recuperación en el manejo de las cuentas que son de liquidez de cualquier tipo de entidad sea comercial o financiera, estos procesos se aplican como sistema, para mediante estas tomar medidas correspondientes con cada una de las

cuentas que intervengan en su momento, creando un procedimiento para realizar una recuperación de las deudas pendientes

Variable dependiente:

Recuperación de la Cartera. - en otros términos, no es más que la capacidad que con la que cuenta la entidad para hacer sus deudas efectivo con el que ya puede contar una entidad para realizar los indistintos tipos de actividades de la misma, teniendo así conocimiento que ya puede la misma contar con un capital que se puede reinvertir en mejoramientos para la entidad que ayudara a su desarrollo y desenvolvimiento de la misma en su ambiente productivo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

La compañía antes de nacer se da por una idea de adquirir pallets en precios básicos para uso personal, antes de que se de el uso indicado al mismo se realiza una oferta para adquirir dichos pallets, al no tener conocimiento del producto se hace la venta en un precio muy por debajo del que presentaba el mercado, siendo este el motivo de reinvertir y empezar el proceso de reparaciones y venta de pallets Javier Ortega, el mismo que a su momento ya lleva 10 años de trayectoria en el manejo de productos de madera desempeñando su rol en el ámbito laboral y creciendo lentamente pero con buenas referencias en calidad precio.

Esta se encuentra radicada a momento en el Sur de Guayaquil sector Isla Trinitaria Mz. 4 Sl. 16-18, su oficina se encuentra localizada al sur de Guayaquil sector Fertisa.

A su momento la compañía presenta pallets de 3 calidades:

- Laurel
- Pino Americano
- Samán

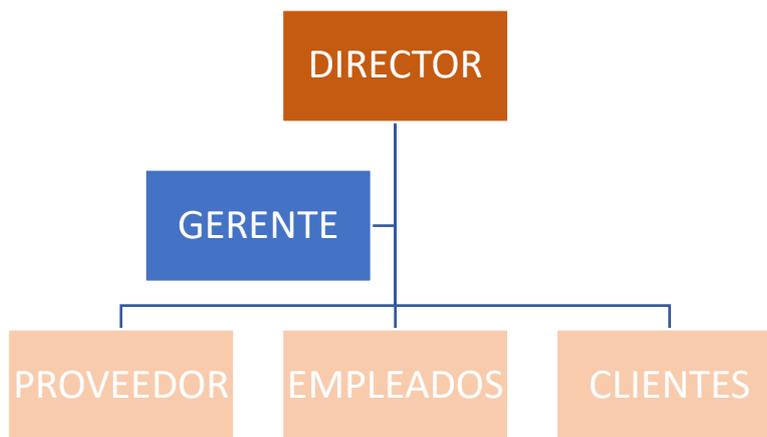
Misión:

Elaborar y entregar productos de calidad que permitan el correcto funcionamiento en las actividades empresariales de nuestros clientes, generando seguridad por su calidad.

Visión:

Maximizar en gran calidad nuestros productos con nuevas implementaciones de calidad constantemente, permitiendo así generar en nuestros clientes un margen de confiabilidad generando en sus operaciones aspectos positivos.

Organigrama que se presenta en la Compañía Paletería Javier Ortega



Como proveedores podemos presentar los siguientes nombres que son quienes distribuyen la materia prima:

- Sergio Castillo
- Johnny Rivera
- Pedro López

El personal que trasciende a través de los años que la empresa empezó en sus actividades como emprendimiento son:

- Roberto Londa
- Junior Zambrano
- Johnny Jara
- Marvin Hurtado
- Javier Morla
- Anthony Ortega

Como clientes cuentan con los siguientes:

- Unilever S.A.
- Pingüino S.A
- Heladosa S.A
- Interoc S.A.

Diseño de la Investigación

¿Qué es diseño de una investigación?

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. XXIV) “La investigación es muy útil para distintos fines: crear nuevos sistemas y productos; resolver problemas económicos y sociales; ubicar mercados, diseñar soluciones y hasta evaluar si hemos hecho algo correctamente o no. Incluso, para abrir un pequeño negocio familiar es conveniente usarla.

Cuanta más investigación se genere, más progreso existe; ya se trate de un bloque de naciones, un país, una región, una ciudad, una comunidad, una empresa, un grupo o un individuo.”

Según, (Cortés & Iglesias, 2004, págs. 11-12) “El proyecto de la investigación nace de la Idea a Investigar, esta Idea inicialmente es muy vaga, ambigua, no presenta ninguna solidez y surge de la necesidad de resolver problemas de la vida cotidiana para no sólo conocer la naturaleza sino transformarla en beneficio de sus intereses y los de la sociedad en su conjunto.”

Busca como recurso elaborar un análisis investigativo amplio correspondiente al tema que se va a llevar a su realización permitiendo así generar una correcta información que permitirá elaborar los procedimientos a tomar en cuenta para encontrar una solución con una base firme por la recopilación de datos que se obtienen mediante un estudio de las variables que se desean aplicar a una investigación.

¿Qué es investigación Cualitativa?

Según, (Cortés & Iglesias, Generalidades sobre Metodología de la Investigación, 2004) “es una vía de investigar sin mediciones numéricas, tomando encuestas, entrevistas, descripciones, puntos de vista de los investigadores, reconstrucciones los hechos, no tomando en general la prueba de hipótesis como algo necesario”.

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 7) “El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos”.

Es el procedimiento mediante el cual se puede empezar a realizar un método de investigación mediante mediciones de encuestas, entrevista o detalles que enfatizados al punto de vista de un investigador reconstruyen sucesos, basados en hipótesis para ser algo necesario en el procedimiento como base antes de realizar un método de investigación adecuado para concretar con creces lo que se busca obtener y plasmar en un trabajo de investigación.

En este tipo de investigación se encuentran herramientas para realizar este tipo de investigaciones están explícitamente basadas en las entrevistas y encuestas, mediante preguntas bien desarrolladas que permitan llegar al problema que se desea conocer y a su tiempo poder resolver con claridad de manera clara y concisa, este tipo de investigación es la que me permite conocer un significado más detallado de las variables que van a intervenir en el proceso investigativo.

¿Qué es Investigación Cuantitativa?

Según, (Cortés & Iglesias, 2004) “Toma como centro de su proceso de investigación a las mediciones numéricas, utiliza la observación del proceso en forma de recolección de datos y los analiza para llegar a responder sus preguntas de investigación.”

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 7) “Los estudios cualitativos pueden desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos. Con frecuencia, estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes; y después, para perfeccionarlas y responderlas.”

Esta presenta en el método de investigación, que está basada en cálculos numéricos, usa la metodología de la recopilación de datos para que estos entren en análisis, siendo a su método de resolver preguntas basadas en los problemas que se presentan en una investigación, en este tipo de investigación se reflejan criterios con las que cuenta la investigación, en la que intervienen aspectos como la población que se desea intervenir en el proceso de investigación, permitiendo desarrollar el análisis estadístico que se busca, en este intervienen las variables del proceso que se va a realizar, el proceso de indagación para búsqueda de un resultado de forma cuantificable de ser su caso analítico es la que ira determinando sus bases complejas para así poder interpretar y que sean respondidas casi a la perfección.

Tipos de la Investigación

Investigación de Campo

Según, (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, pág. 88) “consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos sin manipular o controlar variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta y desenvuelve el hecho.

Según, (Arias, 2012, pág. 31) “La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene

la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental.”

Busca generar información de una manera específica que me permitirá mediante la indagación de problemas generar técnicas para así desarrollar procedimientos para resolver cualquier causa interna. Esta me permitirá ver en la entidad las técnicas que se deberán aplicar en su momento, siendo estas de desarrollo positivo generando nuevos métodos internos para un mejor control y aplicación de procedimientos.

Investigación de Descriptiva

Según, (Cortés & Iglesias, 2004, págs. 20-21) “Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Describen situaciones, eventos o hechos, recolectando datos sobre una serie de cuestiones y se efectúan mediciones sobre ellas, buscan especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.”

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 92) “Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas.”

Busca tener generar en la investigación un concepto más claro del ámbito en el que vamos a desarrollar nuestro análisis familiarizando estas con sus variables permitiendo estas tener una información libre y hacerla aplicable al proceso de investigación , en la compañía se aplica de manera que me

permite saber más detalladamente los integrantes que conforman esta organización y los hechos que esta presenta a su momento con las falencias y errores crediticios que presenta por medio de encuestas a sus trabajadores.

Investigación Explicativa

Según, (Behar Rivero, 2008, págs. 21-22) “Mediante este tipo de investigación, que requiere la combinación de los métodos analítico y sintético, en conjugación con el deductivo y el inductivo, se trata de responder o dar cuenta de los por que del objeto que se investiga. Además de describir el fenómeno tratan de buscar la explicación del comportamiento de las variables. Su metodología es básicamente cuantitativa, y su fin último es el descubrimiento de las causas.”

Según, (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, pág. 93) “Este nivel de investigación se centra en determinar los orígenes o las causas de un determinado conjunto de fenómenos complejos y delicados, en los que el riesgo de cometer errores es alto. Su objetivo es el de encontrar las relaciones causa-efecto de ciertos hechos con el objeto de conocerlos con mayor profundidad.”

Esta es el tipo de investigación con más dedicación, ya que es la que se encarga de resolver en valores conceptuales o términos cada una de las formas de investigación que se han aplicado, esta ayuda a la compañía a generar información más detallada de cada uno de los procesos teniendo un conocimiento más elevado de los procesos internos pudiendo así realizar un FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).

Investigación Correlacional

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 93) “Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones sólo se

analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vínculos entre tres, cuatro o más variables.”

Busca evaluar y tener un análisis más detallado permitiendo interactuar de forma directa entre una o más variables que pueden relacionarse entre sí, los conceptos o variables, en la compañía con este método busca comprender de mejor manera el desarrollo de los conceptos internos que se presentan en las operaciones optando así desarrollar mejores procedimientos aplicativos al problema que se busca resolver.

Esta investigación a tiempo real se elaboró de manera descriptiva ya que se buscó realizar mejores procesos en su recuperación de cartera ya que esta a su vez permitió entrar en detalles internos al realizar la investigación con cada una de las personas que se encuentran familiarizadas en las distintas actividades y que pueden visualizar en tiempo real algún problema que pueda presentar permitiendo a cada uno de ellos dar un opinión de carácter significativa, que debe ser analizada y correctamente aplicada a la misma para desarrollar mejores técnicas y procedimientos.

CUADRO 2 Estudios de Investigación

Campo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Esta me permite obtener datos actuales de los hechos sin variar o manipular la información.	Determinar el estudio y factores, que permiten un mejor manejo de la información a investigar.	Presentación detallada de la investigación y que métodos se implementarán para mejor rendimiento.	Posibilita la diferencia que se pueden dar entre varios entornos y permite ver sus diferencias.

Elaborado por: Edson Rafael Ronquillo Morán

En el proceso de investigación y análisis se implementarán los siguientes estudios: Exploratorio y Descriptivo.

Población y Muestra

Población

Según, (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, pág. 105) “La **población** en una investigación es el conjunto de unidades de las que se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. La población puede ser definida como el conjunto finito o infinito de elementos, personas o cosas pertinentes a una investigación y que generalmente suele ser inaccesible.”

Según, (Arias, 2012, pág. 81) “La población, o en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio.”

Es el ámbito con el que el investigador va a entrar en contacto en busca de información, esta a su vez deberá ser lo más precisa posible para determinar los procedimientos y desarrollar o definir conclusiones mediante los tipos de poblaciones que se presentan y elaborar un correcto informe de conclusiones para la investigación.

Tipos de población

Población finita. -

Según, (Arias, 2012, pág. 82) “agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.”

Según, (Monje Álvarez, 2011, pág. 129) “finita cuando se conoce el total de los elementos de la población”

Se utiliza el tipo poblacional finito cuando se tiene información precisa del ámbito que se realizara la investigación ya que la misma da a conocer el monto de datos con el que se trabajara, siendo estos datos limitados, este permite entender que se trabaja en un campo con información fácil de

investigar, ya que la interacción con la población es mas directa y controlable.

Población infinita.

Según, (Arias, 2012, pág. 82) “es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible.”

Según, (Monje Álvarez, 2011, pág. 129) “infinita cuando no se conocen.”

El método de población infinita como la misma lo expresa es la que no permite desarrollar un análisis exacto de la información ya que se trabajara el mismo con cálculos estadísticos permitiendo al investigador trabajar con su índice de tolerancia, y así buscar desarrollar en mismo con los porcentajes que reflejen en la información.

CUADRO 3 Universo

Población	Cantidad
Gerente	1
Contador	1
Empleados	6
Operador maquinaria	1
Clientes	4
Proveedores	4
Total	17

Elaborado por: Edson Rafael Ronquillo Morán

Como proceso de investigación se aplicará el método de investigación finita ya que esta permite visualizar y controlar el nivel poblacional con el que cuento y este limitado, al ser representativamente limitada la misma permite

interactuar directamente con cada uno de los integrantes permitiendo desarrollar un método evaluativo mas preciso que permita desarrollar los procedimientos en manera efectiva. A su momento esta ayuda al desarrollo en lo hechos ya que la misma permite desarrollar cada una de las falencias que presenta en la compañía con respecto a las cuentas por cobrar y que se observan al momento de realizar sus actividades como influye directamente esto en los procesos de producción.

Muestra

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 173) “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.”

Según, (Behar Rivero, 2008) “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población.”

En esta muestra no se utilizará ninguna fórmula para obtener muestra, ya que se presenta una población finita que representa la misma una investigación de carácter específico al realizarse con toda la población que interviene en dicho negocio y sus procesos de producción.

Tipos de muestra

Se presentan 2 grupos específicos:

Muestra probabilística. –

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 175) Subgrupo de la población en el que todos los elementos tienen la misma posibilidad de ser elegidos.

Según, (Arias, 2012, pág. 83) Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra.

Favorece al conocer la integración con la que comprende cada uno de los elementos de la misma, esta ayudara a una mayor familiaridad con la información o los datos que se recopilen hasta su momento dejando una mayor probabilidad de manifiesto de resultados.

Muestra no probabilística o dirigida. –

Según, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014, pág. 176) Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.

Según, (Arias, 2012, pág. 85) Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra.

Se basa en la información obtenida en una investigación permitiendo así desarrollar los procedimientos para encontrar los resultados y así elaborar conclusiones.

Fórmulas para calcular el tamaño muestral

Según, (Arias, 2012, pág. 88) “Fórmulas para calcular el tamaño de la muestra cuando el objetivo consiste en estimar la media poblacional.”

Si el tamaño de la población es conocido (Población Finita)

$$n = \frac{N \cdot Z_c^2 \cdot S^2}{N \cdot e^2 + Z_c^2 \cdot S^2}$$

Si el tamaño de la población es desconocido (Población Infinita)

$$n = \frac{Z_c^2 \cdot S^2}{e^2}$$

Se expresa la terminología para comprender las formulas

Nomenclatura (Arias, 2012, pág. 89)

n = Tamaño de la muestra.

N= Total de elementos que integran la población.

Z_c^2 = Zeta crítico: valor determinado por el nivel de confianza adoptado, elevado al cuadrado. Para un grado de confianza de 95% el coeficiente es igual a 2, entonces el valor de zeta crítico es igual a $2^2 = 4$. Para un nivel de confianza del 99% el coeficiente es igual a 3, y zeta crítico es igual a $3^2 = 9$.

S= Desviación típica o desviación estándar: medida de dispersión de los datos obtenidos con respecto a la media.

e= Error muestral: falla que se produce al extraer la muestra de la población. Generalmente, oscila entre 1% y 5%.

p= Proporción de elementos que presentan una determinada característica a ser investigada. Una proporción es la relación de una cantidad con respecto a otra mayor. Por ejemplo, en un grupo de 100 estudiantes hay 75 mujeres y 25 hombres. La fórmula es $p = A/N$. Entonces la proporción de mujeres es $75/100 = 0,75$ y la proporción de hombres es $25/100 = 0,25$.

q= Proporción de elementos que no presentan la característica que se investiga. Se aplica la fórmula anterior $q=A/N$, y $p+q=1$.

Técnicas e Instrumentos de Investigación.

La observación

Según, (Arias, 2012, pág. 69) “La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos.”

Según, (Behar Rivero, 2008, pág. 68) “La observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable del comportamiento o conducta manifiesta. Puede utilizarse como instrumento de medición en muy diversas circunstancias.”

Es mediante la cual tenemos un conocimiento de cualquier acontecimiento que se pueda presentar en el ambiente que se desea realizar una investigación, esta permite a su vez encontrar interrogantes que puedan ser prejuiciosas en el desarrollo de una investigación siendo de impedimento para desarrollar la misma.

La observación permite visualizar una sistemática de lo que se desea mejorar con aplicación de procedimientos buscando respuestas claras que permitan el mejoramiento de la misma.

Observación Científica

Según, (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012, pág. 116) “Significa observar con un objetivo claro y preciso: el investigador sabe lo que desea notar y para qué quiere hacerlo, lo cual implica una preparación previa al proceso de observación.”

Según, (Monje Álvarez, 2011, pág. 95) “Se realiza de una forma racional y estructurada atendiendo a objetivos previamente formulados y mediante el uso de las técnicas e instrumentos mas adecuados al tipo de información que se desea recolectar.”

La observación permite a su vez tener un tipo de modelo preparado para iniciar cualquier tipo de investigación mediante parámetros y procedimientos ya detallados con carácter integro, sea este permitiendo el correcto desarrollo de la indagación de la información que se busca obtener

del factor sociedad que es donde se realiza en su mayoría la investigación y así estipular los avances y desarrollos y que se ha obtenido del proceso de recolección de información.

Al aplicar este tipo de instrumento en la indagación de la información, establece los parámetros a poner en función mediante un criterio integro que no permita tener algún tipo de pérdida de información o evitar a su vez se den movimientos o funcionalidades de carácter erróneo en el procesamiento de la misma, a su vez esta permite desarrollar con total normalidad en la investigación y desarrollo del negocio a investigar, permitiendo darle un entorno de funcionalidad y desempeño mejor mediante técnicas o procedimientos aplicables que ayuden a su crecimiento de forma natural.

La entrevista

Según, (Behar Rivero, 2008, pág. 55) “La entrevista, desde el punto de vista el método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y a otra es la fuente de esas informaciones. Por razones obvias sólo se emplea, salvo raras excepciones, en las ciencias humanas.”

Según, (Arias, 2012, pág. 73) “La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un diálogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida.”

La entrevista es la que me permite tener un contacto directo con la comunidad, permitiendo así el desarrollo de una investigación amplia que permita determinar procesos, que se pueden llevar a cabo mediante desarrollo de la misma y obteniendo información de carácter valioso.

Al indagar en de manera formal con entrevistado permitirá entrar en un estado de confianza que ayudara al mismo al desenvolverse con tal facilidad que la recolección de datos se lo realizaría de manera fácil y ágil, la entrevista me permitirá ver reacciones de los individuos a cada tipo de pregunta que se le realizara esto a su vez me dejara obtener información acerca de los modelos que se deberían presentar en un tipo de proceso futuro.

Tipos de Entrevistas

Entrevista estructurada

Según, (Monje Álvarez, 2011, pág. 134) “Es tal vez el método mas comúnmente utilizado para la recolección de datos cuantitativos, aunque también pueden utilizarse otros métodos como los cuestionarios.”

Según, (Behar Rivero, 2008, pág. 60) “Estas se desarrollan en base a un listado fijo de preguntas cuyo orden y redacción permanece invariable. Comúnmente se administran a un gran número de entrevistados para su posterior tratamiento estadístico.”

Este modelo de entrevista me ayuda a realizar un banco de preguntas especificas que no se permiten tener cambios, generalmente cuando el número de individuos a entrevistarse es amplio.

A su vez esta me ayuda a generar un banco de preguntas que se busca obtengan el resultado esperado con cada respuesta dándole a la investigación un carácter significativo ayudando a que la misma tenga información firme y concisa

Entrevistas no estructuradas

Según, (Behar Rivero, 2008, pág. 58) “Es aquella en que exista un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. No se guían por lo tanto por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurren con cierto grado de espontaneidad, mayor o menor según el tipo concreto de entrevista que se realice.”

Según, (Arias, 2012, pág. 73) “En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos que permiten definir el tema de la entrevista”

Esta dependerá de la capacidad del entrevistador para realizar las preguntas de la misma, ya que a su vez este tipo de entrevista no sigue un modelo fijo para realizarla esto permite a su vez hacer un levantamiento de información de manera distinta, pero buscando los mismos resultados.

Expresamos que si a su momento la capacidad del entrevistador no es la recomendable ayudara a perder información que podría ser significativa para el desarrollo de la investigación, que a su vez busca dar solcucion a un problema presente.

Guía de la Entrevista

Formato de las preguntas a realizar en la entrevista al Gerente

- ¿Tiene usted un adecuado conocimiento de los manejos de las cuentas?
- ¿Está de acuerdo a que se proceda a aplicar en la compañía Javier Ortega procedimientos de recuperación de cuentas?
- ¿Conoce usted lo que son procedimientos que se pueden establecer en una recuperación de cartera acorde a los procesos de cada entidad?
- ¿Cree usted que la integración de estos procedimientos ayudaría favorablemente en la Compañía?
- ¿Piensa usted que los procedimientos a aplicar ayudarían en su Control interno como entidad?

La encuesta

Según, (Behar Rivero, 2008, pág. 62) “las encuestas recogen información de una porción de la población de interés, dependiendo el tamaño de la muestra en el propósito del estudio.”

Según, (Arias, 2012, pág. 73) “Se define la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular.”

Se encarga de obtener información de un determinado grupo de individuos que están relacionados o tienen interés por un mismo tema de información el cual se torna relevante permitiendo la misma crear un modelo de preguntas que permita recolectar a información necesaria para la investigación.

La encuesta a su vez de debe de mantener firme ya que una pequeño margen de error en una investigación se presentaría significativo, ya que esta solo buscara de desarrollo u obtener la información de un grupo determinado

Tipos de Encuesta

Encuesta oral

Según, (Arias, 2012) “La encuesta oral se fundamenta en un interrogatorio “cara a cara” o por vía telefónica, en el cual el encuestador pregunta y el encuestado responde.”

Según, (Behar Rivero, 2008, pág. 63) “El entrevistador deberá aplicarlo a los encuestados haciéndole preguntas al respondiente e ir anotando los resultados”

Es un encuentro personal con la persona que se va a encuestar otorgando la información en tiempo real, a su cada respuesta de la encuesta me permite ver lo cambios y da a reflejar los cambios de información que se presentan mediante el proceso, esto a su vez permite una correcta

elaboración de levantamiento de información al entrar en contacto directo con el encuestado a su vez al realizar la misma ayudara a obtener información detallada del encuestado ya que forman acciones ante cualquier tipo de situaciones relevantes en una pregunta de carácter significativo en la encuesta.

Encuesta escrita

Según, (Arias, 2012) “es la que se realiza mediante un cuestionario y será tratada más adelante.”

según, (Behar Rivero, 2008, pág. 63) “se proporciona directamente a los respondientes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las hacen ellos mismos.”

Este tipo de encuesta me ayuda favorablemente, aunque a su vez me impone limitantes de recolección de información, precedente del lugar donde quiera realizar la encuesta, se puede entender sus limitaciones de recolección de datos en una comunidad que carezca de falta de formación educacional, a estar limitada a su vez impedirá una correcta elaboración de la encuesta de carácter escrita.

Modelo de encuesta a aplicarse a la obtención de información

El tipo de encuesta se la realizara mediante el método Escrito

Modelo de Encuesta a aplicarse a la Compañía Javier Ortega

CUESTIONARIO

1.- ¿Tiene usted conocimiento del significado de Recuperación de cartera?

SI

NO

2.- ¿Está usted conforme con la aplicación de procedimientos para la recuperación de cartera Vencida?

SI

NO

3.- ¿Tiene conocimiento usted de que en la Compañía Javier Ortega exista algún manual de procedimientos?

SI

NO

4.- ¿Cree usted que la compañía tiene un correcto control de las funciones que realiza?

SI

NO

5.- ¿Para usted cree que es necesario llevar un mejor manejo de los procedimientos correspondientes a las cuentas por cobrar de la Compañía Javier Ortega?

SI

NO

6.- ¿Luego de tener un conocimiento de lo que expresa la recuperación de cartera, cree usted que un correcto control con resultados positivos podría aumentar los procesos de producción?

SI

NO

7.- ¿Considera usted que la compañía al emplear un correcto manejo de sus créditos ayudara a desarrollarse productivamente y por ende entrar en competitividad al mercado?

SI

NO

Procesamiento de datos

El levantamiento de la información o recopilación de la misma se realizara por entrevista y encuesta al personal directamente que labora en la Compañía Javier Ortega para ello se busca generar un análisis estadístico que permita presentar el limite de conocimiento y si son positivo los cambios se que se desean aplicar a procesos internos, siendo esta a su vez de manifiesto directo a que se las medidas serian de carácter positivo, buscando llegar de trabajadores a Gerente como una observación a tomar en cuenta y que podría ayudar en los procesos de producción y por ende a una mejora en las remuneraciones de cada trabajador.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Resultados que se obtuvo conforme a la encuesta realizada a los trabajadores de La Paletería Javier Ortega según las preguntas realizadas.

La obtención de las respuestas mediante la pertinente encuesta ayudo a realizar de manera objetiva cada uno de lo procedimientos a trabajar con mayor aceptabilidad en la que se presenta en la misma por ayuda interna es de los trabajadores en la que intervienen mediante la encuesta de forma indirecta permitiendo dar un conocimiento de las personas que ver reflejados la falta de control en varios aspectos que eran de poco conocimiento.

Este a su vez busca participación en la misma ya que se busca el empleador que este cargo de la compañía busque tener mas facilidad al momento de generar respuestas rápidas a los posibles acontecimientos que puedan presentarse en un futuro.

Presentación de los resultados mediante cada pregunta de la Encuesta Realizada.

La encuesta a su vez cabe recalcar es de integración a una población finita ya que el limitado de empleados o trabajadores con los que cuenta a su vez la compañía se establece en una cantidad de 8 personas, entre estas se establecerán a detalle los conocimientos de las personas que tienes conocimiento del tema a tratar y que resolvieron la encuesta sin necesidad de explicar causa alguna de algunos de los términos que se expresan.

CUESTIONARIO

1.- ¿Tiene usted conocimiento del significado de Recuperación de cartera?



GRAFICO 2: Respuestas de trabajadores que determinan la factibilidad de información para generar un análisis de la compañía en el periodo de investigación.

El porcentaje de **NO** que se presenta por falta de conocimiento es notable, pero para esto luego de responder la pregunta se toma la iniciativa de expresarles lo que significa en concepto de recuperación de cartera para que puedan tener el conocimiento de la misma y mas adelante en la encuesta poder responder con facilidad una pregunta que permitirá tener un mayor conocimiento a la entidad que está al mando de la compañía.

El porcentaje de **SI** que se presenta es bajo dado que el comprender los términos en dicho valor es que son trabajadores que en su momento estuvieron familiarizados con dichos términos en su proceso formativo.

2.- ¿Está usted conforme con la aplicación de procedimientos para la recuperación de cartera Vencida?



GRAFICO 3: Respuestas de trabajadores que determinan la factibilidad de información para generar un análisis de la compañía en el periodo de investigación.

Podemos encontrar una aceptación a la aplicación de los procedimientos, para mediante esta tener un mejor manejo de los cobros a nuestros clientes, se busca con la misma tener un mejor proceso para la recuperación de las cuentas vencidas de la compañía.

Al optar implementar los procedimientos se busca la misma pueda generar resultados positivos en el desarrollo del mismo y esto pueda a su desarrollo aplicarle mejores procesos en calidad de desempeño.

3.- ¿Tiene conocimiento usted de que en la Compañía Javier Ortega exista algún manual de procedimientos?

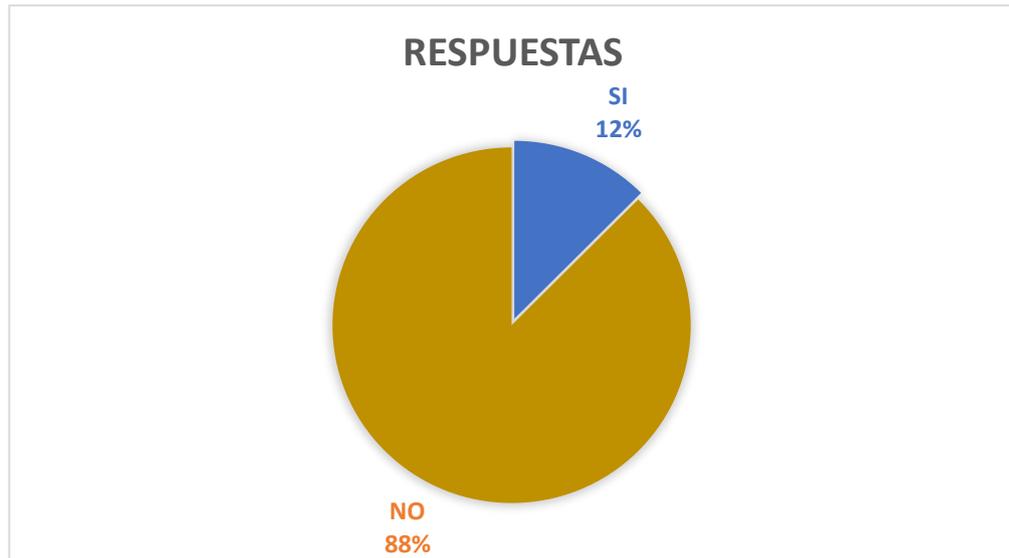


GRAFICO 4: Respuestas de trabajadores que determinan la factibilidad de información para generar un análisis de la compañía en el periodo de investigación.

El margen es poco considerable ya que no hay un conocimiento de si existe un manual de procedimientos, esto ayuda a la aplicación del mismo mediante técnicas que se ha investigado para realizar la adecuada implementación del mismo y sea de ayuda interna en sus procesos.

Se da conocimientos de la intervención de un manual de procedimientos básico para que puedan este generar mejora en los procesos de recuperación de sus créditos otorgados ayudando a su correcta funcionalidad en el ámbito que se desempeña.

4.- ¿Cree usted que la compañía tiene un correcto control de las funciones que realiza?



GRAFICO 5: Respuestas de trabajadores que determinan la factibilidad de información para generar un análisis de la compañía en el periodo de investigación.

El 50% de **SI** de los encuestados expresan que están de acuerdo a que tienen un correcto control de las funciones que realiza, pero un factor a tomar en cuenta es el carácter con el que se maneja los procesos en el área laboral en este porcentaje podemos expresar una falta de conocimiento de lo que es llevar un control interno en sus operaciones y lo que es control de las cuentas

50% restante que no esta conforme a la supervisión de las funciones que se realizan ya que tienen un conocimiento conforme a los procesos productivos y como se maneja internamente l empresa y que necesita la misma para poder desempeñar cada una de sus actividades con total normalidad.

5.- ¿Para usted cree que es necesario llevar un mejor manejo de los procedimientos correspondientes a las cuentas por cobrar de la Compañía Javier Ortega?

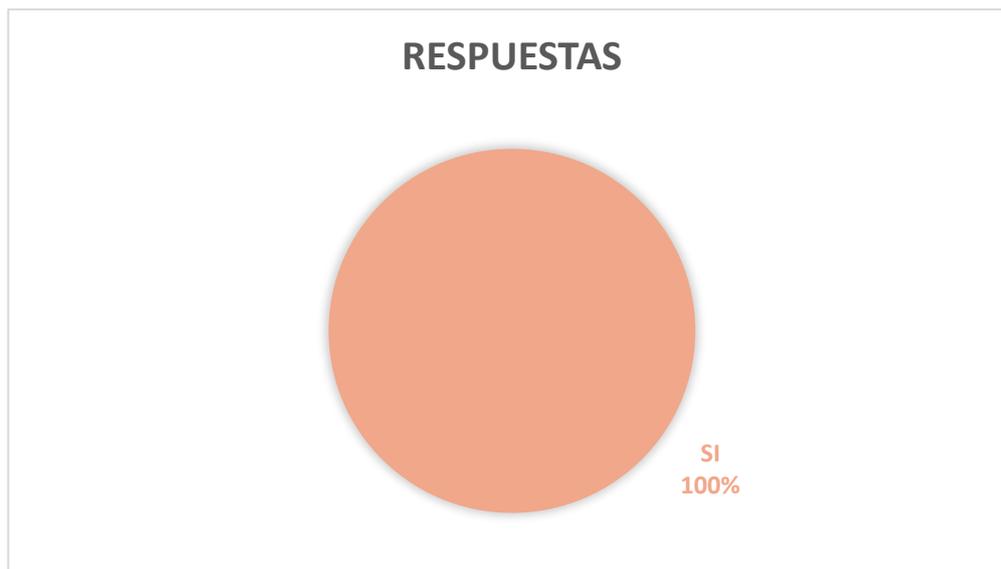


GRAFICO 6: Respuestas de trabajadores que determinan la factibilidad de información para generar un análisis de la compañía en el periodo de investigación.

Es de conocimiento básico para toda entidad o negocio que desempeñe cualquier tipo de actividad o que a su vez ofrezca servicios entender que estas necesitan un estricto manejo en sus cuentas contables, más aún poner atención ya que es de importancia tener un conocimiento de cómo están los créditos que ha otorgado a sus clientes, las compañías o negocios que están en proceso de madurez deben llevar un control minucioso de sus actividades ya que esta es la que llevara a completar sus objetivos.

6.- ¿Luego de tener un conocimiento de lo que expresa la recuperación de cartera, cree usted que un correcto control con resultados positivos podría aumentar los procesos de producción?

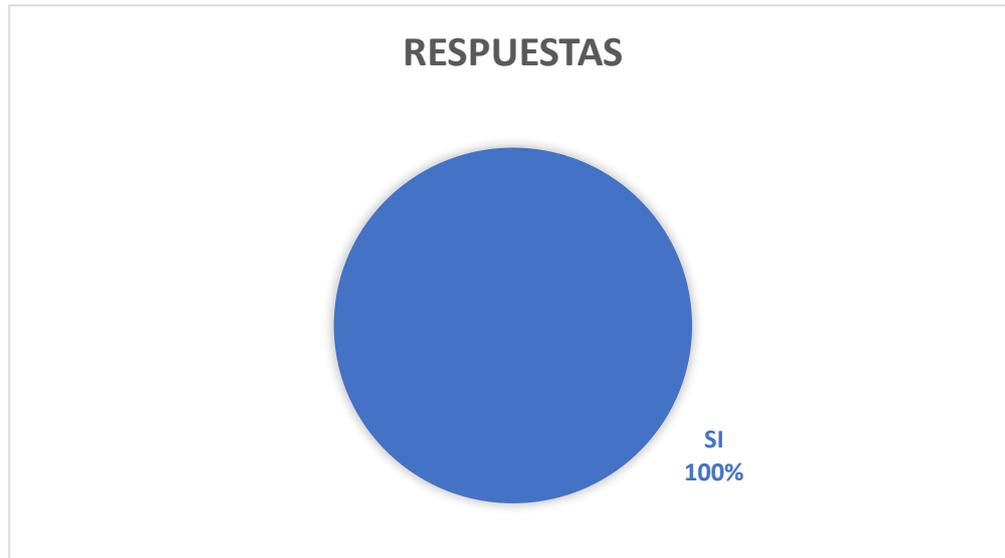


GRAFICO 7: Respuestas de trabajadores que determinan la factibilidad de información para generar un análisis de la compañía en el periodo de investigación.

Se entiende que una entidad o negocio depende de la cantidad de liquidez con la que goza al momento de realizar cualquier tipo de actividad sea esta de inversión, un control correcto ocasionara un uso natural de su recurso monetario y a su vez ayudara a un mejor desempeño de sus actividades como negocio.

El giro que pueda tener el negocio esta asociado al control que tienen las cuentas ya que esta es la que permitirá saber cuanto es el margen de liquidez con el que se actuara en dicho momento.

7.- ¿Considera usted que la compañía al emplear un correcto manejo de sus créditos ayudara a desarrollarse productivamente y por ende entrar en competitividad al mercado?

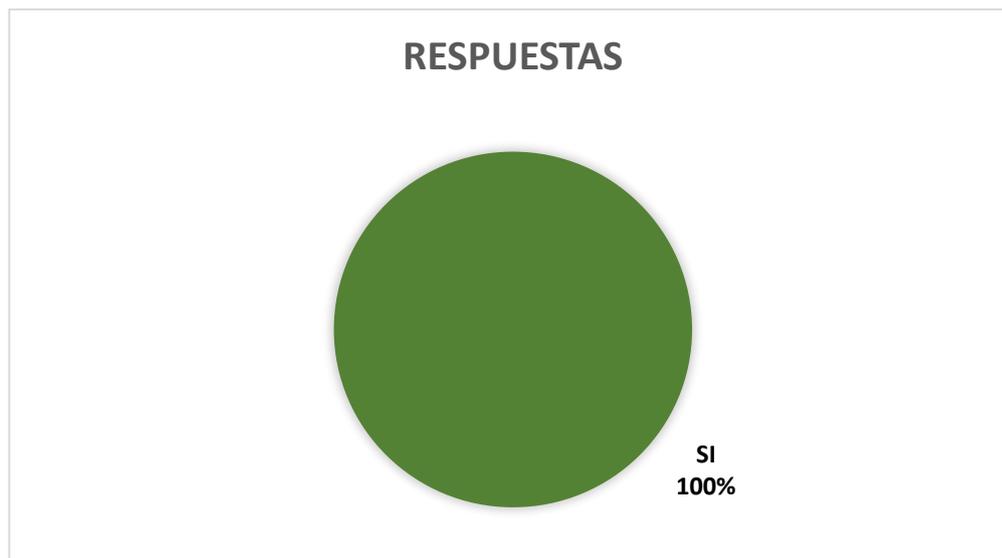


GRAFICO 8: Respuestas de trabajadores que determinan la factibilidad de información para generar un análisis de la compañía en el periodo de investigación.

Todo negocio busca ampliarse y entrar en un mejor rango de competencia y desarrollarse en su entorno laboral y los procedimientos a aplicar buscan genera el manejo de sus créditos con una mejor atención permitiendo así tener sus actividades de inversión generando mejor calidad en su desempeño.

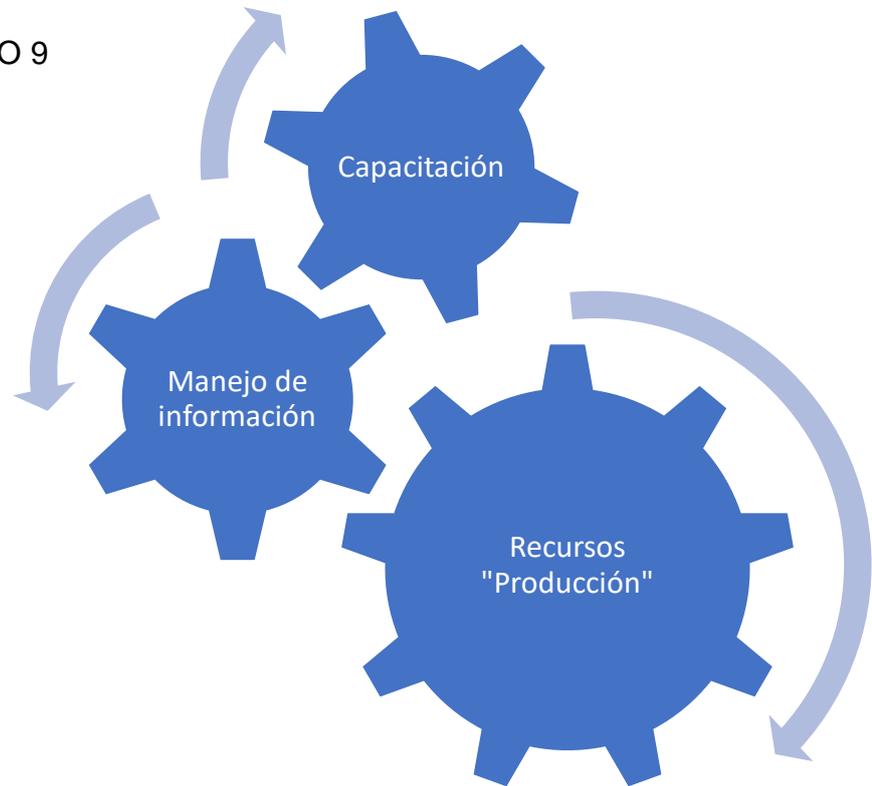
Este proceso de encuesta establece con un margen positivo la aceptación de adoptar un margen de procedimientos que establezca un mejor control de las cuentas por cobrar de la compañía siendo este punto clave para sus procesos internos que son los de realizar inversiones y a su vez realizar una ampliación de negocio y otorgar un producto terminado de mayor calidad y durabilidad, estas mejoras ayudaran en su desempeño en el entorno laboral y de prestación de servicios con los que presenta al entregar sus artículos a sus clientes.

Plan de mejoras

Se planteo internamente generar procedimientos que ayuden en tiempo real a la recuperación de cartera siendo completamente factible en la ayuda del mismo, el método de procedimientos a intervenir en los procesos de

recuperación de cuentas de cobro al que se busco desarrollar e implementar a su vez en tiempo real rindió frutos permitiendo generar un mejor plan en los procesos de mejoras.

GRAFICO 9



En el proceso de mejoras se busca ayudar principalmente a las áreas mas significativas de la misma donde se presentan falencias y a su vez impiden el correcto funcionamiento de la entidad.

Capacitación

Servicio de ayuda a nivel de empresas que se otorga a las distintas áreas, la capacitación otorga información por medio de cursos que permiten entender de mejor funcionamiento los procesos internos de áreas en la que se desarrollo un individuo, esta a su vez con un adecuado método del manejo de información permitirá a un persona desarrollar sus capacidades de entendimiento en el desarrollo de una actividad o servicio de cualquier tipo, este sistema permite a un persona o empresa entrar a una cultura de competitividad mediante el desarrollo de sus procesos o servicios.

Manejo de información

Lo que toda entidad que desarrolle cualquier tipo de actividad debe tener, pues esta es la que se desarrolla por medio del área financiera o contable que es quien otorga un adecuado control de la información financiera con la que está laborando dicha entidad, el manejo de información correcto es la que permitirá un adecuado proceso en las inversiones para un crecimiento en la producción, a la misma se le busca implementar un mejor manejo de información en el área financiera con una capacitación constante basada en los manejos de cuentas siendo muy significativa en el área de la cuentas por crédito, esto permitirá a su vez llevar el manejo correcto y comprender en margen de liquidez con el que desarrolla sus procesos de producción.

Recursos

Se busca plantear mediante supervisión constante en el área de producción por parte administrativa el manejo de estos, buscando mediante la supervisión del mismo aprovechar al máximo los recursos con los que cuenta la compañía sin dañar la calidad de sus productos y que esta genere un margen de utilidad considerable para el desarrollo, siendo de carácter significativo que al ser una entidad en proceso de crecimiento el líder a cargo que es quien está visualizando los procesos comprender que es de carácter significativo que cada recurso con el que se cuenta es necesario.

Oportunidad de Mejoras: Mediante procedimientos que ayuden en un control de recuperación de cartera

Meta: Implementar procedimientos que ayuden a una recuperación de las cuentas de crédito y me faciliten la capacidad de inversión.

Responsable: Ronquillo Morán Edson Rafael

¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?	¿CUÁNTO?
Capacitar al personal	Gerente, Contador, Trabajadores	Mediante cursos de capacitaciones establecidos para cada área	Para un mejor desenvolvimiento interno en los procesos de la compañía	Área de gerencia, área financiera y área de producción	Mayo 2018	\$750.00
Manejo de Información	Contador, Administración	Otorgando un control constante sobre la información financiera de la compañía	Permitirá tener una adecuada información de la liquidez con la que cuenta la empresa para realizar una inversión	Área financiera	Mayo 2018	\$450.00
Administración de Recursos	Recursos	Supervisando el área de producción	Ayudará a un mejor uso de los recursos	Área de producción	Mayo 2018	

Cuadro 4

De carácter significativo en la elaboración de plan de procedimientos se desarrolló los siguientes ítems aplicables para otorgar al área financiera un mejor manejo de su información:

- Tener información del cliente al que se le va a otorgar el crédito.
- Llevar una supervisión de los clientes a los que se les otorgo crédito.
- Se elaborará un contrato para definir las características del crédito.
- Se le asignará información al cliente, mediante informe vía mail una semana antes de generar el respectivo cobro de la deuda
- Se da a conocer al cliente que al haber una mora de 3 días laborables se incluirán interés mediante el pago.

Conclusiones

Al haber realizado la investigación correspondiente se determinó que al ser una compañía en periodo de crecimiento es muy necesaria que se implementen procedimientos que ayuden al desarrollo de la compañía
Javier Ortega:

Los procedimientos aplicables a la empresa son básicamente para integrar en los procesos una mejor disposición que obedezca así a los procesos de cobranzas.

Se logró un mejor fortalecimiento en las relaciones compañía – cliente determinando así las mejoras que se realizan internamente en sus procesos de producción detallando cada una de sus funcionalidades

El manejo de una recuperación de las cuentas en la cual internamente se desarrolló fue generar mediante informes detallados vía mail acerca de la mora a sus clientes otorgaron un resultado positivo en el proceso de la recuperación de cartera otorgando un mejor margen de liquidez, ayudando a esta a su vez al funcionamiento en el área de producción permitiéndose reflejar las actividades en sus artículos terminados ya que se obtuvo resultados en los primeros procesos de mejoramiento de sus productos.

La correcta toma de decisiones otorgo un mejor desenvolvimiento en su proceso de desarrollo permitió generar al margen de la relación compañía cliente una fortaleza permitiendo las actividades de funcionamiento sea de carácter significativo ayudando a otorgar en sus productos terminados las características que se implementarían en un margen de calidad y procesos de mejoras de sus productos mediante una correcta recuperación de cuentas para realizar sus procesos de inversión cumpliendo con los clientes en un artículo de mejor calidad.

Se determinó de carácter significativo al área gerencial realice una mejor supervisión al área de producción ayudando a mejorar

considerablemente con los procesos con su correcta indicación de cómo utilizar al máximo los recursos.

Al generar un funcionamiento íntegro y constante en el área de las cuentas por cobrar este género un margen de importancia significativo en la compañía, al ser esta de importancia relevante en los procesos de inversión y operaciones que se desempeñan en la entidad constantemente se buscó implementar procedimientos que ayuden a su funcionamiento en sus procesos de producción.

El área Gerencial y Contable genero una mayor integración, permitiendo un amplio desarrollo en su trabajo en equipo, la misma ayudo a generar un control detenidamente de cada uno de sus movimientos al instante de realizar una inversión conociendo es estado real de la compañía y relaciones

Al generar el correcto proceso de las cobranzas es necesario generar un control en el manejo del dinero siendo clave este para realizar cada uno de los procesos ya estipulados en la investigación, buscando constantemente mejorar la administración de cada área esta ayudará y permitirá un mejor desenvolvimiento siendo esta causa de ampliar y mejorar la calidad y competitividad de la compañía.

Recomendaciones

Según la investigación resultaría favorable aplicar un mejor manejo contable correspondiente a todas las actividades de la empresa.

Llevar sus procesos contables en un software utilitario (Excel) que se lo puede usar desde su hogar con total normalidad o en la misma compañía donde se realizan las actividades.

Al realizar los procesos de capacitación verificar con veracidad que se están cumpliendo con las horas establecidas en cada una de las áreas a capacitar.

Fomentar un mayor trabajo en equipo con el área con la que cuenta la compañía permitiendo mejor integración y desarrollo interno ayudando en sus procesos.

Al área contable es necesario que se le imponga estudiar constantemente cada cliente para así tomar medidas rápidas que ayuden tanto a la compañía como a cliente sin generar algún tipo de complicaciones en sus funciones.

Demostrar a los clientes que se lleva una correcta administración de la información, ayudando a los mismos un informe que ayude a estar en constante aviso de sus saldos con la compañía.

Antes de otorgar el crédito a los clientes verificar cual será la documentación con la que se procederá a realizar los pagos respectivos.

Si al momento el deudor replantee una mejor posibilidad de pagos, la misma se procederá a realizar un análisis y llegando a un acuerdo mutuo.

Bibliografía

- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación*. Caracas: EPISTEME.
- Art. 16 Ley de Compañías. (2014). *Ley de Compañías*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 19 LRTI. (2016). *LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 2 COPCI. (2014). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 20 Ley de Compañías. (2014). *Ley de Compañías*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 283 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 284 Constitución del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 3 COPCI. (2014). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 3 Ley de Compañías. (2014). *Ley de Compañías*. Quito: Registro Oficial.
- Art. 53 COPCI. (2014). *Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones*. Quito: Registro Oficial.
- Behar Rivero, D. S. (2008). *Metodología de la Investigación*. España: EDICIONES SHALOM.
- Bermudez, M., & Peña, A. (2016). *Propuesta plan estategico para recuperaciòn cartera vencida en Intelsa S.A. Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Breitner, L. (2010). *Contabilidad Financiera*. New York: Bresca Editorial.
- Chiluiza, P. (2011). *La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Frevi de la ciudad de Ambato*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Campeche - México: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN.
- Cortés, M., & Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. Campeche - México: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARMEN.
- Farje, C., Núñez, D., & Reyes, E. (2016). *Mejora del proceso de cobranzas de la Empresa OVERALL para disminuir los indicadores de morosidad*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Farje, R., Núñez, D., & Reyes, E. (2016). *Mejor del proceso de cobranzas de la Empresa OVERALL para disminuir los indicadores de morosidad*. Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

- Guajardo, G., & Andrade de Guajardo, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación - 6ta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación - 6ta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación - 6ta Edición*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES.
- Monje Álvarez, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva: Facultad de Ciencias Sociales y Humanas.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Creditos y Cobranzas*. México: Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, J. (2008). *Contabilidad Financiera*. España: PEARSON EDUCACIÓN.
- Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDEPUL.
- Revelo, S. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartería de crédito para la empresa "Profemac" de la ciudad de Tulcán*. Tulcán: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Santillana, J. (2013). *Auditoría Interna*. España - Madrid: Santillana.
- Urías, J. (2004). *Teoría de la Contabilidad Financiera*. Madrid: Ediciones Académicas.
- Vásquez, C. (2013). *Análisis, Diseño e Implementación de un sistema de Recaudación de deudas*. Lima - Perú: PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ.

Anexos





CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil.”** y problema de investigación: **¿Cómo obtener mayor agilidad en los procesos de cobranzas, que permita una eficaz recuperación de la cartera en la Cía. Javier Ortega ubicada en la ciudad de Guayaquil?**, presentado por Edson Rafael Ronquillo Morán como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO 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.

Egresado:

Edson Rafael Ronquillo Morán

Edson Ronquillo ol.

Tutor:

PhD. Carlos Luis Rivera Fuentes

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Edson Rafael Ronquillo Morán en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Propuesta de mejora en los procesos de cobranzas en la Compañía Javier Ortega ubicada en Guayaquil., de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Edson Rafael Ronquillo Morán

Nombre y Apellidos del Autor

Edson Ronquillo M.

Firma

No. de cedula: 092950536-0



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

CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
RONQUILLO MORAN EDSON RAFAEL

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
BOLIVAR /SAGRARIO/

FECHA DE NACIMIENTO **1993-05-04**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **M**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

No. **092950536-0**






INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **CONTADOR BACHILLER** V333312222

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **RONQUILLO GUERRERO RAFAEL TEMITOCLE**

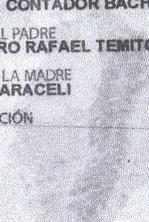
APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **MORAN MIELES NILA ARACELI**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2014-08-19

FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-08-19

Edson Ronquillo M

DIRECTOR GENERAL FIRMA DEL CEDULADO






CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

021 JUNTA No. **021 - 373** NUMERO. **0929505360** CÉDULA

RONQUILLO MORAN EDSON RAFAEL
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 6
XIMENA PARROQUIA



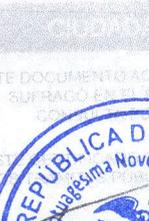


REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIDUDANIA

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRABO EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

REPÚBLICA DEL ECUADOR
Novena del Cantón
Esp. Karla Parra Villacís





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Número único de identificación: 0929505360

Nombres del ciudadano: RONQUILLO MORAN EDSON RAFAEL

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 4 DE MAYO DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: CONTADOR BACHILLER

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: RONQUILLO GUERRERO RAFAEL TEMITOCLE

Nombres de la madre: MORAN MIELES NILA ARACELI

Fecha de expedición: 19 DE AGOSTO DE 2014

Información certificada a la fecha: 12 DE MARZO DE 2018

Emisor: KARLA MYRIAM PARRA VILLACIS - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 79 - GUAYAS - GUAYAQUIL



Nº de certificado: 187-102-66133



187-102-66133

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alvaro Alcaraz

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT



Luis Alvaro Alcaraz

Firma