



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO EN TECNOLOGÍA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**PLAN DE MEJORA A LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA
LA RECAUDACIÓN ECONÓMICA DE LA COOPERATIVA
DE TRANSPORTE NUEVO ECUADOR.**

Autora:

Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth

Tutora:

Silvia Cecilia Delgado Vera

Guayaquil - Ecuador

2018



DEDICATORIA

A Dios por haberme permitido estar con salud y poder llegar a este logro, que se acerca mucho a mis objetivos propuestos.

A mis padres por haberme apoyado en todo lo que he necesitado en el transcurso del camino, por sus consejos, sus motivaciones que cada día hacen de mí una mejor persona, por el buen ejemplo de perseverancia que me han dado y por su sacrificio brindado.

A mi fuerza de voluntad de querer culminar una de mis tantas metas importantes en mi vida.

Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth



AGRADECIMIENTO

A los docentes por haberme brindado sus conocimientos y experiencias profesionales, al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología el cual abrió sus puertas para que las personas logren sus objetivos propuestos en la vida.

A la profesora Silvia Cecilia Delgado Vera, quien me ha ayudado a plantear las ideas, además de sugerir y otorgar sus conocimientos profesionales.

Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor 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 en el tema: **Plan de mejora a la gestión de cobranza para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador**, y problema de Investigación: **¿De qué manera contribuir en la gestión de cobranza para la mejora de la recaudación económica de los socios de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador ubicada en el cantón Guayaquil en el año 2018?** presentado por Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth

Tutora:

Silvia Cecilia Delgado Vera

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación Plan de mejora a la gestión de cobranza para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA**, 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*.

Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0931715668

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Plan de mejora a la gestión de cobranza para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador.

Autora: Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth

Tutora: Silvia Cecilia Delgado Vera

Resumen

La finalidad de este proyecto fue la creación de un plan de gestión de cobranzas para mejorar la recaudación económica que existe en la cooperativa transporte Nuevo Ecuador. Actualmente en el Ecuador se encuentran cooperativas de transporte que tienen deficiencia en la recaudación de los ingresos, afectando al departamento de cobranzas y causando consecuencias en la administración, por ello lograr avances en las actividades de gestión de cobranza, es importante que se implemente métodos y estrategias, y que este problema no afecte a los socios, colaboradores de la cooperativa y usuarios que reciben el servicio. En el Ecuador la primera cooperativa de transporte nació el 21 de junio de 1945 elaborada por choferes, esperando que el transporte público se integre cada vez más, uniendo las provincias de las costas y sierra Ecuatoriana, brindándole a los usuarios un servicio de calidad y otorgándoles seguridad. El artículo 54 de la constitución de la República del Ecuador nos dice, que las personas o entidades que presten servicios públicos serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, y mala práctica de su profesión, arte u oficio, en especial aquellas que pongan en riesgo la integridad o vida de las personas. En la investigación se utilizaron los métodos científicos y analíticos sintéticos permitiéndonos obtener información precisa sobre la recaudación económica que tiene la cooperativa actualmente, y con las técnicas de entrevista y encuesta, se desarrollaron formularios y un cuestionario que nos permite buscar la solución al problema de gestión de cobranza que tiene la cooperativa.

Gestión

Cobranzas

Recaudación

Económica

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Plan de mejora a la gestión de cobranza para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador.

Autora: Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth

Tutora: Silvia Cecilia Delgado Vera

Abstract

The purpose of this project was the creation of a collection management plan to improve the economic collection that exists in the New Ecuador transportation cooperative. Currently in Ecuador there are transport cooperatives that are deficient in the collection of revenues, affecting the collection department and causing consequences in the administration, for this reason to achieve progress in collection management activities, it is important that methods and strategies, and that this problem does not affect the partners, collaborators of the cooperative and users who receive the service. In Ecuador the first transport cooperative was born on June 21, 1945 prepared by drivers, hoping that public transport is increasingly integrated, uniting the provinces of the Ecuadorian coasts and mountains, providing users with quality service and granting them security. Article 54 of the Constitution of the Republic of Ecuador tells us that the persons or entities that provide public services will be civilly and criminally liable for the deficient provision of the service, and bad practice of their profession, art or trade, especially those that put at risk the integrity or life of the people. In the research, synthetic and analytical synthetic methods were used, allowing us to obtain precise information about the economic recovery that the cooperative has at the moment, and with the interview and survey techniques, forms and a questionnaire were developed that allow us to find the solution to the management problem of collection that the cooperative has.

Management

Collection

Collect

Economic

ÍNDICE GENERAL

Contenido:	Paginas:
Caratula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la Aceptación del Tutor.....	iv
Clausula de Autorización para la Publicación de Trabajos de Titulación ...	v
Certificación de Aceptación del Cegescit.....	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tabla	xii
Índice de Gráficos	xiii
CAPÍTULO I	1
EL PROBLEMA	1
planteamiento del Problema	1
Ubicación del problema en un contexto	1
Situación Conflicto	4
Formulación del problema	5
Delimitación del problema.....	5
Variables de la Investigación	5
Evaluación del problema.....	6
Objetivos de la Investigación	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos.....	7

Justificación e Importancia.....	8
CAPÍTULO II.....	10
MARCO TEÓRICO	10
Antecedentes Históricos	10
Antecedentes Referenciales	13
Fundamentación Legal	30
Variables de la Investigación	34
Variable Independiente	34
Variable Dependiente	34
Definiciones Conceptuales	35
CAPÍTULO III.....	37
METODOLOGÍA.....	37
Datos de la Empresa	37
Diseño de Investigación	45
Tipos de Investigación	46
Población y Muestra	47
Métodos y Técnicas	49
Técnicas e Instrumentos	50
Procedimientos de la Investigación.....	51
CAPÍTULO IV	54
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	54
Aplicación a las Técnicas e Instrumentos	54
Plan de Mejoras	67

Conclusiones	70
Recomendaciones	71
Bibliografía	72
Anexos	75
Anexo 1. Carta de Autorización de la Empresa.....	76
Anexo 2. Instalaciones de la Cooperativa.....	77
Anexo 3. Socios de la Cooperativa.....	77
Anexo 4. Salón de Reuniones.....	78
Anexo 5. Unidades de la Cooperativa.....	78
Anexo 6. Encuesta.....	79
Anexo 7. Formularios.....	81

ÍNDICE DE TABLA

Contenidos:	Páginas:
Tabla 1. Indagación.....	46
Tabla 2. Universo.....	48
Tabla 3. Mecanismo.....	50
Tabla 4. Relación.....	54
Tabla 5. Proceso.....	55
Tabla 6. Compromiso.....	56
Tabla 7. Atención.....	57
Tabla 8. Recursos.....	58
Tabla 9. Capacitación.....	59
Tabla 10. Ambiente.....	60
Tabla 11. Formación.....	61
Tabla 12. Desempeño.....	62
Tabla 13. Sustento.....	63

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Gráfico 1. Estado.....	43
Gráfico 2. Balance.....	43
Gráfico 3. Relación.....	54
Gráfico 4. Proceso.....	55
Gráfico 5. Compromiso.....	56
Gráfico 6. Atención.....	57
Gráfico 7. Recursos.....	58
Gráfico 8. Capacitación.....	59
Gráfico 9. Ambiente.....	60
Gráfico 10. Formación.....	61
Gráfico 11. Desempeño.....	62
Gráfico 12. Sustento.....	63

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

El origen del autobús comienza en París en la capital Francesa, ya que fue la primera en utilizarlo; no obstante, a pesar de que fue una fabulosa idea era incómodo y caro, por lo que llegó a ser un fracaso, evidentemente era un carro o carroza hecho de madera, arrastrado por caballos y se les llamaba vehículo de sangre.

En 1825, el Coronel StanislasBautry, tuvo aceptación con la fabricación del transporte conocido en aquel entonces como Ómnibus, un coche de gran capacidad, y con rumbos precisos que movilizaba a sus distintos usuarios como forma para estimular su traslado hasta su destino de llegada, Bautryera dueño de unos baños termales, puso a gran disposición de sus clientes el transporte que comenzaba desde el centro de la ciudad y cabían 15 personas, luego de esto ya no solo era para sus clientes, sino también para las personas en general, en 1829 fue donde se inauguró la primera línea de Ómnibus en Nueva York y Londres este proyecto tenía mucho éxito, finalmente en el año 1831 nace el autobús, un transporte público, diseñado para trasladar con comodidad en donde cabían de 10 a 120 pasajeros con rutas estables, por Walter Hancock quien luego de unos años decide proporcionar a su vehículo un motor de gasolina fabricado por Karl Benz; más adelante comenzó a agrandar más unidades a partir del año 1895.

A comienzo de los años veinte, Benz mejora el aspecto de su autobús, aumentándole muchas facilidades, como es el cargamento, también con o sin plataformas para los pasajeros que viajen de pie, con o sin

equipajes que vayan en el techo, configuraciones de las puertas y motores de dicho autobús, en la primavera de 1951 la empresa presenta una concepción técnica que no ha perdido su validez, después del año 2000 con las combinaciones, materiales buenos y avanzados, al quitarle el capó largo delantero el cual cubre el motor del carro y se aprovecha un espacio más para el autobús y de gran ayuda para un mejor viaje de sus pasajeros.

El transporte es el medio que se encarga de trasladar a los usuarios de un lugar a otro, con comodidades y seguridad, y a cambio del servicio que presta a la comunidad, el socio recibe valores económicos que genera su unidad, que ayudan y permiten cumplir con diversas obligaciones diarias dentro de la organización; como el mantenimiento mecánico de todas sus partes, créditos del mismo vehículo, dentro de una cooperativa existe la función de recaudación y gestión de cobranza el cual haciéndolo de una manera eficiente y eficaz, garantiza una buena administración y excelentes fondos, con el aporte de los diferentes socios que conforman la asociación, permite darle ayuda a los otros compañeros que necesitan renovar sus unidades, además de esto el transporte es el medio de subsistencia de cada socio y de los que trabajan con ellos.

Hoy en día se conoce las causas que puede tener la problemática de no poder recaudar a tiempo los abonos de los distintos socios de la cooperativa, puesto a que fallan en sus pagos a tiempo, es importante la gestión de cobranza, porque permite el sostenimiento de los distintos créditos brindados por la organización y abre puertas a que sea probable que les puedan volver a prestar; sin embargo, muchas veces esto llega a ocasionar consecuencias para finalizar el proceso de cierre de caja, porque los socios no cancelan a tiempo, por esto es conveniente tener las actividades de cobranza en orden y en cumplimiento para no afectar a los proveedores que venden mercadería para el mantenimiento de los vehículos.

No realizar las gestiones de cobranza utilizando técnicas adecuadas al

momento de cobrar, puede ser una de las razones por la cual el socio se encuentra en morosidad, muchas veces influye demasiado la forma en la que se le comunica al socio que está debiendo cierto valor, ya que suele ser incomodo, a tal punto de no poder conseguir una buena relación con ellos.

Se considera que la gestión de cobranza es un instrumento significativo para alcanzar las metas y objetivos corporativos, deben tener en cuenta la comunicación oportuna que debe existir entre el cliente y cada uno de los que conforman el departamento de cobranzas, y así poder tomar en consideración que el mercado cada vez es más competitivo y tratan de buscar maneras, estrategias y mecanismos de cobranzas.

Cabe mencionar que el socio desde que percibe una mala relación con los que integran el departamento de cobranzas, ya no se siente a gusto al momento de dialogar con ellos sobre sus pagos, es necesaria la empatía en el personal que está a cargo de la recaudación del dinero.

La Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador es una organización constituida por un grupo de personas que se enfoca en lograr metas en común, como la exhibición de servicios de calidad, entre otras actividades a la comunidad, como el compromiso hacia ellos, brindándoles una buena satisfacción y seguridad al momento de prestar sus servicios, con choferes profesionales, con calidad humanista y distintos valores adquiridos, cada día se esfuerza más por enfocarse en el mejoramiento continuo, para así tratar de posesionarse en la mente de los usuarios y ser reconocidos por sus múltiples funciones.

Además ofrece buses de considerable capacidad, a cambio de una compensación económica que le otorgue el sostenimiento habitual de los socios y sus parientes, consideran el proteger el medio ambiente a través del uso de combustibles opcional que sean ecológicos, su enfoque está planteado en crecer como organización para avanzar cada día aumentando socios y unidades, la cooperativa está ubicada en la Provincia del Guayas.

Actualmente se ha percibido un déficit en la recaudación económica como consecuencia de la irresponsabilidad de los pagos a tiempo, y de la poca comunicación que existe entre el cliente y los encargados de realizar las gestiones de cobranzas.

Situación Conflicto

En la ciudad de Guayaquil, la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, ubicada al Sur Oeste, en las calles Ismael Pérez Castro y Atacames, esquina (Calle 25ava y calle LI), tiene un horario de atención de lunes a viernes de 08:30 a 17:00, en sus oficinas, las unidades prestan su servicio desde las 05:00 hasta las 22:00, la organización tiene problemas con la recaudación económica, puesto que los socios no cumplen con sus obligaciones a tiempo, y esto trae como consecuencias:

- Las personas no se encuentran capacitadas para realizar la gestión de cobranzas.
- Dificultad al momento de cerrar las cajas a tiempo.
- Perder créditos por atrasarse en sus pagos.
- No obtener crédito en instituciones financieras.
- No calificar como sujeto de crédito con nuevos proveedores.

Muchas veces, estos problemas se dan por la falta de motivación o la manera en la que se puede llegar a cobrar a cada uno de ellos, es indispensable que comprendan la responsabilidad del personal y su capacitación para desempeñar este rol, el compromiso, paciencia y tiempo que deben dedicarle a cada socio.

Para resolver el problema se debe desarrollar un plan de mejora en la gestión de cobranza, enfocándose principalmente en la capacitación, para el rol en esta área, además es necesario incrementar incentivos a los socios para que cumplan sus pagos en el tiempo designado, cabe recalcar que la motivación es la base fundamental en las organizaciones.

Es preciso tener en cuenta que el cierre caja a tiempo, permite realizar y mantener las actividades en orden y evita inconvenientes como atraso en

los procesos y pasos que los encargados siguen, este problema puede avanzar cada día y hacerse más desfavorable, incluso hacer que la organización quiebre por la falta de pagos de los socios.

Muchas veces por la falta de pagos puntuales en las cuotas establecidas de los socios, la cooperativa les cierra el crédito, puesto que ha quedado en morosidad y así sería difícil volverles a conceder créditos.

Una consecuencia muy común, es no obtener mercadería a crédito por la irresponsabilidad que existe por el incumplimiento de los pagos pactados con los socios, esto perjudica el prestigio de la cooperativa, además desmejora las referencias de crédito y no se puede obtener mercadería a crédito para el mantenimiento de los vehículos. La cooperativa también pierde crédito de sus proveedores.

Formulación del problema

¿De qué manera contribuir en la gestión de cobranza para la mejora de la recaudación económica de los socios de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador ubicada en el cantón Guayaquil en el año 2018?

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Recaudación

Aspectos: Gestión de cobranza, recaudación económica

Tema: Plan de mejora a la gestión de cobranza para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Gestión de Cobranza

Variable Dependiente: Recaudación Económica

Evaluación del problema

Delimitado.- La autora (Balliache, 2014) Define la delimitación del siguiente modo.

Delimitar una investigación significa especificar en términos concretos nuestras áreas de interés en la búsqueda, establecer sus alcances y decidir las fronteras de espacio, tiempo y circunstancias que le impondremos a nuestro estudio. En la medida en que el fenómeno bajo estudio esté claramente formulado y delimitado se favorecerán las posibilidades del investigador de no perderse en la investigación. Es más fácil trabajar en situaciones específicas que generales. (pág. 7)

El problema estudiado, es la gestión de cobranza y la recaudación económica, que tiene como consecuencia la falta de compromiso de los socios al momento de hacer sus pagos, se realizará un plan para analizar las fallas que existe dentro de esa área, además de conocer la empatía que existe entre el socio y el trabajador.

Claro.- El presente trabajo de investigación se redacta en forma clara, porque se lee y se entiende con facilidad, el problema es factible de entender usa lenguaje estándar y profesional.

Evidente.- Se refiere a algún elemento que no tenga probabilidad de ponerse en desconfianza, sino más bien ser demasiado claro y contenga fundamentos que lo respalde.

Es evidente porque los problemas que tiene la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, son la disminución de la recaudación a tiempo de las cuotas mensuales de sus socios y esto ha generado reducción de los ingresos.

Relevante.- Se trata de algo sumamente importante y significativo, cosas, o situaciones con un grado de impacto, destacado y muy sobresaliente.

Los procesos y planes que se van a utilizar para mejorar la gestión de cobranza, ayuda a mantener en orden las actividades dentro del área de

cobranzas, aplicando cada paso a seguir disminuirá la falta de responsabilidad de los socios hacia su compromiso con la organización.

Factible.- Posibilidad de que algo ocurra, y tenga probabilidades seguras hacia alguna situación o cosa que se realice.

La propuesta es plantear un plan de cobranza, para que sus empleados o personas que estén a cargo de esta área se sientan seguros al momento de actuar sobre estas situaciones, con pasos, procedimiento, políticas establecidas, herramientas y métodos para avanzar en la mejora de sus cobros hacia los socios, los cuales son posibles de aplicar.

Es importante plantear la gestión de cobranza porque disminuiría un poco el exceso de morosidad, incluso mejoraría la parte de relación que tiene el empleado con el deudor, sabiendo cómo llegar a él, y escuchando sus razones y poder ayudar en lo que sea posible.

Variable.- En esta investigación tenemos muy en claro las variables, y estas son: gestión de cobranzas y recaudación económica, y el análisis de cada una de ellas nos permitirá obtener ideas para resolver nuestro problema, ayudará a conocer más de cerca el conflicto y desarrollar un plan adecuado para la solución del problema.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Formular un plan de Gestión de cobranza para el avance de la recaudación económica, en la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador.

Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente la gestión de cobranza y recaudación económica.
- Diagnosticar la metodología en el problema planteado.
- Diseñar un plan de gestión de cobranza.

Justificación e Importancia

Existen muchas Cooperativas de Transporte que tienen deficiencias en sus procesos de recaudación de las cuotas de los socios, es importante plantear el plan de gestión de cobranza ya que con ello, podemos seguir normas, procedimientos y políticas, para lograr mejorar sus actividades tanto internas como externas y así, poder brindar un buen servicio a la comunidad, motivando a que se debe trabajar excesivamente en la área designada para estos cobros, con personas capacitadas, amables, respetuosas y competentes para desarrollar esta ocupación, métodos actualizados, instrumentos de trabajo apropiados para este departamento, y que este problema no afecte a la productividad, a los socios, los que prestan este servicio, para que así se cumplan con las metas y objetivos planteados de la organización.

Es por eso que para mejorar la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, es esencial llevar a cabo la realización de un plan de Gestión de Cobranzas, que ayudará a aplicar las estrategias, métodos y herramientas necesarias, para que la empresa pueda funcionar y crecer cumpliendo sus objetivos, como son: recaudar el dinero oportunamente, para poder cerrar a tiempo caja y no demorar en esa actividad, estas fallas la mayoría de cooperativas las posee, puesto que no llevan un control fundamentado para este departamento. La constante deficiencia de este proceso ocasiona inconvenientes en la organización como: bajos ingresos de la misma y de los socios, no tener la posibilidad de poseer crédito, y cabe mencionar que es esencial la empatía, y buena relación que debe existir con el deudor.

En muchas ocasiones en las Cooperativas, no se le da el interés que merita, ya que puede llegar a tornarse molesto el hecho de estar cobrándole a cada uno de sus socios, resulta indispensable llevar a cabo procedimientos para cada cobro realizado, y poder darse cuenta y saber de las razones por las cuales los socios se atrasan en sus diversos pagos para poder ayudarlos, asesorarlos y establecer compromisos de pago.

Este proyecto beneficiará a sus socios, incrementará los ingresos de la organización y su manera de trabajar dentro de ella, mejorará el ambiente laboral, teniendo en cuenta ciertos métodos para ir avanzando, de la misma forma beneficiará a la comunidad, ya que se les ofrecerá un mejor servicio con el que puedan estar contentos, complacidos, satisfechos y seguros de adquirirlo.

El plan de recaudación es útil y cuenta con elementos básicos como: facturas, correos, mensajes y avisos por llamadas, es elemental hacerle saber al socio que su compromiso con la cooperativa es primordial, ya que ayuda a mejorar el servicio de parte y parte.

La Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, cuenta con registros de los socios, mantiene el seguimiento de su cartera, aplica ciertos sistemas de recaudo que ayudan a no perder de vista los valores que deben sus socios, el ser humano por esencia, llega a olvidarse muchas veces de las fechas acordadas para dichos pagos, es necesario siempre tomar en cuenta que se debe recordar anticipadamente sobre el vencimiento de sus cuotas, para así minimizar la morosidad, es importante impulsar que los socios se mantengan al día en su pagos para beneficio de ambas partes, por esto es importante este trabajo de investigación y su aplicación contribuirá en el mejoramiento del sistema de recaudación de valores de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Hace más de 10.000 años, se comenzó a ejercer el intercambio de bienes de una persona a otra, desde la aparición de la agricultura y ganadería, esto llevo a que se establezca una nueva economía en las sociedades, llamándola la práctica del trueque, dándole lugar al excedente, el cual significa una proporción abundante de bienes y servicios, que no necesariamente deben consumirse.

Con el excedente una gran cantidad de personas pueden dedicarse a la producción de otros productos, no precisamente de la ganadería y la agricultura,

Esto conlleva a que los estados financieros evolucionen, otorgando espacios a nuevos procedimientos, los cuales facilitan un mejor manejo de las cuentas que se tienen en la actualidad, dando cabida a créditos que faciliten la entrega anticipada de los bienes que las personas necesitan.

La cuenta de cobro es un documento que registra el total de los servicios prestados a los usuarios en un periodo de tiempo. Debe ir soportado por una relación de las facturas individuales o documentos equivalentes, y demás documentos soportes, especificados en los contratos de prestación de servicio y/o reglamentación pertinente.(Oviedo Salcedo & Leuro Martínez, 2010, pág. 112)

Esto quiere decir que la cuenta por cobrar es uno de los activos primordiales, la cual se basa en valores que se le adeudan a una empresa, cooperativa o institución, tanto por venta, o como por algún servicio se dividen en dos cuenta: corto plazo (menor a un año) y largo plazo (mayor a un año), en esta cuenta se especifica la cantidad y cuando

el usuario debe pagar, también simboliza el crédito que la empresa le otorgue al usuario, y tiene como objetivo recaudar dinero en un periodo probable.

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente.(Barron Morales, 2003, pág. 66)

En Latinoamérica las empresas que brindan bienes y servicios, actualmente cuentan con estados financiero enfocados en las NIIF, las cuales dieron sus inicios en la Unión Europea.

Siendo hoy en día obligatorias para algunos países y para otros esperando ser adoptadas más adelante, las NIIF ayudan a actualizar sus estados financiero, ya que es esencial que se manejen de la misma manera a nivel mundial, para evitar las malas interpretaciones por parte de los socios extranjeros, comprendiendo la contabilidad de una mejor manera, pudiendo hablar un mismo idioma contable en todas las organizaciones.

El origen de las cuentas por cobrar se da por el hecho de querer aumentar clientes y mantenerse con los que ya son fieles a la organización, es muy importante mantener un control en las cuentas por cobrar, seguir técnicas y estrategias apropiadas, y así se podrá obtener una caja fija y aumentar el crecimiento de la empresa.

Vale recalcar que se debe estar en contante seguimiento a los usuarios y no dejar que los pagos lleguen a su fecha de vencimientos, es recomendable realizar gestiones de recordatorio de pago antes del tiempo acordado.

Es fundamental que los encargados de este departamento conozcan las verdaderas razones por las cuales sus clientes no han podido cancelar en el tiempo indicado, es esencial que se encuentre al día las cuentas por

cobrar, ya que la organización necesita de los abonos de los clientes, para poder solventar las obligaciones financieras.

La cooperativa transporte Nuevo Ecuador, nace de un grupo de choferes con licencias profesionales y sporman en la década del 79, desde el año 1978 laboraban en diferentes tipos de camionetas, haciendo su recorrido por la calle 25 hasta el mercado sur, trabajando desde las primeras horas del día hasta aproximadamente 20:00 pm de la noche.

Este grupo de conductores fue motivado por la Comisión de Tránsito del Guayas, para que vayan mejorando y den servicios más seguro y de mejor calidad, brindando una plena satisfacción a sus usuarios.

Debido a la gran demanda de usuarios fue tomando cuerpo legal, es así como se constituye legalmente el 1 de Diciembre de 1983, única y exclusivamente como la ley dispone, con choferes profesionales.

De esta manera el 1 de Diciembre, adquiere personería jurídica con el código 002069 e inscrito en el Registro General de las Cooperativas con el número 3769 de diciembre de 1983, y de este modo es como se venía prestando el servicio en busetas con capacidad de 25 pasajeros en adelante, pasando diferentes tipos de calamidades, debido a los fuertes inviernos, calles dañadas por donde les tocaba circular, muchas veces no se llegaba a las estación por el excesivo deterioro de las calles que impedían dar un servicio como el usuario requería, y es así como siempre han ido mejorando y dejando atrás las fallas y problemáticas que tenían.

Hoy en día han mejorado mucho sus unidades, también ha mejorado el mantenimiento de las calles, ahora existen buses de gran capacidad, con óptimas condiciones, algunos vehículos hasta cuentan con aire acondicionado, y un sin número de choferes con valores adquiridos.

En la actualidad la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador no cuenta con un plan de gestión de cobranzas, y debido a esto se han presentado dificultades al momento de recaudar los pagos de los socios, para

solucionar este inconveniente se debe buscar y encontrar respuestas para corregir la problemática que existe dentro de la organización, y así evitar caer en dificultades, sino más bien crecer y mejorar en todo ámbito, teniendo en cuenta las múltiples estrategias que hoy en día se conocen para progresar y poder lograr éxito.

Antecedentes Referenciales

En Quito, la autora (Llamuca Gualoto Verónica Elizabeth , 2015), investigó el tema: **“Evacuación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transporte Calderón** “y consideró que la gestión administrativa de la cooperativa no cuenta con procesos debidos y es por esto que se presentan problemas en sus actividades, para mejorar este inconveniente se desarrollará un procesos administrativos y operativos que realizan en dicha cooperativa para mejorar la prestación del servicio al usuario.

Se relaciona con este tema el estudio en la mejora de la gestión de cobranzas para la recaudación económica de los socios, y puedan así poder mejorar la liquidez de la cooperativa.

En la provincia del Azuay, en el cantón Cuenca, los autores (Naulaguari Tintin Mirian y Zuña Rojas Cecilia, 2013), indagaron el tema: **“Diseño de un sistema de Gestión Administrativa para la Cooperativa de Transporte Interprovincial de pasajeros en buses Río Paute”**, y determinó, que en la cooperativa no existe un organigrama organizacional y falta capacitación de sus empleados, puesto que es importante desarrollar un diseño de gestión administrativa, con herramientas básicas y estrategias, ya que en gran manera ayuda a la minimización de fallas que llegan a afectar las metas y objetivos de dicha organización.

La relación con el tema que se está estudiando, es que se enfoca en no solo usar estrategias para la recaudación del dinero de los socios, sino también que se aplicará para lograr mantener buenas relaciones laborales entre empleados y socios sobre todo cuando deben mantener comunicaciones sobre asuntos laborales.

En el Ecuador, en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato, la autora (Nuñez Morales Andrea, 2012) , investigó el tema: **“Diseño de un Manual de Políticas y procedimientos de crédito y cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato”**, donde se identificó la deficiencia de la recaudación de dinero de la empresa, es por esto que se realizará un manual de políticas y procedimientos, donde se utilizara herramientas claves y beneficiosas para dicha organización y el mejoramiento de la recuperación de cartera. El objetivo del plan propuesto es le eficiencia y eficacia en la gestión de recaudación de dinero a tiempo.

Se distingue con el tema que se está investigando, puesto que nuestro enfoque es desarrollar un plan de gestión de cobranzas para disminuir el exceso de dinero no recaudado a tiempo.

En la provincia del Azuay, en el cantón Cuenca, la autora (Pineda Macas Ximena, 2012), investigó el siguiente tema: **“Análisis de la Recaudación de los Tributos Municipales 2015-2019 y propuesta de mejoramiento de la gestión de cobro en la Ilustre Municipalidad de Cuenca”**, determinó que las cuentas por cobrar son de mucha importancia en cualquier organización, está enfocada especialmente en el bienestar de la Institución y de los que pertenecen a la misma.

Da a conocer que si existiera una buena gestión de cobro, disminuirían los pagos no realizados y aumentaría la liquidez de dicha institución.

En Perú, la autora (Nole Zeña Griselda, 2015) , estudió el tema: **“Estrategias de cobranzas y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicio de saneamiento de Lambayeque S.A”**, fundamentó dos variables, que facultará solucionar problemas de morosidad, utilizaron distintas investigaciones como: descriptiva y correlacional, que les ayudó a indagar y determinar factores que deseaban encontrar y que tenían algo en común, también utilizaron encuestas en los cuales les arrojó un porcentaje con el que podían seguir en pie con su estrategia.

Se diferencia con nuestro tema a investigar, ya que se buscamos muchas maneras de encontrar soluciones y en la influencia que tiene la morosidad de pagos en dicha organización.

En la ciudad de Guayaquil, la autora (Fuentes Piguave Betsy, 2016), la cual investigó el tema: “**Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A**”, busca evaluar el riesgo que se podría tener con los créditos brindados.

La empresa no cuenta con procedimientos establecidos de créditos, y ha venido tomando decisiones sin fundamentos, esto implica las fallas y consecuencias que se da al momento de dar créditos, una de sus falencias es la morosidad que tienen los consumidores hacia la empresa.

Contabilidad

El autor (Lawrence Vance & Russella Taussig, 1978) en su libro (Principios de la contabilidad y Control) detalla lo siguiente:

La contabilidad es el proceso de identificación, medición y comunicación de la información económica que permita, la toma de decisiones y juicios fundamentados. (pág. 15)

La contabilidad es un elemento fundamental en toda empresa, permite tener resultados de toda la información económica, obtenida durante un tiempo establecido, y analiza todas las cuentas que deseemos saber.

Además la contabilidad nos permite tener un chequeo de la solvencia de la empresa, y conocer las técnicas y métodos convenientes para calcular las cuentas.

La contabilidad es el medio que con métodos y técnicas controla los recursos de las entidades y, en consecuencia, satisfacer su cada vez más creciente necesidad de contar con información financiera actualizada. (Torres, 1981, pág. 19)

Control Interno

Los autores (COOPERS & LYBRAND, 1997) definen al control interno de la siguiente manera:

El control interno es un proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones
- Fiabilidad de la información financiera
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables

La anterior definición refleja ciertos conceptos fundamentales:

- El control interno es un proceso. Es un medio utilizado para la consecución de un fin, no un fin en sí mismo.
- El control interno lo llevan a cabo las personas. No se trata solamente de manuales de políticas e impresos, sino de personas en cada nivel de la organización.
- El control interno solo puede aportar un grado de seguridad razonable, no la seguridad total, a la dirección y al consejo de administración de la entidad.
- El control interno está pensando para facilitar la consecución de objetivos en una o más de las diferentes categorías que, al mismo tiempo, se solapan. (COOPERS & LYBRAND, Los Nuevos Conceptos del Control Interno, 1997)

El control interno es un conjunto de estrategias, procedimientos y normas que buscan satisfacer una determinada función dentro de la institución. Tiene como objetivo clave proteger que las actividades realizadas no se encuentren en riesgos que pueda perjudicar a la organización, sino más bien encontrar adecuadas maneras de llevar a la empresa a ser eficaz y eficiente en sus actividades correspondientes.

Se encargan de buscar y hallar errores para corregirlos, y no permitir que las falencias lleguen a ocasionar incumplimientos de las metas propuestas de la organización.

Cobranzas

Por otra parte la cobranza, es un procedimiento de recaudar dinero, ya sea por venta de un producto o servicio, cabe recalcar que en las organizaciones se debe llevar un registro de los cobros que se realizan. En muchas de las ocasiones toca lidiar con personal no apto para esta área, sin paciencia y sin ganas de querer escuchar o ayudar al cliente. Las empresas han ido creciendo a lo largo del tiempo, implementando día a día más las técnicas que se deben utilizar en las cobranzas, se le ha dado una importancia vital a lo que hoy en día es un instrumento fundamental para la organización al momento de cobrar dichos valores.

Al pasar el tiempo han ido evolucionando y mejorando las técnicas, tales como:

- Tecnología avanzada.
- Mejorar las políticas y reglas de la empresa.
- Personal capacitado para la cobranza.
- Tener empatía con el cliente.

Gracias al crecimiento de la tecnología de hoy, es muy importante saber cómo hacer sentir más cómodo al cliente, las formas en las que le puede hacer llegar la información sobre sus cobros, tanto por correos, mensajes de textos, mensajes de voz, redes sociales etc., son diversas.

En las empresas existen cambios muy a menudo, uno de los cambios que deben realizar las organizaciones son las políticas que ellos establecen para sus funciones, y estas deben adaptarse a las nuevas tendencias que se van presentando en el entorno. Estas políticas se deben cumplir al pie de la letra para que cada día las organizaciones puedan mejorar en su desarrollo.

Es muy importante que el personal que este encargado de la cobranza este plenamente capacitado para su rol, y saber cómo llegar al cliente, y poder tener una buena relación con el mismo, tener paciencia de escuchar y disposición de ayudar en lo que él pueda.

La falta de motivación del empleador influye mucho en su compromiso con la empresa, debe ser muy responsable al momento de hacer su actividad, buscando estrategias que le puedan servir para dar un buen servicio, atender de una buena manera, y brindarles un trato de cordialidad.

En el mundo las personas, tienden a olvidarse de su responsabilidad de pagos, y muchos otros tienen problemas y no pueden cubrir los valores que ha quedado en pagarlos en un tiempo determinado, no tienen empleo, es aquí donde las empresas deben ayudar a sus clientes y escuchar las razones que tiene, y si está a su alcance ayudarlo.

Las estrategias de cobranzas toman en cuenta lo siguiente:

- Tratar al cliente como le gustaría que lo traten a uno mismo.
- Estar disponible para las inquietudes que tengan.
- Mostrarles educación, respeto y paciencia.
- Ponerse en los zapatos del cliente.
- Ser positivos y mantener buena energía.
- Mostrarles que son importantes en la organización.
- Tener en orden la información de los cobros.

Cuentas Contables

Según el autor (Zapata, 2011), define a las cuentas contables de la siguiente forma: Cuenta es el nombre o denominación objetiva usado en la contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del activo, el pasivo, el patrimonio, las cuentas, los costos y los gastos. (pág. 24).

Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar se refieren a cantidades debidas a una entidad y de las cuales no hay testimonio formal escrito como promesa de pago. Las cuentas por cobrar comúnmente provienen de la venta de mercancías o servicios. (Perry, 1973, pág. 42).

Lo dicho sobre documentos por cobrar se aplica a cuentas por cobrar. Estas representan derechos exigibles provenientes de ventas, servicios prestados, préstamos, anticipos otorgados o cualquier otro concepto análogo no documentado con títulos de créditos; por tanto, también hay que analizarlas y mostrarlas por los conceptos que las motivaron: clientes, compañías afiliadas, empleados etc. Debe separarse las que provengan de las ventas de las que no tengan ese origen. (Moreno, 2018, pág. 19)

Gestión de Cobranzas

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, de manera que los activos exigibles de la institución se conviertan en activos líquidos de la manera más rápida y eficiente posible, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes para futuras negociaciones. (Acción InSight, 2008)

La gestión de cobranzas es un procedimiento con determinadas técnicas que permite llevar a cabo el cobro de deudas a cada usuario hacia la organización, es muy esencial que los usuarios se mantengan al día en sus pagos ya que les facilita el sostenimiento de sus créditos.

Administración de las Cuentas por Cobrar

Según el autor (Bib. Orton IICA/ CATIE , 1980) Lo define con el siguiente término:

“Crédito comercial” se refiere a cuentas por cobrar, un activo corriente, y comprende tanto el crédito usado para sostener y aumentar las ventas como la inversión resultante exigida de la empresa.

La razón de las cuentas por cobrar a ventas generalmente se encuentran entre 8% a 12% para las empresas manufactureras, y representa un periodo medio de cobros de aproximadamente un mes. La razón de las cuentas por cobrar a activo total se centra en 16% a 20%. No obstante, entre las distintas empresas hay amplias variaciones, particularmente cuando se incluyen las industrias no manufactureras.

Las principales determinantes del nivel de cuentas por cobrar son:

- 1) Volumen de ventas a créditos
- 2) Carácter estacional de las ventas
- 3) Reglas para los límites del crédito
- 4) Condiciones de las ventas y políticas de crédito de las empresas individuales
- 5) Políticas de cobro

Las variaciones en las razones de cuentas por cobrar a venta (o los periodos medios de cobros) entre las empresas reflejan la diferencia en el impacto de los factores mencionados anteriormente. (Bib. Orton IICA/ CATIE, 1980)

HERRAMIENTAS

Según los autores (E Victor & Molina, 2005) en su libro de (Estrategias de Cobranzas en Época de Crisis) detalla los instrumentos o herramientas que utilizan para mantener la cartera al día.

Los instrumentos o herramientas para lograr tener una cartera al día son los siguientes:

- Días de ventas en cartera
- Análisis de antigüedad de saldos
- Descuento por pronto pago
- Envíos de estados de cuentas
- Conciliación y análisis de las cuentas con los clientes
- Detener embarques
- La cancelación del crédito
- Negar la mercancías
- Las cartas cobranza
- Llamadas telefónicas
- Envío de mensajes por Whatsapp
- Visitas personales de los funcionarios de la empresa

Días de ventas en cartera

Este es un termómetro global que nos indica como están las cuentas por cobrar. Sin embargo, dentro de este renglón deberán estar solo aquellas que se refieran al mismo plazo de cobro, esto es, si la política de crédito de una empresa es de 30 días, no deberá incluirse alguna a la que se le otorgó un crédito a un plazo de 60 días. Asimismo, en el renglón de ventas netas del mes no deberá incluirse, por ejemplo, la venta de desperdicio o de algún activo fijo. Únicamente deberán referirse a las ventas a créditos. De no tomarse en cuenta estas precauciones habrá de distorsionar el resultado. (Victor & Molina, 2005, pág. 30)

Análisis de antigüedad de saldos

El análisis de antigüedad de saldos es una magnífica herramienta para, mantener al día las cuentas y documentos por cobrar, pues pone al descubierto la situación de la cartera con total claridad.

Si los días de venta en cartera reflejan el estado de está en conjunto, este análisis constituye un desglose de la misma por cada deudor. (Victor & Molina, 2005, pág. 31)

Descuento por pronto pago

Otorgar descuentos por pronto pago es una manera atractiva de lograr una rápida recuperación de la cartera. En ocasiones, este recurso se utiliza como medio para reunir un monto de efectivo determinado y solventar un compromiso urgente o bien para aprovechar una coyuntura que le produzca a la empresa buenos resultados financieros. Sin embargo, el descuento necesita ser interesante e indudablemente mayor a las tasas de interés bancario.

En tanto la cuenta está más atrasada el descuento que se ofrezca deberá ser mayor buscando recuperar lo más posible del adeudo, pero deberá, asimismo, no volvérselo a dar crédito, hasta en tanto no sea superado aquello que le impide el incumplimiento oportuno de sus compromisos.

Sin que esto signifique que no se le otorguen descuentos por pronto pagos, o bien, descuentos especiales tendientes a la recuperación de los créditos, resulta oportuno hacer mención del costo que esto tiene. (Victor & Molina, 2005, pág. 33)

Envíos de estados de cuentas

El envío de estados de cuenta a los clientes es una buena práctica, pero cuando se hace de una manera sistemática suelen ir a parar al cajón de un escritorio del cual nadie se ocupará, o bien a la basura. Pocos clientes preocupan al recibir el estado de cuenta de verificarlo contra sus registros, de ahí que para que esta práctica dé resultado, es conveniente hacerlo de una forma no sistemática. Además, debe ser acompañado de una carta y preferentemente elaborado con la indicación de la antigüedad de saldos.

Si no se pudiese elaborar una carta, al menos deberá hacerse en el estado de cuenta alguna anotación de puño y letra y la firma del gerente de crédito y cobranzas para darle un carácter personalizado. (Victor & Molina, 2005, pág. 34)

Conciliación y análisis de las cuentas con los clientes

Es muy recomendable y positivo para la recuperación de la cartera llevar a cabo periódicamente la conciliación de cuentas entre la empresa vendedora y sus clientes. Esto es lo deseable, pero hay que reconocer que no es fácil cuando hay muchos. En este caso, lo recomendable es conciliar las cuentas de ese 20% de clientes que representan el 80% de las cuentas por cobrar en monto, de esta manera las más importantes estarán bajo control.

Como de cualquier manera ese monto del 20% en ocasiones resulta elevado, es conveniente que esta labor se divida entre los días hábiles de trabajo del mes, atendiendo un pequeño grupo todos los días.

Una valiosa ayuda en esta tarea es el teléfono ya que a través de este conducto se pueden conciliar las cuentas por cobrar. Al principio puede llevar un poco de tiempo, especialmente si tienen tiempo de no conciliarse, pero después se reduce considerablemente. (Victor & Molina, 2005, pág. 35)

Detener servicio

Cabe recalcar que si un socio se atrasa en los distintos pagos de sus obligaciones hacia la organización, se le deberá suspender los servicios, hasta que cumpla con sus pagos y se encuentre al día, es importante hacerles tomar conciencia de mantenerse al día con sus cuotas y evitar tener este tipo de inconvenientes, y así pueda gozar del servicio y los beneficios que brindamos, incluyendo los distintos créditos otorgados por la cooperativa.

La detención del servicio o crédito a los socio en muchas ocasiones estas decisiones suelen ser enérgicas y de poco agrado a los socios, por estos es necesario que los encargados de las cobranzas antes de aplicar esta medida deben consultar acerca de la decisión que tome la cooperativa, haciéndoles estar al corriente que siempre será para el mejoramiento de la institución.

La cancelación del crédito

Una norma que debiera estar vigente en todas las empresas es que ante un deudor aprovechado lo mejor es cancelarle el crédito. Se especula que actuar drásticamente conduciría a los negocios a no vender, pero esto es completamente falso.

Si a un cliente le protestan sus cheques por insuficiencia de fondos, y el canje de estos por efectivo resulta una tarea desmedida, no vale la pena mantenerlo en la cartera; lo mejor es recaudar a como dé lugar y cerrarle el crédito.

Sería conveniente no tener tantos clientes y mostrar ventas espectaculares particularmente en momentos en que la economía no marcha bien. Por este motivo, no resulta prudente poner en juego la estabilidad financiera de una empresa corriendo mayores riesgos que aquellos que esta pudiera soportar. (Victor & Molina, 2005, pág. 36)

Negar la Mercancía

Una forma efectiva para forzar la cobranza es negando la mercancía a los clientes morosos, o sea, que aunque la hubiera en la bodega no se les habrían de surtir sus pedidos en su totalidad. (Victor & Molina, 2005, pág. 36)

Las cartas Cobranzas

Las cartas cobranza deben reunir los siguientes requisitos:

- Es necesario que no sean cartas pre impresas o cartas sencillas en las que solo se escribe el nombre del cliente y la cantidad que adeuda cada uno. Normalmente no dan resultado anquen en algunos lugares y con cierto tipo de clientes producen buen afecto. En caso de que la empresa tenga numerosos clientes y no cuente con otro medio para recordar el pago más que a través de este sistema despersonalizado, no le quedará más que acudir a su uso,

- pero habrá que vigilar sus resultados para observar si no es un gasto inútil.
- Existen computadoras que redactan cartas sencillas, pero personalizadas. Su uso es recomendable aunque habrá que considerar la inversión que hay que hacer, viendo si se justifica para el negocio.
- No se debe abusar de su uso porque el cliente termina por perderles el miedo.
- Las cartas deben tener una entrada amable y cordial a pesar de que el deudor este muy atrasado
- No deben contener elementos amenazadores a menos de que se vayan a cumplir de inmediato. Amenazar sin cumplir con lo que se dice acarrea resultados contra prudentes.
- Deben siempre dejarse abiertas las puertas para una comunicación con los clientes.
- El cierre de la carta debe ser amable.

El proceso de las cartas de cobranza deberá ir de un tratamiento amable a uno en términos energéticos. Nunca deben ser más de tres cartas en un lapso de dos semanas, naturalmente aunado esto a las visitas del cobrador quien habrá de ser el conducto adecuado para su entrega. (Victor & Molina, 2005, págs. 36-37)

La llamadas telefónicas

En muchas organizaciones son importantes los teléfonos, ya que son de vital importancia para hacer cualquier tipo de gestión sobre el departamento de cobranza

Hoy en día se utiliza el teléfono es la primera opción para comunicarse con los socios y hacerles saber de sus atrasos de pagos o el aviso anticipado de sus obligaciones.

Envío de mensajes por Whatsapp

Cabe mencionar que la tecnología cada vez avanza más, las redes sociales tales como: whatsapp que es la más utilizada en todas partes del mundo y en las distintas empresas, es un medio el cual ha evolucionado y facilitado la comunicación entre las personas.

Para el área de cobranza este instrumento se hace más sencillo para el cliente como para el empleador, ya que proporciona la fácil comunicación entre ambos, de manera que el empleador deberá solo enviarle un mensaje con la información sobre sus pagos al deudor.

Visitas personales de los funcionarios de la empresa

Las visitas a los deudores suelen ser hechas desde el cobrador hasta el director general de la empresa, sin embargo, cuando aquel no logra la recuperación de una cuenta o un documento por cobrar, deben tomar a su cargo esta tarea el gerente de crédito y cobranzas y el vendedor que atiende al cliente.

Cuando por alguna circunstancia un cliente resulta moroso en sus pagos, la participación de los vendedores pudiera resultar favorable en la cobranza. Sin embargo, no es recomendable fincar muchas esperanzas en sus gestiones debido a que no suelen mostrar mucho interés en esta actividad y por ello, frecuentemente atrasan la visita al deudor lo más que pueden, excepto si reciben una comisión cuando su gestión resulta exitosa. (Victor & Molina, 2005, pág. 38)

Proceso de Cobranza

Los autores (E Victor & Molina, 2005) detallan lo siguiente:

El proceso de la cobranza está constituido por una serie de pasos, los que por ser habituales, muchas veces se realizan de manera rutinaria en los departamentos de crédito y cobranzas. Tales son

- Preparación de la cobranza
- Entrega de la cobranza
- El trabajo del cobrado
- Recepción de la cobranza en el departamento de crédito y cobranzas. (Victor & Molina, 2005, pág. 47)

Las políticas de cobro

Según el autor (Moreno Fernández , 2018) menciona las siguientes políticas de cobro:

Se refieren a la forma que debe administrarse la cobranza cuando el cliente no paga su adeudo en términos del crédito otorgado.

Generalmente esta política es muy variable y está condicionada al mercado y giro del negocio en que opera la empresa.

En condiciones normales en la primera semana de vencida la factura se le hace un llamado al cliente, a los 15 días se le envía un recordatorio amable, a los 30 días un nuevo recordatorio más energético y durante el mes siguiente se puede gestionar la cobranza a través de un representante de la empresa. Si el cliente no liquida su adeudo, este debe turnarse al departamento legal para su cobro. (Moreno Fernández J. , Prontuario de Finanzas Empresariales , 2018)

El proceso de cobro puede ser costoso pero se requiere de firmeza para no prolongar la gestión de cobro y reducir al máximo las pérdidas por cuentas incobrables.

Cuando los clientes conocen sobre la firmeza de la empresa para aplicar la política establecida, generalmente cumplen sus compromisos con más oportunidad.

Debe tomarse en cuenta el costo de la cobranza tramitada a través de procedimientos legales o con arreglos a que se puedan llegar para que el cliente liquide su adeudo.

Los costos de morosidad son altos, además inmovilizan recursos que tienen un costo de oportunidad y que podrían estar generando beneficios en otra parte de la estructura financiera de la empresa.

La vigilancia constante de las cuentas por cobrar es una medida efectiva para mantener las cuentas al corriente. No debe esperar que el cliente pague, es necesario que el departamento de crédito y cobranzas tenga comunicación con el cliente y, como se ha mencionado anteriormente, se requiere la firmeza para hacer valer los acuerdos en términos de crédito otorgado.

En el caso de que el cliente se atrase en su pago, deben conocerse las razones reales de la morosidad. Si el cliente tiene capacidad de pago hay que emplear procedimientos de cobro enérgicos.

No debe concederse más crédito a un cliente que deje de cumplir solo porque se pensó que era un riesgo aceptable.

En mercados altamente competitivos cuando la oferta es mayor a la demanda, se puede llegar fácilmente a una cartera vencida que puede llevar a la empresa a pérdidas considerables. (Moreno Fernández J. , 2018, pág. 522)

Recaudación

Es el proceso que se lleva a cabo para obtener, recolectar o reunir dinero o recursos.

La acción de recaudar o recaudación significa que tiene como finalidad acumular valores específicos de dinero, que la entidad realice, ya sea al contado ,plazo superior a treinta días, o menor a treinta días a los socios emitiéndole una factura.

Estos pagos se le hacen a los socios de la cooperativa, ya sea por imposiciones, por cuotas, los cuales lo tienen que cancelar en el tiempo establecido o propuesto, las cuales no se han realizado, debido a que cierto socios se atrasan demasiado con los pagos, unos si cumplen con

sus obligaciones puntualmente, pero otros no, y se ha incrementado el número de socios que no están permitiendo que las recaudaciones se realicen de manera efectiva y eficiente, lo que nos imposibilita cumplir con las obligaciones propias de la empresa, ya que no posee la liquidez necesaria debido a estos incumplimiento de pagos.

La cooperativa Transporte Nuevo Ecuador no cuenta con una persona dedicada para observar la cartera vencidas, fechas de pagos de los socios, y darle seguimiento a cada uno de ellos, para que cumplan sus obligaciones al día, y a los que estén atrasados les haga recuerdo diariamente de sus valores pendientes de pago.

Fundamentación Legal

Constitución de la República del Ecuador (2008)

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art. 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art. 54.- Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore.

Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Capítulo Sexto

Trabajo y Producción

Sección primera

Formas de Organización de la producción y su gestión

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas.

El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Sección Tercera

Formas de trabajo y su retribución

Art. 333.- Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de autosustento y cuidado humano que se realiza en los hogares

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.(Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Sección octava

Trabajo y seguridad social

Art. 33.- El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Art. 34.- El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas.

El Estado garantizará y hará efectivo el ejercicio pleno del derecho a la seguridad social, que incluye a las personas que realizan trabajo no remunerado en los hogares, actividades para el auto sustento en el campo, toda forma de trabajo autónomo y a quienes se encuentran en

situación de desempleo. (Constitución de la República del Ecuador , 2008).

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 9: Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

9.1. Impulsar actividades económicas que permitan generar y conservar trabajos dignos, y contribuir a la consecución del pleno empleo priorizando a los grupos históricamente excluidos

9.3. Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales (Plan Nacional del Buen Vivir).

Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno

Capítulo IV Depuración de los Ingresos

Art. 24.- Definición de empresas inexistentes.- De manera general, se considerarán empresas inexistentes aquellas respecto de las cuales no sea posible verificar la ejecución real de un proceso productivo y comercial. En el caso de sociedades, y sin perjuicio de lo señalado, se considerarán como inexistentes a aquellas respecto de las cuales no se pueda verificar su constitución, sea a través de documentos tanto públicos como privados, según corresponda. (Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno, 2015)

Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, LORTI

Art. 46.- Crédito tributario.- Los valores retenidos de acuerdo con los artículos anteriores constituirán crédito tributario para la determinación del impuesto a la renta del contribuyente cuyo ingreso hubiere sido objeto de retención, quien podrá disminuirlo del total del impuesto causado en su declaración anual. (Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, LORTI)

Art. 19.- Obligación de llevar contabilidad.- Están obligadas a llevar contabilidad y declarar el impuesto en base a los resultados que arroje la misma todas las 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. (Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, LORTI)

Variables de la Investigación

Variable Independiente: Gestión de cobranza

Es aquel proceso que se enfoca en distintas actividades, usa técnicas y estrategias valiosas para el cumplimiento de la recaudación de deudas de los socios, cabe recalcar que la gestión de cobranza ayuda a darle al cliente una confianza de volverles a prestar o vender, es importante estar al día en el cumplimiento de los pagos, ya que eso es importante para que el cliente pueda gozar de créditos otorgados.

Variable Dependiente: Recaudación económica

Es el suceso de recolectar dinero que los clientes deben a la organización, sea por bienes o servicios recibidos, debe tomarse en

cuenta que la recaudación dentro de una organización es esencial, ya que ayuda a la liquidez de la empresa, así también a solventar obligaciones de la misma.

Definiciones Conceptuales

Administración: Ciencia que emplea las tres “M” mano de obra, materiales y maquinas, para el logro efectivo y económico de una tarea determinada. (Perry, 1973, pág. 5)

Capacitación: Proveer conocimientos de métodos, estrategias y herramientas a los empleados, para mejorar en cada área designada.

Clima Organizacional: se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes. (Chiavenato, 2011, pág. 50)

Cobranza: Acción que debe ser precisa y constante con el fin de persuadir a los clientes a satisfacer sus cuentas en el momento del crecimiento o antes si fuera posible. (Zapata Sánchez , 2011, pág. 157)

Crédito: En forma muy general, por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro. (Zuñiga Chavarría, 1967, pág. 19).

Estrategias: Una estrategia se define como el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico. (Rodríguez Santoyo, 2013, pág. 130)

Facturas: Es un documento emitido por el acreedor que expresa la obligación del pago de una operación de compraventa o de una prestación de servicios. (Pere Brachfield, 2009, pág. 344)

Cartas de cobranzas: Es un documento personalizado, donde va detallado las deudas del cliente y ayuda a que se le anticipe el cobro, muchas veces es para hacerle acuerdo de su pago vencido. (E Victor & Molina, 2005)

Cultura Organizacional: significa una forma de vida, un sistema de creencias, expectativas y valores, una forma de interacción y relaciones, representativos todos de determinada organización. (Chiavenato, 2011, pág. 348)

Cuota: son metas cuantitativas a corto plazo de deberán reflejar los potenciales de ventas si se emplean para recompensar el rendimiento. (Díez de Catro, Navarro García, & Peral Peral, 2003, pág. 374)

Incentivos: son los pagos de la organización a sus participantes (salarios, premios, beneficios sociales, oportunidades de crecimiento, seguridad en el empleo, supervisión abierta, reconocimiento, etcétera). A cambio de las contribuciones, cada incentivo posee un valor de conveniencia subjetiva, pues varía de individuo a individuo: lo que para uno es útil, puede no serlo para otro. A los incentivos se les llama también estímulos o recompensas. (Chiavenato, 2011, pág. 71)

Técnicas: Es un conjunto de reglas, operaciones o procedimientos específicos que guían la construcción y el manejo de los instrumentos de recolección y análisis de datos. (Rojas Soriano, 1988, pág. 178)

Variable: Es una característica o casualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación. (Arias F. , 2012, pág. 57)

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Datos de la Empresa

Nombre de la Empresa: Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador

Nombre comercial: Línea 44

Fecha de Constitución: 1 de Diciembre de 1979

Registro Único de Contribuyente: 0990672229001

Objeto Social: Brindar servicio de transporte urbano

Misión:

Servir a la Transportación Urbana con calidad y profesionalismo para la satisfacción del usuario a través de vehículos modernos y excelentes conductores con calidad humanista, caminando juntos al mejoramiento continuo posicionándonos y compitiendo en la gestión de servicio.

Visión:

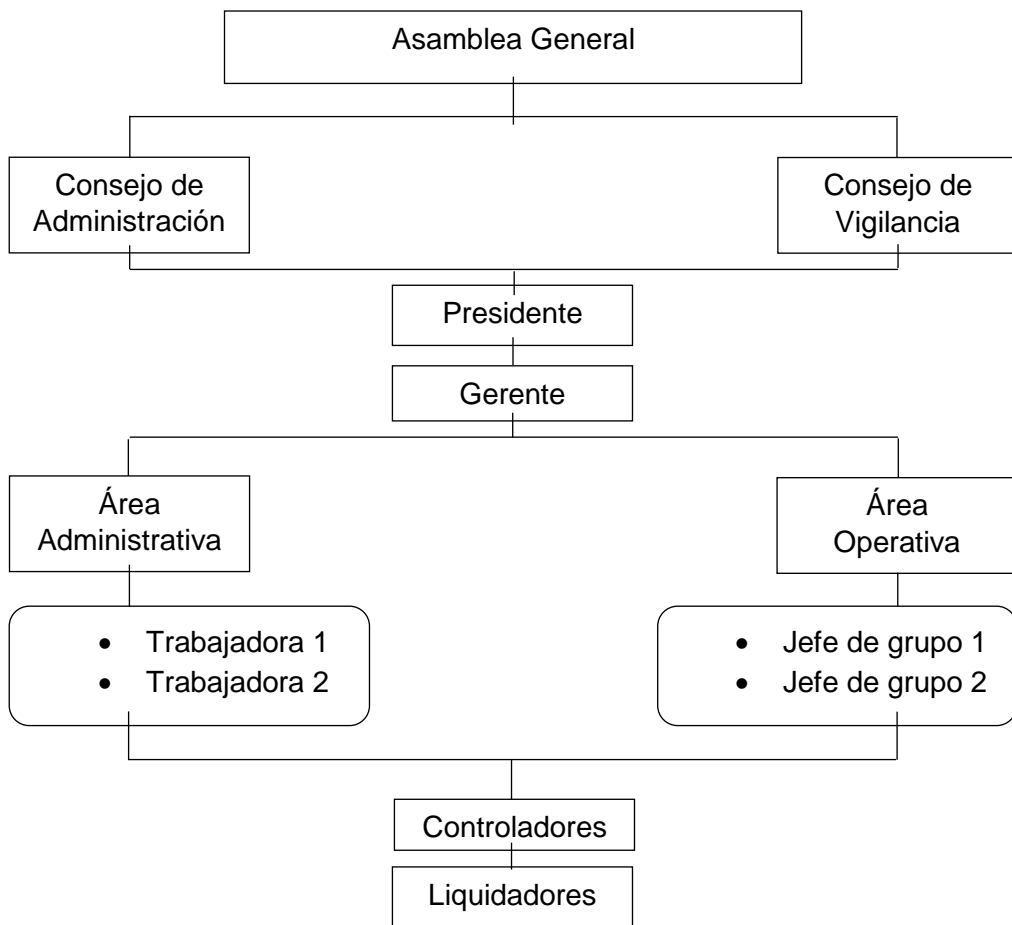
Llegar hacer un referente en el sector del transporte urbano, con eficiencia en nuestro trabajo, caracterizándonos por fomentar sistemas avanzados en tecnología en nuestro servicio.

Ser reconocidos por brindar un excelente servicio al usuario y por la profesionalidad de todos nuestros colaboradores.

Logo de la Empresa:



Organigrama de la Empresa:



Funciones de los Trabajadores

Asamblea General: Es el organismo máximo, y está conformada por los socios de la cooperativa, la asamblea general cumple con lo siguiente:

- Eligen a los directivos de los consejos de administración y vigilancia.
- Aprueba inversiones superiores a los diez salarios.
- Conoce la proforma presupuestaria, planes estratégicos, y por último los diferentes tipos de auditoría.

Consejo de Administración:

Está conformado por Cinco vocales principales, cinco suplentes y un secretario. Se encargan de aprobar el ejercicio económico, el plan estratégico operativo y de inversión, tienen la potestad de nombrar: jefes de grupos, comisiones, seleccionar auditores, y contratar profesionales capacitados para los distintos seminarios dentro la cooperativa.

También se encargan de convocar a los diferentes tipos de asamblea (ordinaria y extraordinaria).

- Propone y elabora el estatuto y el reglamento de la Cooperativa.
- Elabora Y autoriza el plan operativo
- Acepta aspirante a socios y aprueba el retiro de los mismos.
- Sanciona a los socios por los diferentes tipos de incumplimiento.
- Autoriza la adquisición de bienes e inmueble.

Consejo de Vigilancia:

Está conformado por tres vocales principales y tres suplentes, el consejo de vigilancia es el órgano de control e interventor de las funciones del consejo de administración, gerente y de todo el movimiento operativo. Asimismo sorpresivamente le hace arqueo de caja al gerente, y niega resoluciones del consejo de administración, que quebrante los reglamentos.

Estos directivos para ser electos en esta institución debe por lo menos pertenecer dos años y a ver recibido como mínimo treinta horas de capacitación por el organismo de control (Súper intendencia).

Presidente: Su función es dirigir y orientar el consejo de administración como también a la asamblea general, nombra a las reuniones, y firma las convocatorias para la asamblea general, abre cuentas bancarias y firma cheques para las diferentes acciones y obligaciones de la Cooperativa.

Gerente: Es el representante legal de la Cooperativa, presenta su informe económico mensualmente al consejo de administración y en su momento a la asamblea general, se encarga de hacer los depósitos de las diferentes recaudaciones.

Se encarga de entrevistar y aprobar personal para las diferentes funciones, controla y evalúa el funcionamiento de los empleados.

Área Administrativa: Son aquellos que cumplen órdenes tales como:

- Recibir y contabilizar dinero
- Vender mercadería
- Recaudan diferente tipos de pagos
- Pagan a los proveedores
- Atienden a las inquietudes de los socios y a quienes solicitan diferentes tipos información
- Elaboran los cheques

Área Operativa: Se constituye de la siguiente manera: dos jefes de grupos, que son aquellos que supervisan las unidades que se encuentran aptas para circular y resuelve los diferentes conflictos de los conductores.

Además evalúa y califica a los diferentes conductores profesionales que tengan experiencias y su documentación en regla.

Controladores: son aquellos que toman las tarjetas y se encargan de dar tiempo a las diferentes unidades de la cooperativa.

Liquidadores: son aquellos que reciben el dinero obtenido de los diferentes conductores en dos jornadas, luego liquidan y guardan en los diferentes casilleros de seguridad de cada socio.

Clientes

En la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, existen socios que son constantes y responsables con el compromiso de sus pagos, nombraremos a cinco de los socios que se mantienen siempre al día sin atrasarse:

- Carlos Moscol Torres
- Manuel Tapia Bermeo
- Luis Posligua Troya
- Luis López Medrano
- Carmita López Poveda

Proveedores

La cooperativa cuenta con proveedores, quienes les ofrecen promociones de materiales de muy buena calidad y con precios asequibles.

Gracias al compromiso de la cooperativa hacia sus proveedores se cuenta con créditos y promociones.

Los principales proveedores son:

- Economi S.A
- Tecniguay S.A
- Keytel S.A
- Llantas y Servicios de la Sierra Llantas Sierra S.A

Competencia

La competencia de La Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador es:

- La línea 4
- La línea 3

Estas líneas cuentan con ciertos recorridos similares a los que hace la línea 44, es por ello que son competencia para la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, ya que los usuarios no solo tienen una línea para llegar a las calles desde la 25 hasta la 25 y la G, sino que tienen diferentes opciones de buses para llegar.

Es muy importante y conveniente que haya cambios de recorrido, la Cooperativa de Transporte muy a menudo estudia las calles y comienza a cambiar su ruta, buscando aumentar el recorrido existente.

Descripción del proceso de gestión de cobranza

La Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador recauda los pagos todos los días de la semana, si es un pago con cheque, los socios deben entregarlos los lunes o los martes, y si es en efectivo, tienen plazo para pagar hasta el viernes. Al momento que ellos cancelan se emite y se entrega un recibo como constancia de pago.

Semanalmente los socios de la cooperativa pagan 100 dólares y en algunos de los casos pagan 140 dólares, este recibo está detallado de la siguiente manera:

- Cuota administrativa \$80,00
- Fondo de mantenimiento de frecuencia \$20,00
- Cuenta ahorro \$40,00

Los socios deben mantener una cuenta de ahorros de \$10.000,00, que les sirve para realizar préstamos, para abonar sus cuentas por mantenimiento, entre otros.

Los que abonar o pagan \$40 dólares adicionales, son los socios que en su cuenta de ahorro no tienen completo su valor de ahorro exigido como mínimo y este es de \$ 10.000, los que ya tienen su cuenta los \$10.000,00 no cancelan el rubro adicional de \$40,00, pero si ellos desean cancelarlo lo pueden hacer.

Cuando los socios no abonan sus cuotas a tiempo, se les llama a la siguiente semana, el día lunes y se les recuerda su cuota vencida, y si no se acercan inmediatamente se procede a suspender el recorrido del carro.

Análisis Económico Financiero

Gráfico 1 Estado

Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador		
ESTADO DE RESULTADO		
	2016	2017
Ingresos	\$ 151.938,68	\$ 159.501,10
Gastos	\$ 149.843,64	\$ 151.102,34
Utilidad del ejercicio	\$ 2.095,04	\$ 8.398,76
Porcentaje de Utilidad	1,38%	5,27%

Fuente: Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador

Gráfico 2 Balance

Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador			
Balance General			
Acumulado al 31 de Diciembre del 2017			
ACTIVO		PASIVO	
Activo Corriente		Pasivo Corriente	
Activo Disponible	\$ 55.354,75	Pasivo Corriente	\$ 29.000,00
Caja	\$ 2.554,23	Cuentas por pagar	\$ 25.000,00
Doc. Por cobrar	\$ 20.000,00	Doc por pagar	\$ 4.000,00
Cuentas por Cobrar	\$ 31.831,52	Pasvo largo plazo	\$ 13.500,00
Empleados y Administradores	\$ 969,00	Hipoteca por pagar	\$ 1.500,00
Anticip. Proveedores	\$ 5.189,58	Doc. Por pagar a largo plazo	\$ 12.000,00
Inventarios		Total Pasivo	\$ 42.500,00
Otros Activos Corrientes	\$ 3.918,68	Patrimonio	
Impuesto al SRI por cobrar	\$ 3.918,68	Acciones	\$ 90.854,92
Otros Activos No Corrientes	\$ 85.689,43	Utilidad del ejercicio	\$ 8.398,76
Terrenos	\$ 35.584,82	total patrimonio	\$ 99.253,68
Edificios y Locales	\$ 36.026,83		
muebles y enseres	\$ 4.759,40		
Equipo de Oficina	\$ 3.900,00		
Equipo de Computacion	\$ 5.418,38		
Total de Activos	\$ 150.152,44	Pasivo + patrimonio+ utilidad	\$ 150.152,44

Fuente: Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador

En el presente balance general de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador al 31 de Diciembre del 2017, podemos observar que la cooperativa posee un valor muy elevado en sus cuentas por cobrar, se estima que se debe a la falta de compromiso de los socios.

Lo que observamos en esta cuenta, resulta ser el causante de que la cooperativa no posea los recursos necesarios para solventar sus gastos y obligaciones, ya que no cuenta con el efectivo suficiente para cumplir con los respectivos valores.

Análisis de Razones Financieras

- **Razón Corriente**

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}} = \frac{\$55.354,75}{\$29.000} = \mathbf{1,91}$$

Esto quiere decir que el activo corriente es mayor que el pasivo corriente, o a su vez que por cada unidad monetaria de deuda la empresa posee 1,91 de unidad monetaria, por lo cual demuestra que la empresa tiene recursos líquidos para pagar.

- **Nivel de endeudamiento**

$$\frac{\text{Pasivos Totales} \times 100}{\text{Activos Totales}} = \frac{\$42.500 \times 100}{\$ 150.152,44} = \mathbf{0,28} = \mathbf{28\%}$$

Esto quiere decir que de la empresa analizada en el año 2017, el 28% de sus activos totales es financiado por los acreedores y después de liquidar estos activos totales, le quedaría un saldo de 72% luego del pago total de obligaciones pendientes.

- **Apalancamiento**

$$\frac{\text{Pasivos Totales}}{\text{Patrimonio}} \times 100 = \frac{\$42.500}{\$ 99.253,68} \times 100 = 0,43 = 43\%$$

Esto quiere decir que por cada unidad monetaria aportada por los dueños hay un 43% aportado por los acreedores.

Diseño de Investigación

Según el autor (Tamayo & Tamayo, 2004) en su libro El proceso de la Investigación Científica, define al diseño de investigación bibliográfico de la siguiente manera:

Cuando recurrimos a la utilización de datos secundarios, es decir, aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo con los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico. La designación bibliográfica hace relación con bibliografía: toda unidad procesada en una biblioteca. Conviene ante este diseño comprobar la confiabilidad de los datos, y es labor del investigador asegurarse de que los datos que maneja mediante fuentes bibliográficas sean garantía para su diseño. (págs. 109 -110)

En esta investigación se aplicará el diseño bibliográfico ya que es preciso poder contar con informes, tesis, revistas y textos que tengan fundamentos detallados y que ya existen, para facilitar la búsqueda de la solución a nuestra problemática, es necesario saber constatar que la información obtenida es fiable y de buena fuente.

Según el autor (Arias F. , 2012) define a la investigación científica, en su libro El proyecto de la Investigación, de la siguiente forma:

La investigación científica es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes. (pág. 22)

Por otro lado, se va a emplear el diseño científico porque se pretende encontrar interpretaciones fiables, puesto que necesitamos encontrar las distintas soluciones, implementando métodos y estrategias para corregir ciertas fallas que han venido pasando hace mucho tiempo, y así obtener el resultado que deseamos para el mejoramiento de la Cooperativa.

Tipos de Investigación

Tabla 1 Indagación

Explorativa	Explicativa	Descriptiva	Correlacional
Su objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado o que no ha sido abordado antes. (Hernández, 1996, pág. 59)	Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. (Arias F. , 2012, pág. 26)	Capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las parte. (Bernal C. , 2010, pág. 113)	Tiene como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables. (Hernández, 1996, pág. 63)

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

De las Indagaciones de investigación se trabajará con investigación explicativa porque permite buscar el hecho del porque sucede el problema, causas y consecuencias que nos ayudarán a darle una solución inmediata al inconveniente que influye mucho en el crecimiento de la Cooperativa

Es esencial conocer y analizar los efectos que logran que existan diferentes fallas, esta investigación permitirá indagar diferentes puntos de vistas sobre el problema planteado.

Plantearemos la investigación descriptiva, ya que nos ayudará a averiguar características principales y a conocer muy de cerca la información detalla y profunda.

De la misma forma se va a utilizar la investigación correlacional porque facilita la medición de grado que existe entre las dos variables del problema, como la gestión de cobranza y la recaudación económica de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador.

Población y Muestra

Población:

El autor (Arias F. , 2012) define en su libro de El proyecto de Investigación, a población de la siguiente manera:

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. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio. (pág. 81)

(Nel Quezada, 2010) “Es el conjunto de todos los individuos (personas, objetos, animales, etc.) que porten información sobre el fenómeno que se estudia”. (pág. 93)

Población Finita

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

La población finita quiere decir que es limitada.

Población Infinita

(Arias F. , 2012) “En ella se desconoce el total de elementos o individuos que la conforman, por ello no existe un registro documental debido a que sería imposible” (pág. 82)

Una población infinita es cuando no se consta con los elementos suficiente, debido a que es ilimitada.

La población que se va a usar en la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, será la finita porque la conforman 55 miembros.

Tabla 2 **Universo**

Población	Cantidad
Gerente	1
Socios	52
Departamento de cobranza	2
Total	55

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Muestra

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Fidias, 2012, pág. 83)

Según Levin Richard y Rubin David: “Es la parte o porción de la población seleccionada para su estudio”. (pág. 237).

Las muestras son:

Muestra Estratificada:

“Consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior”. (Arias, 2012, pág. 84)

Muestra no Estratificada:

“Las unidades muestrales no se seleccionan al azar, sino que son elegidas por las personas”.(Abascal , 2013, pág. 51)

Muestra Aleatoria:

“Cuando se obtiene una muestra se busca estimar un parámetro de la población. Generalmente es una media, una porción o un total”. (Abascal, 2013, pág. 53)

Muestra Tómbola:

Muy simple y no muy rápido, consiste en numerar todos los elementos muestrales del 1... al n. Hacer unas fichas, una por cada elemento, revolverías en una caja, e ir sacando n fichas, según el tamaño de la muestra . (Proceso de Investigación)

Como la población es finita no se va a utilizar ningún tipo de muestra.

Muestra no Probabilística:

La muestra no probabilística, las cuales llamamos también muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección informal y un poco arbitraria. Aun así estas se utilizan en muchas investigaciones y a partir de ellas se hacen inferencias sobre la población. (Hernández, 1996, pág. 231).

Métodos y Técnicas**Métodos**

Se utilizará el método científico porque ayudará a buscar y hallar respuestas a las inquietudes y fenómenos que se desea estudiar, de una manera clara y basada detalladamente en informes fiables.

También se utilizará el método analítico-sintético porque permite separar los elementos de aprendizaje en dos partes, y una vez entendido se podrá cimentar un todo.

Es importante separar nuestras variables y analizarlas por separado, una vez entendido cada variable, se podrá entender y buscar respuestas para lo que se necesite.

Técnicas e Instrumentos

Tabla 3 Mecanismo

Técnicas	Instrumentos
Entrevistas	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Según (Arias F. , El Proyecto de la Investigación, 2012) define a la encuesta como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismos, o en relación con un tema en particular. (pág. 72)

Según (Rojas Soriano, 1988) Es una técnica que permite obtener información empírica sobre determinadas variables que quieren investigarse para hacer un análisis descriptivo de los problemas o fenómenos. Los instrumentos de la encuesta son el cuestionario y la cedula de entrevista. Encuestar significa, por lo tanto, aplicar a uno de estos instrumentos a una muestra de la población. En ellos se presentan datos generales de la misma: sexo, edad, ocupación, escolaridad, nivel de ingresos, entre otros; y las preguntas que exploran el tema que se indaga, las cuales pueden ser abiertas y/o cerradas, dependiendo del objeto de estudio y de los propósitos de la investigación. (págs. 139 - 140)

La encuesta nos ayudará a conocer cada causa y consecuencia del porque esta sucediendo los inconvenientes al momento del proceso de gestión de cobranza para la recaudación económica de los socios de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador.

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

Procedimientos de la Investigación

Entrevista a Directivos

Se realizará la técnica de entrevista a tres de los directivos de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador, por consiguiente el instrumento a utilizar será el formulario, donde se le hará diferentes preguntas para medir y evaluar sus respuestas.

Luego serán analizadas las respuestas, y buscaremos una solución viable. El tiempo de la entrevista será de 10 minutos, se la realizará el martes 4 de Diciembre del 2018 en la oficina principal de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador.

Con esta técnica es más fácil poder obtener información y nos ayudará a despejar todas las inquietudes y dudas que tengamos sobre el tema planteado.

Se le realizó la entrevista primero al gerente general de la Cooperativa, en donde se mantuvo una buena relación y procedió a responder las preguntas, abiertamente con posibilidades de expandirse en su respuesta, dando su punto de vista de acuerdo a la pregunta realizada, se la ejecuto en la oficina del gerente, una vez que terminó de responder, se procedió a darle las gracias por su atención y colaboración.

Preguntas de Entrevista para Directivos

- ¿Cuáles son los principales problemas que tienen al momento de recaudar las cuotas de los socios?

- ¿Conoce usted como realizan la gestión de cobranza, los encargados en esa área?
- ¿Considera que es necesario capacitar a las personas que realizan la gestión de cobranza?
- ¿Qué tipo de problemas ocasiona a la Cooperativa la morosidad e los socios?
- ¿Considera que es una buena estrategia suspender el servicio a los socios por falta de pago?

Encuesta a Empleados

Se efectuó la técnica de encuesta, por consiguiente el instrumento a utilizar es el cuestionario, una vez analizado el problema planteado, se estimó realizar diez preguntas a las trabajadoras del área administrativa, donde se la realizará en la misma oficina donde operan, a las 14H00, la duración de la encuesta será de 10 minutos.

Se dirigió a los trabajadores del área y se les entrego la encuesta, las cuales ellos procedieron a contestar las preguntas realizadas, luego se les recogió a cada uno sus hojas y finalmente se les agradeció por su colaboración.

El objetivo de esta encuesta es hallar y comprobar sobre la falla que tiene la gestión de cobranza y por ende afecta mucho a la recaudación y liquidez de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador.

Cuestionario de Encuesta para los Empleados

1. ¿Cómo califica usted la comunicación que existe entre el personal y los socios?
2. El proceso que utilizan para recaudar el pago de los socios es:
3. ¿Cómo califica el compromiso de los socios al momento de sus pagos?
4. ¿Cómo estima la atención ofrecida a los socios?
5. Los recursos tecnológicos de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador son:

6. ¿Considera usted que se deben realizar capacitaciones al personal encargado de la cobranza?
7. ¿Cómo califica el ambiente de trabajo de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador?
8. ¿Usted recibe capacitación para el área en la que se está desarrollando?
9. ¿Cómo califica usted el desempeño de los compañeros que ejecutan el área de cobranza?
10. ¿Cómo estima la cooperación de sus compañeros de oficina cuando existen problemas?

CAPÍTULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Aplicación a las Técnicas e Instrumentos

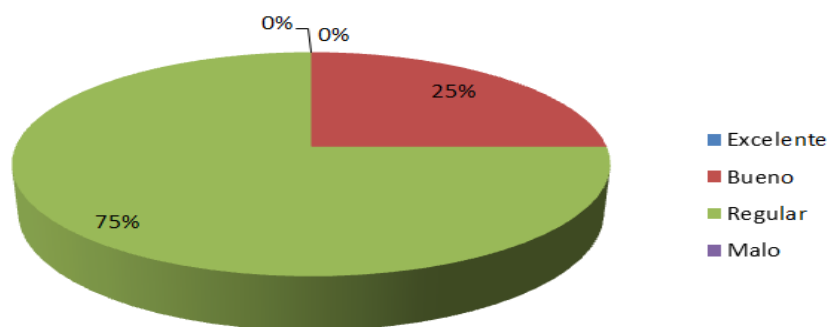
1.- ¿Cómo califica usted la comunicación que existe entre el personal y los socios?

Tabla 4 Relación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	1	25%
Regular	3	75%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 3 Relación



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e Interpretación

En la encuesta realizada, se puede observar el resultado y opinión de las personas encuestadas; el 75%, es decir, la mayoría de los encuestados

piensa que la comunicación entre el personal de la cooperativa y los socios es regular, es decir que está en un punto intermedio, no es buena ni mala, solo es promedio. Si a este porcentaje se le suma el 25% de las personas que piensan que esta comunicación solo llega a ser buena, se llega a una conclusión: la comunicación entre socios y empleados es escasa por esto la califican de regular, y muy pocos piensan que es buena. Esto puede llegar a ser alarmante tomando en cuenta que es importante mantener una excelente comunicación entre ambas partes, ya que de esa manera los socios podrían expresar sus inquietudes y aspiraciones a los empleados, y estos a su vez, pueden expresarle a los socios sus deseos para trabajar en un ambiente agradable que los ayude a mantenerse motivados y a rendir de buena manera, lo cual terminará brindándole muchos beneficios a la cooperativa.

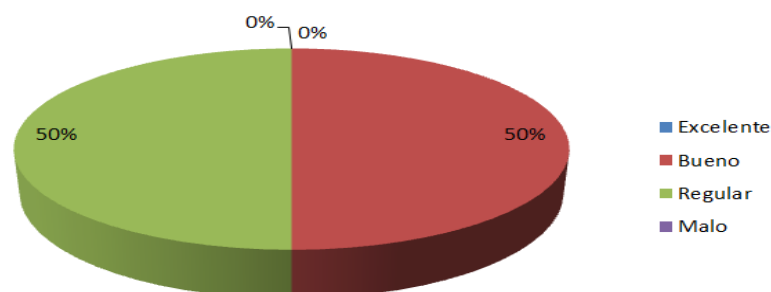
2.- El proceso que utilizan para recaudar el pago de los socios es:

Tabla 5 Proceso

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	2	50%
Regular	2	50%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 4 Proceso



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e Interpretación

Ninguna de las personas encuestadas piensa que el proceso que realizan actualmente para recaudar el pago de socios es excelente; aquí las opiniones se dividen en aquellas que piensan que el proceso es bueno y las que piensan que el proceso solo es regular. Estos resultados deben ser objeto de análisis, principalmente en el área de cobranzas, ya que existen falencias, ya sea en los instrumentos utilizados para este fin, como también en los tiempos de ejecución de cada fase de este proceso; y todo esto, al final, puede terminar generando inconformidades.

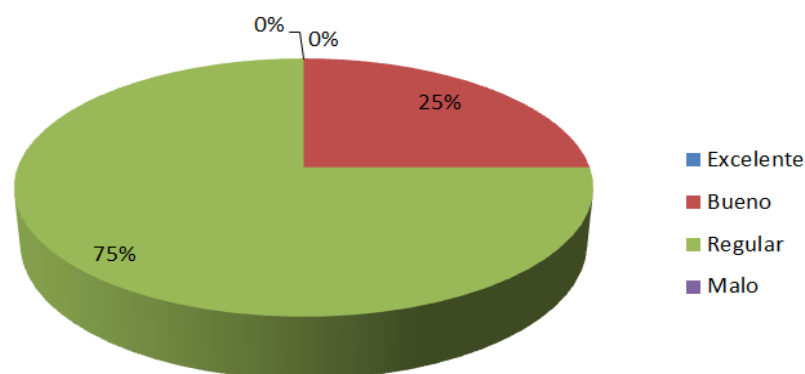
3.- ¿Cómo califica el compromiso de los socios al momento de sus pagos?

Tabla 6 Compromiso

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	1	25%
Regular	3	75%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 5 Compromiso



Elaborada por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e Interpretación

Los resultados a esta pregunta, como se puede apreciar, demuestran que el 75% de los encuestados piensa que el compromiso de los socios al momento de realizar sus pagos respectivos es regular, mientras que solo el 25% piensa que el compromiso es bueno. Es claro entonces que existe cierta inconformidad por parte de los empleados de la cooperativa acerca de este tema, lo cual al final puede resultar en una falta de motivación que llega a ser contraproducente para los intereses de la cooperativa. Ya sea que se trate de una escasa responsabilidad de parte de los socios, o de un desempeño deficiente por parte de los encargados de realizar el cobro, se debe aplicar los correctivos que esta situación demanda para que los beneficios finales a futuro respondan a las expectativas.

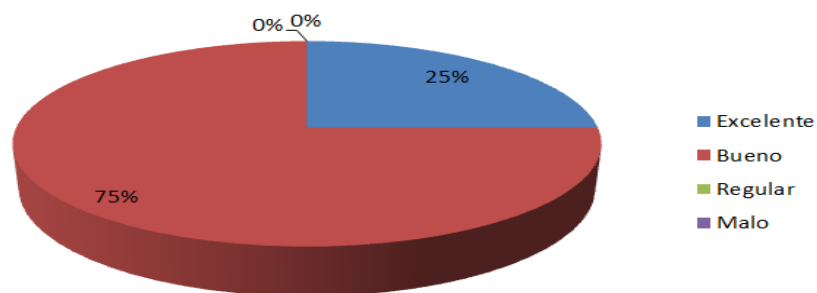
4.- ¿Cómo estima la atención ofrecida a los socios?

Tabla 7 Atención

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	1	25%
Bueno	3	75%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 6 Atención



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e Interpretación

Las respuestas a esta pregunta reflejan un panorama un poco más optimista en comparación a las preguntas anteriores. Ninguno de los encuestados piensa que la atención ofrecida a los socios sea regular o mala, sino que el 75% opina que esta atención es buena y el 25% opina que es excelente; es decir, que por parte de los empleados sí existe una buena disposición para tratar con los socios, además de la adecuada instrucción que puedan haber recibido para esta tarea. Sin embargo, si el objetivo de la cooperativa es alcanzar la excelencia, se deberá mejorar aún más los aspectos que se consideren pertinentes para este fin, y así lograr una satisfacción aun mayor por parte de los socios.

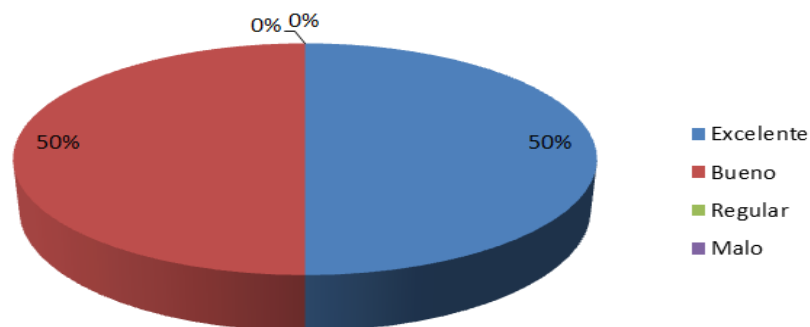
5.- Los recursos tecnológicos de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador son:

Tabla 8 Recursos

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	2	50%
Bueno	2	50%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 7 Recursos



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e interpretación

Esta pregunta, y los resultados que presenta, aumentan en mayor medida el panorama optimista de la cooperativa, ya que, si se totalizan las respuestas, el 100% de los encuestados piensa que los recursos tecnológicos de la cooperativa son, por lo menos, buenos, sin dejar de notar que la mitad de los encuestados los considera excelentes. Estas respuestas también sugieren que la cooperativa cuenta con los medios necesarios para mejorar los aspectos descritos en las preguntas anteriores; aunque también vale destacar que sin instrumentos de trabajo y sin un mantenimiento es muy difícil sostener actividades, ya que se necesita de ellos para manejar distintas herramientas para lo referente a la gestión de cobranza y recaudación económica.

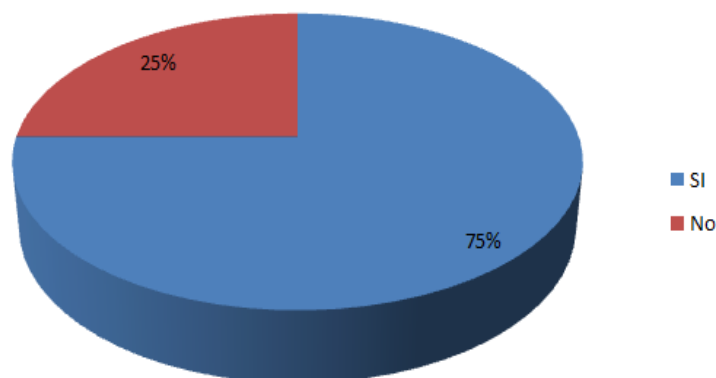
6.- ¿Considera usted que se deben realizar capacitaciones al personal encargado de la cobranza?

Tabla 9 Capacitación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Si	3	75%
No	1	25%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 8 Capacitación



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e Interpretación

La gran mayoría de los encuestados; es decir, un 75% de ellos, expresa en esta pregunta que está de acuerdo en la necesidad de capacitación que tienen los empleados encargados del área de cobranzas de la cooperativa. Esta opinión generalizada está muy relacionada también con la tercera pregunta, donde los empleados expresaban cierto nivel de inconformidad con la forma en que los socios manejan los pagos. Sin duda, el tomar muy en cuenta estas opiniones y aplicar las sugerencias expresadas se puede elevar en gran medida el bienestar de los empleados y su predisposición a trabajar por el bien y los objetivos trazados por la cooperativa.

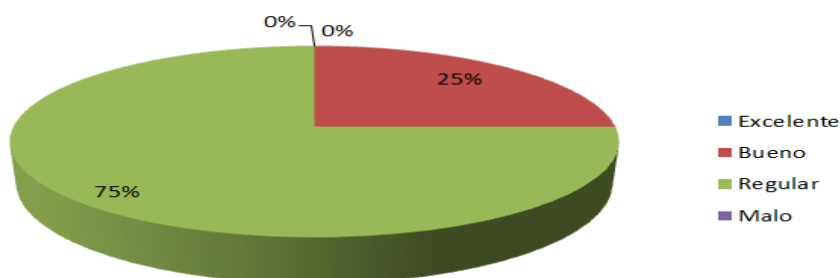
7.- ¿Cómo califica el ambiente de trabajo de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador?

Tabla 10 Ambiente

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	1	25%
Regular	3	75%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 9 Ambiente



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e Interpretación

En la presente pregunta se puede observar claramente que, para la mayoría de los encuestados; es decir, un 75%, el ambiente de trabajo de la cooperativa es regular, por lo cual se puede reafirmar que hay inconformidades entre los empleados de la misma. Esto se puede deber a varios factores entre los que se puede contar la falta de capacitación o la deficiencia en el sistema de pagos, pero también puede deberse a que faltan momentos de recreación, en los cuales cada uno de los empleados y directivos puedan dar su punto de vista y entablar conversaciones positivas, ya que, si mejora el ambiente, también mejoraría la empresa en general.

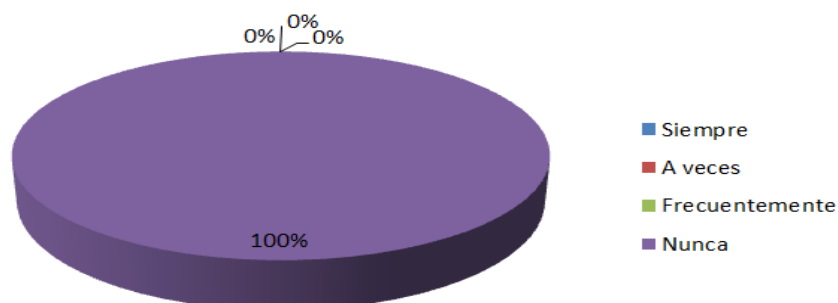
8.- ¿Usted recibe capacitación para el área que se está desarrollando?

Tabla 11 Formación

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Siempre	0	0%
A veces	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Nunca	4	100%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 10 Formación



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e interpretación

Los resultados que esta pregunta presenta sugieren varios aspectos preocupantes que pueden ser el origen de algunos problemas que se han visto reflejados en las preguntas anteriores. El total de encuestados es contundente en responder que nunca han recibido capacitación relacionada con sus funciones en la cooperativa. En un mundo tan cambiante como es el actual, frecuentemente se generan nuevas tendencias para los diferentes niveles organizacionales de una empresa, por lo cual es importante mantener actualizados a los empleados por medio de capacitaciones. Es recomendable a menudo organizar cursos donde los trabajadores aprendan un poco más acerca de lo hacen.

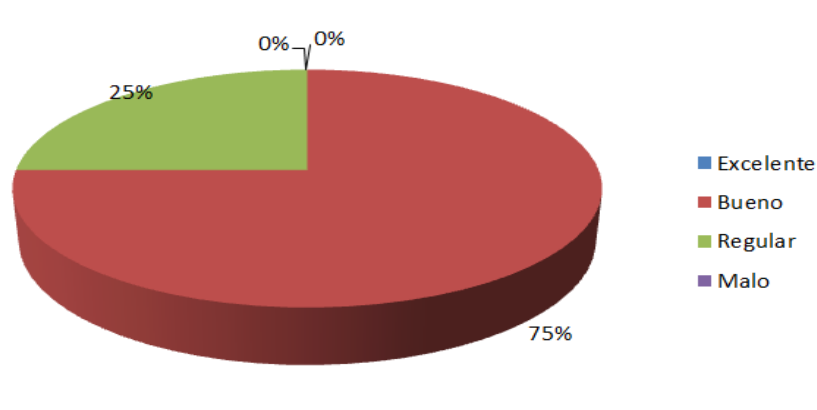
9.- ¿Cómo califica usted el desempeño de los compañeros que ejecutan el área de cobranza?

Tabla 12 Desempeño

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	3	75%
Regular	1	25%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 11 Desempeño



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e interpretación

Esta pregunta demuestra que el 75% de los empleados de la cooperativa opinan que el desempeño de sus compañeros en el área de cobranza es bueno, y solo un 25% piensa que es regular. Los resultados son buenos, pero sin duda, con más capacitación e incentivos que permitan aumentar la motivación de los trabajadores de esta área, se puede alcanzar un nivel de excelencia, que es muy importante al tratarse de un área vital para el desarrollo de las actividades diarias de la cooperativa.

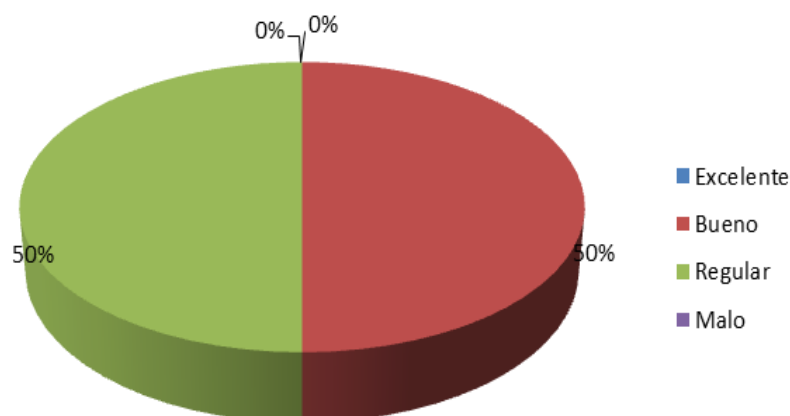
10.- ¿Cómo estima la cooperación de sus compañeros de oficina cuando existen problemas?

Tabla 13 Sustento

Opciones	Cantidad	Porcentaje
Excelente	0	0%
Bueno	2	50%
Regular	2	50%
Malo	0	0%
Total	4	100%

Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Gráfico 12 Sustento



Elaborado por: Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Análisis e interpretación

La manera de actuar en escenarios problemáticos o de presión dice mucho de la empresa como tal, y esta pregunta presenta opiniones divididas, ya que la mitad de los encuestados afirma que la cooperación entre compañeros cuando hay problemas es buena; pero, de igual manera, la otra mitad de encuestados afirma que es regular. Se sabe de la importancia que tiene la comunicación dentro de una organización, al momento de decidir, actuar y hacer distintas actividades para el vital funcionamiento de la misma, y es muy probable que este aspecto en particular pueda estar fallando. Las preguntas 7 y 8 guardan relación con esta última pregunta ya que, sin duda, con una adecuada y frecuente capacitación y con actividades que fomenten la unión y mejoren la comunicación entre empleados, se podrá lograr una total sinergia en la cooperativa, pero más que nada en lo referente al desempeño de cada uno de los trabajadores cuando existen momentos de tensión o problemas.

Entrevista al presidente y Vocal del consejo de Vigilancia

El objetivo de esta entrevista es hallar y conocer acerca de las dificultades que existe en la Cooperativa.

Se realizó el 4 de Diciembre del 2018 en la sala de reuniones de la cooperativa, y se les formuló 5 preguntas.

1.- ¿Cuáles son los principales problemas que tienen al momento de recaudar las cuotas de los socios?

Gerente.-Los principales problemas se dan por los daños mecánicos que tienen los socios con sus vehículos, al momento que un carro no trabaja no se puede cobrar.

Vocal del consejo de Vigilancia.-El problema es por los controladores, ya que ellos no hacen bien sus funciones y muchas veces fallan.

2.- ¿Conoce usted como realizan la gestión de cobranza, los encargados en esa área?

Gerente.-Si las conozco, no son fáciles los procesos, pero existe un seguimiento y en cada vuelta del vehículo se van generando valores que dejan en la oficina al recibir estos se les pregunta a los choferes si los socios autorizaron a cubrir los valores que deben cancelar

Vocal del Consejo de Vigilancia.- Si la conozco, los socios pagan en la oficina o se le manda a cobrar a cada uno de ellos.

3...-¿Considera que es necesario capacitar a las personas que realizan la gestión de cobranza?

Gerente.-Claro que sí, se les debe capacitar para distintos ámbitos, seguridad al contar el dinero, como tratar al cliente, como llevar el proceso y análisis de las cuotas de los socios, siempre es una buena decisión hacer capacitaciones.

Vocal del Consejo de Vigilancia.- Exactamente es importante, para que las personas puedan estar aptas para el desempeño de su área.

4.- ¿Qué tipo de problemas ocasiona a la Cooperativa la morosidad de los socios?

Gerente.- Ocasiona incumplimiento de obligaciones de la cooperativa, no se puede pagar mercadería, llantas, repuestos, no podemos cumplir con préstamos a socios, pagos trabajadores etc.

Vocal del Consejo de Vigilancia.- No podemos pagar las obligaciones que tenemos como institución ya que afectaría la liquidez de la cooperativa.

5.- ¿Considera que es una buena estrategia suspender el servicio a los socios por falta de pago?

Gerente.- No es tan bueno pero es muy necesario, al momento que el socio no cancela se le detiene el carro, entonces habrá menos posibilidades que el socio pueda abonar.

Vocal del Consejo de Vigilancia.- Claro, si no cumplen, tienen la obligación de pararles el carro para que no circule, hasta que se mantenga al día.

Análisis e interpretación

En esta entrevista los dos directivos de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, reconocen que la falta de compromiso de los socios es una de las causas por las que no pueden mantener y cerrar las cajas con el valor recaudado a tiempo.

También se puede notar que con las respuesta dadas, se estima que debería haber una capacitación para los que conforman el departamento de cobranzas, y así puedan conocer métodos, técnicas y herramientas para poder cobrar como se debe a cada uno de los socios, incluso poder ayudarlos si es de su alcance.

Vale, mencionar que es muy importante que la empresa siga distintas herramientas las cuales pueda seguir, para el crecimiento de la Cooperativa.

Plan de Mejoras

Propuesta de Mejora N°1 : Procesos de la Gestión de Cobranzas					
Meta : Mejorar los procesos de la Gestión de cobranzas					
Responsable: Gerente General					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas, que posibilite un cobro de cuotas a tiempo.	Gerente – Aprueba Personal de cobranzas - Ejecuta	Implementando protocolo para las llamadas telefónicas, envío de mensajes de textos por whatsapp a cada socio, aplicando técnicas y de esta forma buscar incentivar a los socios para mejorar la recaudación. Realizar seguimiento y control de las cuentas y el compromiso de los socios.	Es necesario incrementar la liquidez para la cooperativa y por otro lado tener capacidad para cumplir con los gastos y obligaciones.	En la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador.	El Primer Trimestre del 2019

Proceso del Protocolo de llamada de Cobranza

Se considera que en la actualidad, una buena estrategia y facilidad de cobrar es por llamadas. Debemos de contar con el siguiente proceso de protocolo:

- Poseer Información detallada sobre sus cuentas, las fechas de vencimiento de sus pagos etc.
- El personal encargado de las cobranzas debe estar capacitado y dispuesto a responder correctamente pretextos y objeciones para analizar y contestar fácilmente demostrando convencimiento.
- Disponer de los instrumentos informáticos apropiados para emitir reportes de antigüedad de deuda, que sirven para realizar control..
- Ejecutar llamadas registrar los pendientes y retrasos de los pagos ofrecidos.
- Realizar seguimiento de los compromisos realizados.
- La actitud y comportamiento del personal de las cobranzas es esencial, deben ser amables, comprensivos, mostrar seguridad, evitar una voz aburrida, fastidiosa y dudosa.
- El personal debe usar frases efectivas y asertivas, debe también evitar palabras confusas que puedan provocar malos entendidos.
- Saber escuchar al socio y responder los comentarios de manera requerida y sin indefinición.
- Permitir que el socio cuente sus motivos de atraso de pago.

Recomendaciones para enviar mensajes de Texto

- Iniciar con un saludo amable.
- Los mensajes no deben ser muy extensos.
- Detallar cuál es su valor de deuda y su fecha de vencimiento
- Recomendarles que si su pago es puntual se le otorgará créditos para los repuestos que necesiten.

Propuesta de Mejora N°2 : Capacitar al personal del área de cobranzas

Meta : Mejorar incrementar la recaudación y la atención a los socios

Responsable: Gerente General

¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Proponer Capacitaciones al personal encargado de realizar las gestiones de cobranzas.	Gerente aprueba Personal de cobranzas que recibe la capacitación	Capacitando al personal para que conozca cómo realizar una cobranza efectiva aplicando técnicas, herramientas, políticas y estrategias.	De esta manera mantendrían un ambiente laboral eficiente, que fomenta la buena comunicación entre el personal y el socio.	En la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador.	El Primer Trimestre del 2019

Propuesta de Capacitaciones

- Realizar Talleres de Cobranza efectiva, donde el encargado pueda conocer y analizar los distintos métodos utilizados para este rol.
- Darle a conocer en charlas sobre las técnicas y herramientas actualizadas para el proceso de cobranzas, y aprendan a utilizarlas de una manera adecuada.
- Proporcionar las herramientas necesarias a cada uno de los encargados del área de cobranzas, con un conocimiento previo de cómo utilizarlas y generar excelentes resultados.
- Las personas nuevas en el área de cobranzas, deben ser capacitadas antes de iniciar sus actividades y de esta manera puedan brindar su ayuda con los conocimientos necesarios y puedan realizar su trabajo con total facilidad.
- Realizar talleres en los cuales los encargados de esta área puedan practicar o ejemplificar los conocimientos adquiridos, para que en el momento de ejercerlas puedan sentirse cómodos y sin temores a fracasar, generando confianza mutua y tranquilidad entre cobradores y socios.
- Informar al personal las políticas y estrategias, sobre todo cuando se aplican cambios.

A menudo conocemos que para llegar al cliente se debe tomar en consideración muchos pasos y sin duda una buena capacitación al personal sobre distintos temas, será de ayuda para su desenvolvimiento en sus actividades otorgadas.

Conclusiones

Al finalizar el presente trabajo de investigación sobre el plan de mejora a la gestión de cobranzas para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador llegamos a las siguientes conclusiones:

- Existen problemas en el proceso de la gestión de cobranzas y se puede constatar porque no favorece el aumento de la liquidez de la cooperativa debido al pago impuntual de las cuotas por parte de los socios.
- Actualmente la falta de liquidez en la cooperativa, imposibilita el cumplimiento de gastos y obligaciones, ya que la cooperativa depende de las aportaciones de los socios.
- No disponen de información detallada sobre los registros de las cuotas, y esto genera posibilidades de error y poca fiabilidad.
- Falta de técnicas, métodos y herramientas apropiadas, el personal no cuenta con capacitaciones para conocer las actualizaciones sobre el proceso de cobranzas que se debe realizar y esto genera que la cooperativa no mejore su liquidez.
- La comunicación en la empresa es escasa entre los socios y empleados y esto genera muchos inconvenientes al momento de trabajar en un ambiente laboral negativo.

Recomendaciones

- Mejorar el proceso de Gestión de Cobranzas, que posibilite un cobro de cuotas a tiempo.
- Implementar un protocolo para las llamadas de cobranzas y el envío de mensajes.
- Proponer capacitaciones al personal encargado de realizar las gestiones de cobranzas.
- Realizar seguimiento a las gestiones de cobranzas
- Mejorar las políticas y estrategias de cobranzas
- Mejorar el nivel de negociación de las cobranzas

Bibliografía

- Abascal , E. (2013). *Fundamentos Y Técnicas de investifación comercial*. Madrid: Esic.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. . Fideas G. Arias Odón.
- Balliache, D. (2014). *El problema y su delimitación*. San juan .
- Bayardo, M. G. (1987). *Introducción a la Metodologia de la investigación educativa*. Editorial Progreso.
- Bernal , C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Colombia : Pearson Educacion .
- Bib. Orton IICA/ CATIE . (1980). *Administrcion Fimanciera Admistracion Del Capital en Giro*. Bogota .
- Capriotti, P. (1992). *La imagen de empresa: estrategia para una comunicación integrada*. (Vol. 3).
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Código de Trabajo. (2012). *Art. 45*.
- Código del Trabajo . (2012). *Art. 448*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 33 y 34*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). *Art. 54*.
- COOPERS, & LYBRAND. (1997). *Los nuevos conceptos del Control Interno*. España : Diaz de los Santos .
- del Pulgar Rodríguez, L. (1999). *Comunicación de empresa en entornos turbulentos: gestión de riesgos, reducción de las incertidumbres y supervivencia*. . ESIC.
- Diccionario Enciclopédico Universal*. (1994).
- Díez de Catro, E., Navarro García, A., & Peral Peral, B. (2003). *Dirección de la Fuerza de Venta*. Madrid: ESIC.
- E Victor, & Molina, A. (2005). *Estrategias de Cobranzas en Épocas de Crisis*. Mexico: Ediciones Fiscales ISEF.
- Fuentes Piguave Betsy. (2016). *Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A*. Guayaquil .

- Grande, I. (2013). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*. Madrid: Esic.
- Hernandez Sampieri, R. (1996). *Metodología de la Investigación*. Mexico : McGrawhill.
- Lawrence Vance , L., & Russella Taussig, A. (1978). *Principios de la Contabilidad y control*. Mexico .
- Levín, R., & Rubín, D. (2014). *Estadística para Administración Económica*. México: Person Educación.
- Levis, D. (2004). *La comunicación en la empresa: Apuntes básicos*.
- Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno, LORTI. (2014). *Art. 18*.
- Llamuca Gualoto Verónica Elizabeth . (2015). *Evaluación y propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos y operativos de la Cooperativa de Transporte Calderón*. Quito .
- Mantilla, S. (2011). *Auditoría del control interno*. Bogotá : ECOE.
- Mantilla, S. (2011). *Auditoría del control interno*. Bogotá: ECOE.
- Martínez, I. (2005). *Consecuencias de la estrategia integrada de comunicación. Razón y palabra*, (Vol. 11(48)).
- Mesa, M. (2012). *Fundamentos de marketing*. bogota: Ecoe ediciones.
- Moguel, E. A. (2005). *Metodología de la investigación*. Univ. J. Autónoma de Tabasco.
- Moreno Fernández , J. (2018). *Prontuario de Finanzas Empresariales*. Mexico: PATRIA.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *metodología de la investigación*. Editorial Limusa.
- Narváez, V. P. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. RIL Editores.
- Naulaguari Tintin Mirian y Zuña Rojas Cecilia. (2013). *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la cooperativa de transporte interprovincial de pasajeros en buses " Rio Peute"*. Cuenca.
- Nel Quezada, L. (2010). *Metodología de la Investigación*. Perú: Alfaomega-Macro.
- Nole Zeña Griselda. (2015). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicio de saneamiento de Lambayeque S.A*. Perú

- Nuñez Morales Andrea. (2012). *Diseño de un Manual de Políticas y procedimientos de crédito y cobranza para disminuir la cartera vencida de la empresa Autopolo de la ciudad de Ambato* . Ambato .
- Oviedo Salcedo, I., & Leuro Martínez, M. (2010). *Facturación y Auditoría de Cuentas* . Bogotá: ECOE.
- Pere Brachfield. (2009). *Gestión del Crédito y Cobro*. Barcelona: PROFIT.
- Perry, K. (1973). *Introducción a la Contabilidad*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Pineda Macas Ximena. (2012). *Análisis de la Recaudación de los Tributos municipales 2015-2019 y propuesta de mejoramiento de la gestión de cobro en la ilustre municipalidad de Cuenca*. Cuenca.
- Plan Nacional del Buen Vivir . (2013-1017). *Objetivo.- 9* .
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno . (2015). *Art. 35*.
- Reglamento para la Aplicación de la Ley de Régimen Tributario Interno. (2015). *Art. 24*.
- Rodríguez Santoyo, A. (2013). *Fundamento de Mercadotecnia* .
- Rojas Soriano, R. (1988). *Investigación Social Teoría y Praxis*. Mexico : Plaza y Valdes.
- Rojo Franco, M. (2016). *Procedimiento de Recaudación e inspección de los tributos* . Tutor Formación .
- Salkind, N. J. (1999). *Métodos de Investigación*. Pearson Educación.
- Tamayo, M., & Tamayo. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. Mexico: LIMUSA.
- Torres Tovar, J. (1981). *Contabilidad I Introducción a la contabilidad*. Mexico: Diana.
- Victor, E., & Molina, A. (2005). *Estrategias de Cobranzas en Época de Crisis* . Mexico: ISEF.
- Vizcarra, J. L. (2014). *Diccionario de economía*. Mexico: Patria.
- W. Stanton, M. B. (2007). *Fundamentos de marketing*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA .
- Zapata Sánchez, P. (2011). *Contabilidad General* . Bogotá: Mc Graw Hill.
- Zuñiga Chavarría, L. (1967). *Crédito Cooperativo* . Costa Rica : Universidad Estatal a Distancia .

ANEXOS

Anexo 1: Carta de Autorización de la Empresa



COOPERATIVA
"Nuevo Ecuador"

FUNDADO EL 1ro DE DICIEMBRE DE 1979
Acuerdo Ministerial No. 002069 e inscrito en el Registro General
de Cooperativas con el Número 3769 de Diciembre de 1983



Guayaquil, 17 de Octubre del 2018

AUTORIZACIÓN

Yo, DANIEL EDUARDO BRAVO CUENCA, Representante Legal y/o Gerente de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador, autorizo a la Srta. CORONEL ESPINOZA JENNIFER ELIZABETH con C.C. # 0931715668, a que realice su diseño de investigación (TESIS) para la obtención de su título de TÉCNOLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, con el tema: "Plan de mejora a la gestión de cobranza para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador".

Atentamente,

Daniel Bravo Cuenca

C.C. # 0918761156

Gerente

Dirección:
Ismael Pérez Castro (25ava)
y Atacames (LL) esq.
Telf. (04) 309 2967
Fax. (04) 309 2930
cooperativanuevoecuador@yahoo.com
Guayaquil - Ecuador.

Anexo 2: Instalaciones de la Cooperativa



La cooperativa Transporte Nuevo Ecuador está ubicada en las calles al Sur Oeste, en las calles Ismael Pérez Castro y Atacames, esquina (Calle 25ava y calle LI)

Anexo 3: Socios de la Cooperativa



Integrantes de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador

Anexo 4: Salón de Reuniones



Sala donde se realizan las reuniones de directivos y socios

Anexo 5: Unidades de la Cooperativa



Buses en el que prestan servicio a la comunidad

Anexo 6: Encuesta a los Empleados

1. ¿Cómo califica usted la comunicación que existe entre el personal y los socios?

Excelente Bueno Regular Malo

2. El proceso que utilizan para recaudar el pago de los socios es:

Excelente Bueno Regular Malo

3. ¿Cómo califica el compromiso de los socios al momento de sus pagos?

Excelente Bueno Regular Malo

4. ¿Cómo estima la atención ofrecida hacia los socios?

Excelente Bueno Regular Malo

5. Los recursos tecnológicos de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador son:

Excelente Bueno Regular Malo

6. ¿Considera usted que se deben realizar capacitaciones al personal encargado de la cobranza?

Siempre A veces Frecuentemente Nunca

7. ¿Cómo califica el ambiente de trabajo de la Cooperativa Transporte Nuevo Ecuador?

Excelente Bueno Regular Malo

8. ¿Usted recibe capacitación para el área en la que se está desarrollando?

Sí No

9. ¿Cómo califica usted el desempeño de los compañeros que ejecutan el área de cobranza?

Excelente Bueno Regular Malo

10. ¿Cómo estima la cooperación de sus compañeros de oficina cuando existen problemas?

Excelente Bueno Regular Malo

Anexo 7: Formulario de Entrevista

Fecha: _____

Nombres: _____

Cargo: _____

¿Cuáles son los principales problemas que tienen al momento de recaudar las cuotas de los socios?

¿Conoce usted como realizan la gestión de cobranza, los encargados en esa área?

¿Considera que es necesario capacitar a las personas que realizan la gestión de cobranza?

¿Qué tipo de problemas ocasiona a la Cooperativa la morosidad e los socios?

¿Considera que es una buena estrategia suspender el servicio a los socios por falta de pago?



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor 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 en el tema: **Plan de mejora a la gestión de cobranza para la recaudación económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador**, y problema de Investigación: **¿De qué manera contribuir en la gestión de cobranza para la mejora de la recaudación económica de los socios de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador ubicada en el cantón Guayaquil en el año 2018?** presentado por Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Jennifer Coronel

Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth

Tutora:

Silvia Cecilia Delgado Vera
Silvia Cecilia Delgado Vera

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN



Yo, **Coronel Espinoza Jennifer Elizabeth** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de mejora a la Gestión de Cobranzas para la Recaudación Económica de la Cooperativa de Transporte Nuevo Ecuador**, de la modalidad **presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresa**, 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*.

Jennifer Elizabeth Coronel Espinoza

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0931715668

Jennifer Coronel

Firma

Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



Factura: 001-003-000009281

20190901007D09005



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901007D09005

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA, comparece(n) JENNIFER ELIZABETH CORONEL ESPINOZA portador(a) de CÉDULA 0931715668 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 4 DE ENERO DEL 2019, (9:37).

Jennifer Coronel



JENNIFER ELIZABETH CORONEL ESPINOZA
CÉDULA: 0931715668

NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL.

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



CÉDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
CORONEL ESPINOZA JENNIFER ELIZABETH
LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
BOLIVAR /SAGRARIO/
FECHA DE NACIMIENTO: **1997-06-03**
NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**
SEXO: **F**
ESTADO CIVIL: **SOLTERO**

N. **093171566-8**



INSTRUCCIÓN: **SUPERIOR** PROFESIÓN / OCUPACIÓN: **ESTUDIANTE** V1343V3242

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE: **CORONEL DE LA ROSA GALO**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE: **ESPINOZA RIVERO DOLORES**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **GUAYAQUIL 2016-01-13**

FECHA DE EXPIRACIÓN: **2026-01-13**

Jennifer Coronel
FIRMA DEL CEDULADO





CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

060 JUNTA No. 060 - 161 NUMERO 0931715668 CEDULA

CORONEL ESPINOZA JENNIFER ELIZABETH
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
GUAYAQUIL CANTÓN ZONA: 1
FEBRES CORDERO PARROQUIA




REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CIUDADANA (O):

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

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

Johán Corral
F. PRESIDENTE DE LA JRV




DOY FE. QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, MSc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



REGISTRO CIVIL

Jennifer Coronel

Número único de identificación: 0931715668

Nombres del ciudadano: CORONEL ESPINOZA JENNIFER ELIZABETH

Condición del cedulado: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 3 DE JUNIO DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: SUPERIOR

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: CORONEL DE LA ROSA GALO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: ESPINOZA RIVERO DOLORES

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 13 DE ENERO DE 2016

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 4 DE ENERO DE 2019

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 7 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 195-186-25633



195-186-25633

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 Alberto Ahatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

