



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA EN EL CONTROL DE LAS CUENTAS POR
COBRAR DE LOS INGRESOS MENSUALES DE LA EMPRESA
PANALPINA ECUADOR S.A**

Autor: Ortoneda Mieles Kevin Moises

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD

Guayaquil, Ecuador

2018

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a todo aquel que ha visto y que han estado conmigo en todo momento y que de alguna manera han impulsado mi desarrollo intelectual y personal, especialmente:

A nuestro señor Padre por darme la oportunidad de seguir en este largo y gratificante camino que llevo como vida, por los milagros de los que he sido testigo, y que han ayudado a fortalecer mi fe, por ponerme en este camino de oportunidades y afecto.

A mi padre Luis Alberto Ortoneda Castro que con tanto esfuerzo ha logrado sacar la familia adelante, un verdadero ejemplo de responsabilidad y estímulo para seguir, siempre proporcionando lo que la familia necesitaba, Por otorgar de la herramienta más fuerte para subsistir, que es la educación.

A mi madre Floresmila Moreira Mieles que todas las mañanas se despertó para ponerme en el camino correcto, educándome y corrigiéndome con su disciplina y rigidez, por convertirme en una persona más fuerte, y brindado el cariño de una madre.

A mis docentes que me dotaban de conocimientos para próximamente abrimetepaso en un ámbito laboral.

Ortoneda Mieles Kevin Moises

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento a toda mi familia que me apoya e impulsa a lo largo de toda mi carrera que, aunque tuve mis altibajos, ellos siempre estuvieron ahí para orientar, brindándome lo mejor de ellos y dando un ejemplo de responsabilidad que espero seguir tan bien como lo hacen mis padres

A mis hermanos por todo el apoyo que me han brindado que a pesar de todos los inconvenientes que pasamos, cada una de las veces que necesité de la ayuda de ellos siempre estuvieron ahí para ellos, gracias.

Y por último a mis docentes por su apoyo y disposición para resolver nuestras dudas, por brindarnos sus asesorías para desarrollarnos como profesión.

Ortoneda Miele Kevin Moises



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en el control de las cuentas por cobrar de los ingresos mensuales de la empresa Panalpina Ecuador S.A”** y problema de investigación: **¿Cómo incide el control de las cuentas por cobrar en los ingresos mensuales de la empresa “Panalpina Ecuador S.A”?**, presentado por Ortoneda Mieles Kevin Moises como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresado:

Ortoneda Mieles Kevin Moises

Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, _____ en
calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de
titulación

_____, de la modalidad de _____ realizado en el
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la
culminación de los estudios en la carrera de
_____, de conformidad
con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE
LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a
favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva
para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines
estrictamente académicos.

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

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: _____

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma
CEGESCYT



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

Propuesta de mejora en el control de las cuentas por cobrar de los ingresos mensuales de la empresa Panalpina Ecuador S.A

Autor: Ortoneda Mieles Kevin Moises

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo establecer propuestas de mejora en el control de las cuentas por cobrar de los ingresos mensuales de la empresa Panalpina Ecuador S.A en el período 2017, en la cual se analizara cada una de las falencias que tiene la empresa. Durante el análisis de este proyecto de cada uno de los conceptos fundamentales del marco teórico, diseño de investigación, interpretación de análisis y mediante la entrevista se establecieron lineamientos de control en las cuentas por cobrar ya que en ella se han encontrado un descontrol y debilidades en las cuentas, esto conlleva a la falta de pago de los clientes cuyo servicio brindado no han sido cancelado en un determinado tiempo, causándonos retrasos en las obligaciones de la empresa como los sueldos del personal de trabajo y proveedores. De esa manera la empresa propone soluciones viables con la finalidad de elaborar propuestas de mejoras en el control de las cuentas por cobrar, para en el futuro tener una buena liquidez en la empresa Panalpina Ecuador S.A.

Cuentas por cobrar	Control	Liquidez	Mejora
--------------------	---------	----------	--------



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

Propuesta de mejora en el control de las cuentas por cobrar de los ingresos mensuales de la empresa Panalpina Ecuador S.A

Autor: Ortoneda Mieles Kevin Moises

Tutor: Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD

Abstract

The objective of this research is to establish proposals for improvement in the control of accounts receivable from the monthly income of Panalpina Ecuador S.A. in the 2017 period, which will analyze each of the flaws that the company has. During the analysis of this project of each of the fundamental concepts of the theoretical framework, research design, interpretation of analysis and through the interview, control guidelines were established in the accounts receivable since it has found a lack of control and weaknesses in the the accounts, this leads to the lack of payment of the clientes whose service has not been canceled in a certain time, causing delays in the obligations of the company such as the salaries of the work staff and suppliers. In this way, the company proposes viable solutions with the purpose of elaborating proposals for improvements in the control of accounts receivable, in the future to have a good liquidity in the company Panalpina Ecuador S.A.

Accounts
Receivable

Control

Liquidity

Improvement

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de aceptación del tutor.....	iv
Clausula de autorización para la publicación de trabajos de titulación..	v
Certificacion de aceptación del cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	xi
Índice de cuadros.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

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

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	9
Antecedentes referenciales.....	19
Fundamentación legal.....	22
Definiciones conceptuales.....	27
Variables de la investigación.....	30

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa.....	32
Diseño de la investigación.....	36
Tipos de investigación.....	38
Técnicas de investigación.....	44
Cuestionario o modelo de encuesta.....	50

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados.....	52
Plan de mejoras.....	60
Conclusiones.....	61
Recomendaciones.....	61
Bibliografía.....	63

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1:

Esquema de Ishikawa (causas y efectos)..... 4

Figura 2:

Organigrama..... 36

Figura 3:

Conocimiento..... 52

Figura 4:

Análisis..... 53

Figura 5:

Mejoras..... 54

Figura 6:

Cobranza..... 55

Figura 7:

Normas..... 56

Figura 8:

Pago..... 57

Figura 9:

Anticipos..... 58

Figura 10:

Sistema..... 59

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:

Páginas:

Cuadro 1:

Tipos..... 40

Cuadro 2:

Población..... 42

Cuadro 3:

Conocimiento..... 52

Cuadro 4:

Análisis..... 53

Cuadro 5:

Mejoras..... 54

Cuadro 6:

Cobranza..... 55

Cuadro 7:

Normas..... 56

Cuadro 8:

Pago..... 57

Cuadro 9:

Anticipos..... 58

Cuadro 10:

Sistema..... 59

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia en el ámbito empresarial, ya que representan un rubro importante en los estados financieros, impulsando el crecimiento de la empresa.

En un mundo globalizado hoy en día las empresas privadas requieren de personas que sepan desenvolverse con propiedad, identificando oportunidades y amenazas presentes en el entorno y detectando puntos fuertes y débiles que se deben reforzar o eliminar de la organización.

La globalización plantea que para poder administrar con eficiencia y eficacia una organización, es importante la información que ella disponga, de manera que nos muestre todo lo que puede o no suceder en su entorno. Por consiguiente, se necesita de una herramienta que suministre información a sus empleados.

Las cuentas por cobrar son al igual que cualquier activo, recursos económicos propiedad de una empresa u organización que le generaran un beneficio en el futuro. Forman parte del activo circulante, se originan de las ventas a crédito, los préstamos personales. Este tipo de cuenta tiene saldo deudor.

A nivel mundial las cuentas por cobrar son de gran importancia para las empresas, ya que la mayor parte de las ventas que realizan las empresas o negocios en la actualidad son realizados a crédito y en muchos casos respaldadas por facturas, las cuales ya sabemos que están registradas desde el punto de vista de la contabilidad, dentro de las cuentas por cobrar.

Cabe destacar que las cuentas por cobrar o créditos constituyen hoy en día la clave en el desarrollo exitoso de los negocios, son dinero esperando a ser tomado, además es el activo de mayor disponibilidad después del efectivo en caja y bancos, ya que a diferencia del inventario estas no pasan por proceso de manufacturas, almacenaje, traslado y colocación con los clientes.

En el Ecuador el proceso de cuentas por cobrar enfrenta tipos de problemas ya sean con compañías o personas naturales, en las que realizan una venta o servicio a clientes morosos, al no tener una pronta recuperación de la cartera vencida nos da como resultado problemas en la liquidez de la empresa. Por lo tanto toda empresa que trabaje con pagos a crédito debe implementar lineamientos de control que permitan un manejo efectivo de las cuentas por cobrar.

La empresa brinda su servicio de transporte y logística en Ecuador a distintos clientes, sin embargo se emite la facturación para hacer cobradas en el plazo de 15 días, la mayoría de los clientes cumplen con ese lapso de tiempo pero algunos clientes no, esto nos ocasiona problemas con el pago de la nómina del personal y proveedores.

UBICACIÓN DEL PROBLEMA EN UN CONTEXTO

Cabe señalar que la empresa Panalpina Ecuador S.A no cuenta con lineamientos de control en las cuentas por cobrar, ya que carecen de políticas y normas a seguir. Ante tal situación del presente proyecto se planteará, propuestas de mejora en el control de las cuentas por cobrar

de la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”, ubicada en la ciudad de Guayaquil.

SITUACIÓN CONFLICTO

El crédito en las empresas representa un medio para atraer más clientes e incrementar sus utilidades. Sin embargo, recuperar esa cartera puede ser una labor difícil para los negocios por lo que recomiendo que la cobranza que haga una empresa sea planeada, hecha con profesionalismo.

Las consecuencias de no aplicar mejoras de control en las cuentas por cobrar, hacen que “Panalpina Ecuador C. Ltda.”, presente dificultades a la hora de cancelar sus obligaciones como empresa, por la falta de liquidez y esto se verá reflejado poco a poco en los estados financieros.

Los días en los que el cobrador era agresivo o intimidante han quedado atrás. La cobranza ha cambiado y exige que el cliente sea tratado con amabilidad.

En un sondeo que realizamos recientemente a los responsables de pagos, un 43% dijo que a aquella empresa o a aquel proveedor que realiza sus cobros de manera agresiva lo ponen al final de la lista de las deudas por saldar.

La labor de cobranza no se limita solamente a exigir un pago o a cobrar, va mucho más allá de eso, comprende analizar, comunicar, replantear, y en muchos de los casos negociar. Una buena cobranza requiere de establecer empatía con el cliente.

La primera acción que debes realizar al respecto es establecer un Status de cobranza de los distintos clientes que tienes, en este apartado se identifica al cliente más difícil. Para determinar cuál es el cliente más difícil se debe de dar un seguimiento diario a nuestros compradores, el a, el b o

el c, es bueno para pagar, es malo para pagar y tomar decisiones en base a eso, si vas a continuar vendiéndole o a cancelar su crédito.

En ocasiones, los clientes, aunque te compren mucho, casi se convierten en tus socios al financiarle el 20 o 30% de tus recursos, lo cual no es bueno para tu empresa.

Por último, no olvidemos que, aunque pueden existir clientes sin los recursos necesarios para pagarte, el nivel de pagos que recibimos es un reflejo de la satisfacción del cliente con nuestros productos o servicios y de la salud financiera de nuestra empresa.

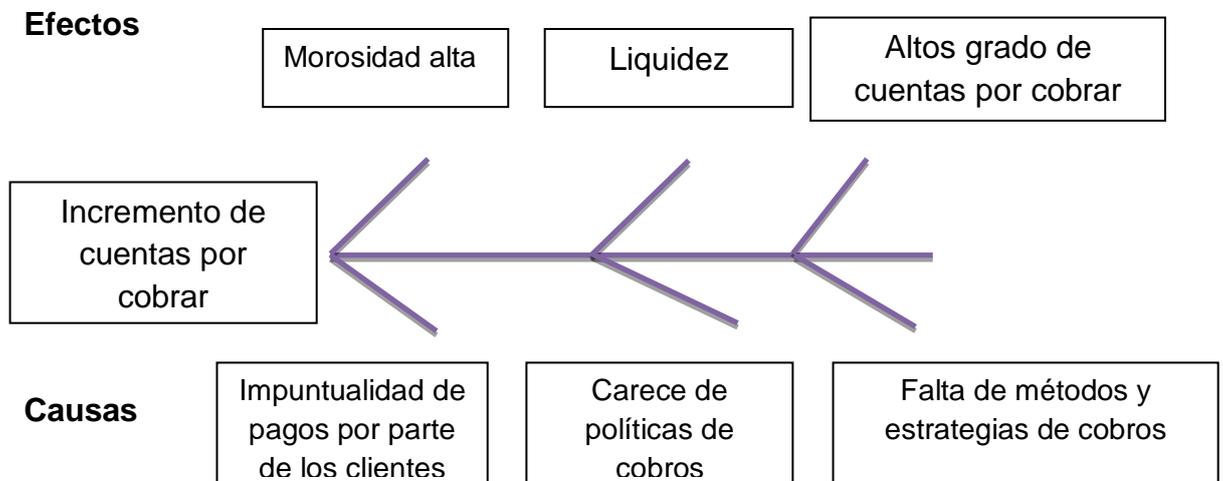


Grafico No: 1 Esquema de Ishikawa (causas y efectos)

Elaborado por: Kevin Moisés Ortoneda Mieleles

Tema: Propuesta de mejoras en el control de las cuentas por cobrar de los ingresos mensuales de la empresa “Panalpina Ecuador S.A”2017

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón:	Guayaquil
Lugar:	Av.de las Américas 406 Centro de Convenciones de Guayaquil Antiguo Aeropuerto
Campo:	Contabilidad
Área:	Crédito y cobranza
Aspectos:	Cuentas por Cobrar, ingresos mensuales
Tiempo:	2017

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el control de las cuentas por cobrar en los ingresos mensuales de la empresa “Panalpina Ecuador S.A” ubicado en la ciudad de Guayaquil periodo fiscal 2017?

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

- Variable Independiente: Cuentas por cobrar
- Variable dependiente: Ingresos mensuales

EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

Delimitado.- La presente investigación se realiza para contribuir a que la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”, mantenga procedimientos que garantice un buen manejo de las cuentas por cobrar y en si solucionar los problema de liquidez.

Claro.-Esta investigación ayudara a implementar propuestas en el área de cobranza llevando a cabo los objetivos que contribuirán al manejo de las cuentas por cobrar de la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”.

Evidente.- Es evidente que la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”, no

tiene estrategias en las cuentas de cobro que van afectando de manera directa a la liquidez de la empresa.

Relevante.-Es relevante para la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”, contar con procesos contables llevando a cabo un eficiente manejo de las cuentas por cobrar para en si prevenir los problemas de liquidez que existen en la empresa.

Original.- La presente investigación es novedosa para la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”, ya que nos ayudara a establecer normas de control en las cuentas por cobrar elaborando un plan de mejora para lograr los objetivos deseados.

Factible.-Esta investigación nos ayudara a establecer nuevas propuestas de mejoras contables para obtener liquidez en el manejo de las cuentas por cobrar de la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”.

OBJETIVOS

Objetivos Generales

- Establecer una mejora del control en las cuentas por cobrar para el manejo eficiente de los recursos financieros de la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”.

Objetivos Específicos

- Fundamentar desde la teoría los procesos de recaudación de cuentas por cobrar.
- Evaluar el proceso actual de las cuentas por cobrar de la empresa “Panalpina Ecuador C. Ltda.”.
- Proponer mejoras de control contable para un eficiente manejo de los recursos financieros y diseñar estrategias que permitan el

mejoramiento de la recuperación de las cuentas por cobrar de la empresa "Panalpina Ecuador C. Ltda."

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación de este proyecto nos va a reflejar los problemas que se están sucitando en el control de las cuentas por cobrar mensuales de la empresa "Panalpina Ecuador C. Ltda.". Mediante los análisis y evaluaciones que se realizaran en las cuentas por cobrar nos ayudaran a tener una buena eficiencia y una gran liquidez en la empresa "Panalpina Ecuador C. Ltda".

Es importante que una empresa tenga políticas de crédito y cobranza, para obtener un mayor numero de clientes y asi mismo brindándole de forma eficiente nuestros servicios de transporte de esas manera establecemos una buena conexión con nuestros clientes. La empresa debe de tener claro que al momento de dar crédito, sus políticas de crédito deben ser claras y también ser respetadas por los clientes sin realizar excepciones.

De las cuales debe de establecer los siguiente objetivos:

- 1) Establecer fechas en la que se debe realizar los pagos.
- 2) Normas y requisitos para el otorgamiento de crédito.
- 3)Cuándo se considera su saldo como vencido así como las consecuencias de que no se efectúe el pago y se considere en mora.

Al momento de cancelar el servicio de transporte el cliente verificara su forma de pago, si el cliente va a realizar el pago a crédito se debe determinar la suma de dinero que el cliente puede responder tomando en cuenta su historial y establecer un limite de crédito para que asi la empresa no asuma riesgos innecesarios. En cambio en la cobranza ésta debe basarse en buscar la recuperación de la cartera sin que esta afecte el trato con el usuario teniendo cuidado de llevar el proceso de manera

óptima y oportuna de manera que no sea necesario aplicar una cobranza agresiva. Las empresas deben de estar al pendiente de sus cuentas por cobrar y así disminuir el riesgo de pérdidas, el área de crédito y cobranza tiene la responsabilidad de garantizar que nuestros clientes estén realizando los pagos de sus facturas en el tiempo estimado que se les ha indicado en el contrato.

La empresa debe de tener un reporte que contenga los datos de los clientes con la deuda correspondiente y la fecha límite de pago, el gerente de ventas debe de contar con esta información para que el grupo de trabajo esté al tanto de los clientes que tienen deudas o créditos vencidos y puedan tomarlo en cuenta para negociaciones de venta. Es esencial tener una persona que de seguimiento y una buena comunicación con los clientes, que día a día se pueda contar con la información actualizada y de estar al tanto de cambios para así no perder cuentas cobrables por no llevar de manera correcta el manejo de estas cuentas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

ANTECEDENTES HISTÓRICOS

De acuerdo con (Koontz, 1993) en la edad media, el comercio logró alcanzar sus máximos niveles de transacciones y por circunstancias fuera del alcance del mismo comerciante, quien era constantemente víctima de robos y atracos, se llegó a crear en dicho medio un alto grado de desconfianza entre los comerciantes que acarreaban los productos que negociaban, en vista de que transportar dinero resultaba muy inseguro por los problemas anteriormente mencionados.

Este mismo autor, especifica que los comerciantes se vieron entonces en la necesidad de crear un mecanismo adecuado y seguro de acuerdo a las necesidades de estos mismos. “Es así como se da el origen al crédito traducido en títulos y documentos que respaldaban los valores por negociarse. Al utilizar éstos documentos de crédito, los comerciantes encontraron en ello un alto grado de satisfacción y de seguridad en las transacciones comerciales que realizaban”. (p. 16)

En las últimas décadas, las empresas han buscado en forma continua nuevas formas de financiamiento, las cuales le permitan al sistema empresarial abastecerse de fondos para operaciones de corto y mediano plazo.

Según (Rodríguez, 1994) en nuestros días el crédito es considerado como una herramienta importante en la actividad de las ventas, ya que es necesario para poder incrementar el volumen de las mismas, mejorar la posición en el mercado de la empresa con respecto a la competencia, además de atraer a nueva clientela interesada en la venta al crédito, así como para fortalecer la preferencia y posicionamiento de los productos en el mercado. De esta manera la empresa podrá competir en forma más agresiva en el mercado.

De acuerdo a la (Mundo, 1996) las cuentas por cobrar se originan debido a las distintas operaciones de crédito mercantil que realiza una empresa. El inicio de la operación se da cuando el cliente solicita el crédito y se analiza para su aprobación respectiva”

Posteriormente el cliente hace su pedido y en seguida se le envía su mercadería. Luego de enviar la mercadería se debe esperar a que el cliente firme aceptando la obligación contraída. Cuando ha sido despachada la mercadería y el cliente ha aceptado de conformidad, se efectúan los asientos contables con lo cual se origina la cuenta por cobrar.

En el ámbito organizacional, las cuentas por cobrar pueden ser clasificadas de acuerdo a si éstas provienen de la venta de bienes o servicios estando respaldadas por una factura; y aquellas que no se originan como resultado de una venta a crédito. Estas en su mayoría son empleadas por empresas industriales y comerciales, constituyendo el activo más importante de las organizaciones y entidades financieras.

En este sentido, lo plantean (Meigs, 2005) al considerar que las cuentas por cobrar representan el activo financiero de mayor relevancia de muchas organizaciones, en gran parte las comerciales; ya que éstas representan activos líquidos capaces de convertirse en efectivo dentro de un periodo de 30 a 60 días en su mayoría.

Según (Chillida, 2003) un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente.

En cuanto a los efectos financieros, y como resultado de la facilidad crediticia el ciclo financiero que cumple el activo circulante es más largo, por lo que se requiere un empleo de mayor capital de trabajo bruto y neto, retrasando el ciclo de exigibilidad del pasivo circulante, obteniendo mayores plazos de los proveedores y en ocasiones haciendo uso del financiamiento externo.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos; en vista de que en la mayoría de los casos la capacidad de la empresa para generar el efectivo necesario que le permita desarrollar cabalmente sus operaciones diarias depende en gran medida del valor, de la recuperabilidad y fechas de vencimiento de sus cuentas por cobrar.

De ahí, lo esencial del establecimiento y cumplimiento de controles que aseguren una adecuada administración de las cuentas por cobrar, de manera que la organización pueda disponer de la liquidez necesaria para cumplir sus compromisos a corto plazo sin que se vea afectada la solvencia y capacidad de pago; soportándose en una eficiente y oportuna gestión de crédito y cobranza.

La influencia de una administración de cuentas por cobrar en el campo de la inversión se puede mencionar un aspecto de importancia ya que la inversión óptima se determina comparando los beneficios que se obtienen de un cierto nivel de inversión óptima se determina comparando todos los benéficos que se alcanza a un cierto nivel de inversión con los costos que ocasionan el mantenerlo. (Aranda, 2010), (p. 48).

Flujo de efectivo:

Otorgar crédito a los clientes, aunque principalmente es una decisión de marketing, afecta directamente la cuenta de efectivo de una empresa. Al vender a crédito y por tanto permitir a los clientes retrasar el pago, la empresa vendedora retrasa la entrada de flujo de efectivo. (Gooderl, 2012), (p. 22).

Riesgo y Rentabilidad:

Según (Escudero, 2003) manifestó “Riesgo de crédito es la imposibilidad por parte del deudor de hacer frente al pago de intereses y la cantidad invertida inicialmente” (p.288).

Capacidad de endeudamiento:

De acuerdo con (Levy, 2010) establece que es “la cantidad total de la deuda de una empresa puede incurrir, como restringida por los pactos de un contrato de préstamo, o por artículos de la firma de la asociación (o escritura de constitución)” (p. 38).

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Contabilidad

La contabilidad llegó al nuevo mundo junto con su descubrimiento por los españoles. En España se utilizaba entonces el sistema por partida simple, el cual consistía en llevar las cuentas por cobrar y por pagar.

Arte, técnica o ciencia? Ese es el debate en torno a la contabilidad, aunque el dilema, en realidad, no tiene respuesta. Pese a que se la considera como una ciencia ya que aporta conocimiento verdadero (que puede sistematizarse y verificarse y que resulta falible), y no suposiciones, esto no parece suficiente para dar por verídica esta nominación, y lo más certero sería decir que no se trata ni de una ciencia, ni de un arte, sino de una forma de dejar registro de las actividades económicas o financieras de una persona jurídica. En una palabra, la contabilidad es una herramienta de la que disponemos para manejar los gastos e ingresos de nuestra compañía.

La contabilidad cobra vida a través de la formulación de hipótesis y la construcción de teorías que permiten anticipar y detallar los fenómenos de su objeto de estudio. Por otro lado, se la considera una técnica ya que, en base a sus procedimientos, se pueden procesar y aplicar datos.

La contabilidad, pues, puede ser considerada como una ciencia o una técnica que tiene el objetivo de brindar información de utilidad para la toma de decisiones vinculadas a la economía. Se dedica a analizar el patrimonio y traduce sus resultados en los llamados estados contables o financieros, que resumen situaciones económicas.

Para entender a fondo la contabilidad es necesario establecer tres tipos de ella: la Contabilidad Pública (lleva el control de los gastos que hacen al estado), la Social (manejo de la cosa pública y las obligaciones que los individuos y el estado tienen entre sí y con el medio en el que viven) y la Empresarial (Analiza las relaciones comerciales de un individuo o una empresa).

El estudio científico de la contabilidad tuvo su origen en 1494, cuando Luca Pacioli (conocido como Fray Luca de Borgo Sancti Sepulchri) publicó su obra "Summa de Arithmetica, Geometría, Proportioni e Proportionalita". El objeto de estudio de la contabilidad (el patrimonio), suele representarse gráficamente en forma de T: en una columna sobre la

izquierda se incluye lo que se debe (Débito), mientras que a la derecha se sitúa el Crédito o Haber.

Existen dos grandes tipos de contabilidad: la financiera o externa, que aporta información sobre el estado financiero de una empresa a los agentes económicos interesados (como clientes, inversores y proveedores) y que se encuentra regulada en forma oficial, y la contabilidad de gestión o interna, que es la que se utiliza para calcular los costos y movimientos económicos en el seno de una empresa.

Crédito y cobranza

Término derivado de la palabra latina credo, que significa creo, y que generalmente se define como la posibilidad de comprar con una promesa de pago, o la posibilidad de obtener la propiedad de y recibir mercancías para el disfrute en el presente aun cuando el pago se difiera a una fecha futura. Por consiguiente, constituye una transferencia real y entrega de mercancías a cambio de una promesa de pago en el futuro.

Una operación crediticia consiste en la transferencia o cesión temporal del acreedor al deudor de un derecho de propiedad del primero sobre un determinado bien (generalmente dinero) para que el segundo disponga de él de la manera que más le convenga por un tiempo determinado, al término del cual habrá de devolvérselo al deudor junto con sus intereses, que reciben el nombre de descuento cuando son pagados por anticipado.

La petición de un crédito es una forma de financiar el pago de tus compras. La devolución tiene lugar después, durante un periodo de tiempo acordado con el acreedor. El crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado.

En un crédito nosotros mismos administramos ese dinero mediante la disposición o retirada del dinero y el ingreso o devolución del mismo,

atendiendo a nuestras necesidades en cada momento. De esta manera podemos cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos conveniente, con la consiguiente deducción en el pago de intereses.

El propósito del crédito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios, en momentos puntuales de falta de liquidez. El crédito conlleva normalmente la apertura de una cuenta corriente. Se distinguen dos tipos de crédito: cuentas de crédito y tarjetas de crédito. Es bastante común utilizar los términos “crédito” y “préstamo” como si fueran lo mismo, pero lo cierto es que son bastantes las diferencias entre crédito y préstamo.

En el actual y cambiante mundo de los negocios, es tan importante saber la forma como se va aplicar la política de crédito hacia un cliente para conocer si se puede hacer negocios con este. No importa que tan bien se realice la evaluación de crédito. Un crédito mal administrado conducirá a mora o impago.

Cobranza

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. Esta puede ser emprendida por la misma empresa que debe recibir el pago, a partir de un área dedicada especialmente a este menester, o puede encomendarse a otra institución. En el primer caso, luego de tener claros cuales son los montos que deben percibirse, una persona denominada cobrador se hace presente en los domicilios identificados para el abono del monto estipulado.

A efectos de evitar actos de corrupción y entendimiento entre los clientes y las personas destinadas a cobrar dinero de la empresa, es recomendable que éstas últimas sean rotadas. En efecto, algunos vicios en este sentido pueden llevar a una consecuencia indeseable para la organización. Es por ello que también se necesita que las personas

dedicadas a tal tarea hayan hecho gala de cualidades referidas a la honestidad y la integridad. Además el cobrador debe llegar a tener una llegada al cliente que le permita con seguridad realizar el cobro de la forma más rápida posible.

En cuanto al departamento de cobranzas, es un área que debe trabajar en forma coordinada con otros departamentos afines, como el de contabilidad, el de finanzas y el de ventas. Así, por ejemplo, recibirá un informe del departamento de contabilidad en lo que respecta a cuentas por cobrar vencidas o a punto de vencerse a efectos de poder cumplir con la cobranza en esos tiempos. Por otra parte, el sector de cobranzas deberá enviar informes al sector financiero para que se tenga noción de las entradas de efectivo que se han visto efectivizadas.

En base a lo planteado, se desprende la importancia de la cobranza de este importante rubro, ya que con frecuencia representa la mayor y más consistente fuente de entradas de efectivo de una compañía; por lo cual es indispensable llevar un correcto seguimiento al cobro de los mismos.

Control

Para (Fayol) consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalarlas debilidades y errores a fin de retificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. De igual manera para (Munch), el control de la fase de control administrativo a travez de la cual se evalúan los resultados obtenido a relación de lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso.

Importancia del control

Según (Junco), una de las razón es que se requiere el control es por que el mejor de los planes se pueden desviar. Sin embargo, el control también

sirve para que los gerentes puedan vigilar los cambios del ambiente, así como sus repercusiones en el avance de la organización.

Cuentas por Cobrar

(Vargas, 1996) Son los importes que adeudan terceras personas a la empresa. Existen cuentas por cobrar derivadas de las operaciones de la empresa y existen cuentas por cobrar que no corresponden a las operaciones de la empresa. Las cuentas por cobrar que no provienen de las operaciones del negocio se derivan de diversas transacciones como son los préstamos a empleados y anticipos a empleados que da la empresa, entre otros. Las cuentas por cobrar derivadas de las operaciones propias de la empresa son sumas que adeudan los clientes por ventas de bienes o servicio a crédito.

Normalmente las empresas venden a crédito, a 30 o 60 días, en la que se crea a una cuenta por cobrar a los clientes pero de estas cuentas no todas se llegan a cobrar de modo que se producen un incobrable, más bien diríamos un gasto por incobrable, el cual varía de acuerdo con las políticas que se tenga en el departamento de créditos y cobros y en el departamento de venta de la empresa. Por ejemplo, si son departamentos que estudian a los clientes en forma adecuada con relación con su potencial financiero para poder cancelar la posible cuenta con la empresa, entonces se tendrán pocos incobrables y viceversa.

Clasificación de las Cuentas por Cobrar

Cuentas por cobrar por origen de venta de bienes o servicio: este grupo de cuentas cobrar están cobradas por aquellas cuyo origen es la venta a crédito de bienes o servicios y que, generalmente, están respaldadas por la aceptación de una factura por parte del cliente.

Cuentas por cobrar provenientes por venta a crédito: son comúnmente conocidas como cuentas por cobrar comerciales o cuentas por cobrar a clientes y deben ser presentadas en el balance general en el

grupo de activos circulante o corriente, excepto aquellas el vencimiento sea mayor al ciclo normal de operaciones de la empresa, del cual, en la mayoría de los casos son de doce meses.

Cobranza

Es un proceso de negociación integral a través el cual se proporciona servicio de cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación a pagar de parte del deudor.

Liquidez

Según (Martinez, 2008) capacidad de pago que tiene una persona natural o jurídica para responder en un corto plazo sus obligaciones financieras de cualquier tipo como consecuencia de disponer activos fácilmente convertibles en dinero en efectivo.

Crédito

Según (Martinez, 2008) transferencia limitada y temporal de una cantidad de dinero que una persona o entidad hace a otra, con la promesa que el capital con los intereses respectivos los cancele de acuerdo a las condiciones previamente pactadas.

Utilidad

Según (Martinez, 2008) contablemente es el beneficio que resulta de restar el costo de los bienes y servicios producidos de los ingresos percibidos por sus ventas en un periodo de tiempo determinado.

Cartera Vencida

Conjunto de valores y documentos que después de su vencimiento no han sido liquidados según (Martinez, 2008)

Sistemas de Control Administrativo

(Charles T. Horngren, 2006) Un sistema de control administrativos es una integración lógica de técnicas para reunir y usar información para tomar decisiones de planeación y control, motivar el comportamiento de los empleados y evaluar el rendimiento. Los propósitos de un sistema administrativo son los siguientes:

- Comunicar con claridad los objetivos de la organización.
- Asegurar que los administradores y empleados entienden las funciones específicas que se requieran de ellos para alcanzar las metas organizacionales.
- Notificar los resultados de las acciones a toda la organización.
- Garantizar que los administradores pueden adaptarse a cambios en el ambiente.

ANTECEDENTES REFERENCIALES

(Ramirez, 2016) nos presenta su tesis “Modelo de Crédito cobranza y Gestión financiera en la empresa “comercial facilito” de la parroquia Patricia Pilar, provincia de Los Ríos en la Universidad Regional Autónoma de los Andes”.

La presente tesis nos detalla la propuesta de un modelo de crédito y cobranza para el mejoramiento de la gestión financiera, que se dedica a la comercialidad de electrodomésticos. Se enfocó en realizar entrevistas y encuestas al personal de trabajo de la Área Administrativa de la empresa las cuales son: Gerente, Contador, Secretaria y Asistente contable.

La propuesta de crédito y cobranza se enfoca en realizar mejoras para la empresa, elaborando organigramas, funciones de los empleados, políticas de crédito - cobranza, elaboración de flujogramas, razones financieras y solicitudes de crédito y documentos como los pagarés que nos ayudaran a la toma de decisiones así como mejorar la Gestión Financiera de la empresa.

(Ramírez A. , 2015) “Evaluar las cuentas por cobrar de la empresa ADECAR CÍA.LTDA y como inciden estas en la liquidez de la compañía. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de la ciudad Guayaquil”.

La presente investigación está encaminada a evaluar a la empresa Adecar Cia. Ltda. En el area de las cuentas por cobrar , durante el período 2015, tomando como base el análisis de las ventas a créditos, el cual tiene su funcionamiento en el área de ventas y cobranzas en dicha empresa, lo que permitirá el estudio de la información y su incidencia en los estados financieros mediante indicadores y metodologías totalmente basados en la situación financiera, con el objeto de tener argumentos confiables para la toma de decisiones.

Dicha empresarealizo entrevistas para obtener resultados, las que se las realizo a su personal de trabajo para poder analizar la cartera vencida e incobrabilidades para mantener una recuperación en la cobranza de las Cuentas por Cobrar asi como políticas y procedimientos para que no perjudiquen en este caso la liquidez de dicha empresa con los métodos de realizar periodos de crédito y descuentos por pronto pago, normas de créditos y políticas de cobranza.

En conclusión el investigador realizo análisis que permitieron detectar las falencias ya que formularon estrategias y políticas para mejorar la cartera vencida y disminuir el impacto en la liquidez manteniendo resultados favorables para la compañía.

(Figuroa, 2015) “Guía funcional para la gestión de los créditos y cuentas por cobrar en las empresas procesadoras y comercializadoras de helados en la ciudad de Guayaquil. UTPL. Loja

La presente investigación se delimitó en el Departamento de Créditos y Cobranzas en estudio, en el cual se identificó un incumplimiento en la recuperación de Cartera en esta área de la compañía, observándose además que no existe un responsable por el control de la Gestión en la entidad, considerando todas las divisiones de la empresa.

La Gestión de Cobranza es el resultado de un incremento importante de colocación de los productos en el mercado, a través de las ventas a crédito. Por lo tanto la disponibilidad de liquidez para el capital de trabajo de la empresa depende de una gestión eficaz de la cobranza como resultado del manejo adecuado de nuestros ingresos., por ello se ha formulado como objetivo, elaborar una Guía Funcional como instructivo para optimizar el control de la gestión presupuestaria en el “departamento de Crédito y Cobranza”.

Para el efecto, se define los controles necesarios para determinar la veracidad de la información que consta en los respectivos estados de cuentas, para la ejecución de las tareas inherentes al control de esta Gestión, donde se establezcan las políticas institucionales y las instrucciones que deben seguirse para mejorar el nivel de cumplimiento de los Cobros, de modo que se definan funciones y un responsable para el control de esta Gestión de Cobranza, para beneficio de la empresa, de los clientes internos y externos, para planificación, ejecución y control de los Estados Financieros

(Gomez Martha, 2016) La presente tesis nos muestra el “Diseño de Control Interno en Cuentas por Cobrar para la unidad “Montessori”, fue desarrollada con la meta de ayudar a renovar la gestión financiera de la empresa, mediante un estudio sobre la actual situación que presenta la empresa con la ayuda de diversas técnicas y métodos.

La presente tesis muestra los errores que se encuentran en la gestión financiera y los problemas con la administración del efectivo de la compañía, en la cuentas por cobrar y por la falta de control en los gastos administrativos. El plan de mejora para el buen manejo de la empresa se basa en el proyecto de cambiar las políticas y estrategias para así poder combatir con todos los problemas que existen en la empresa.

(Chevez, 2011) De la Universidad Nación de Loja presenta la siguiente tesis titulada “Implantación de un Sistema de Procedimientos

Metodológicos para mejorar el Control de la Cartera por Cobrar de la Distribuidora Dismarex de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas durante el periodo de Mayo Diciembre del 2011”.

El análisis del control interno de las cuentas por cobrar existentes en la empresa la cual se dedica a la comercialización de productos de consumo masivo, en donde se dio a conocer al propietario los procedimientos correctos a la hora de tomar decisiones en el manejo de la cartera por cobrar de su negocio y como un requisito previo a obtener el título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Se dio cumplimiento a los objetivos planteados inicialmente, al realizar un organigrama estructural para posteriormente establecer las funciones y responsabilidades del personal así como también se elaboró un cuestionario de control interno y se concluyó con la aplicación de manuales de procedimientos en el área de crédito y cobranza.

La tesis planteada la presento como un aporte a todas aquellas empresas que no cuentan con un adecuado sistema de control interno. El cual es importante, en virtud de que día a día presentan mayor desarrollo y sólo mediante la obtención de su máxima eficiencia operativa podrán mantenerse firmes y sólidos dentro de un mercado de competencia. El uso apropiado del presente manual de procedimientos permitirá ampliar la capacidad de crédito y de la misma manera recuperar de forma rápida la cartera por cobrar de la empresa y dará un mejor desempeño en la administración.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Ley Organica de Transporte Terrestre Transito y Seguridad Vial

Ley 1 Registro Oficial Suplemento 398 de 07-ago.-2008

Ultima modificación: 31-dic.-2014

Estado: Vigente

CAPITULO II

Del Regimen Administrativo

Seccion I

De las Operadoras del Transporte Terrestre

(Art.77).-Constituye una operadora de transporte terrestre, toda empresa, ya sea esta compañía o cooperativa que habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos en esta Ley y su Reglamento, haya obtenido legalmente el título habilitante, para prestar el servicio de transporte terrestre en cualquier de sus clases y tipos.

(Art.78).-Toda operadora de transporte terrestre que estuviese autorizada para la prestación del servicio, deberá hacerlo única y exclusivamente en las clases de automotores que el Reglamento determine, dependiendo de su clase y tipo.

(Art.79).-Por ser el servicio de transporte terrestre, de carácter económico y estratégico para el Estado, las operadoras deberán tener un objeto social exclusivo en sus estatutos, de acuerdo con el servicio a prestarse.

Nota: Artículo reformado por Ley No. 0, publicada en Registro Oficial Suplemento 415 de 29 de Marzo del 2011.

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 priorizando a los grupos históricamente excluidos.

(a)Implementar mecanismos de incentvos en actividades económicas, especialmente del sector popular y solidario, las Mi pymes, la agricultura familiar campesina, así como las de trabajo autónomo que se orienten a la generación y conservación de trabajos dignos y

garanticen la igualdad de oportunidades de empleo para toda la población.

(b) Democratizar el acceso al crédito, financiamiento, seguros, activos productivos, bienes de capital e infraestructura productiva, entre otros, para fomentar el desarrollo y sostenibilidad de las actividades económicas de carácter asociativo y comunitario y su vinculación a cadenas productivas y mercados.

(c) Fortalecer el servicio público de empleo con el objeto de impulsar la inserción laboral de los ciudadanos y las ciudadanas y articular la oferta y demanda de trabajo.

(d) Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de mujeres y de grupos de atención prioritaria al mercado de trabajo, ya sea de forma remunerada o mediante el apoyo de sus emprendimientos.

(e) Fortalecer los programas que promuevan la permanencia en el país de personas trabajadoras, así como generar mecanismos de reinserción laboral y productiva que fomenten el retorno voluntario de los emigrantes ecuatorianos.

(9.2).- Promover el trabajo juvenil en condiciones dignas y emancipadoras que potencie sus capacidades y conocimientos.

(a) Fortalecer los programas enfocados en la incorporación de jóvenes al mercado laboral, ya sea a través de un primer empleo o de forma remunerada, a través de pasantías, las mismas que requieren de validación como experiencia profesional.

(b) Apoyar el desarrollo de los emprendimientos juveniles en ámbitos de financiamiento, capacitación, transferencia tecnológica y gestión empresarial.

(c) Implementar incubadoras de proyectos, vinculadas a las prioridades del país, que fomenten una cultura de emprendimiento.

(d) Implementar estrategias para dignificar los autoempleos de subsistencia, propendiendo a su incorporación al sector laboral formal.

(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

(a) Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

(b) Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.

(c) Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independientes de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

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

(a) Fomentar la capacitación tanto de trabajadores y trabajadoras, como de personas en búsqueda de trabajo, con el objeto de mejorar su desempeño, productividad, empleabilidad, permanencia en el trabajo y su realización personal.

(b) Fomentar la colaboración tripartita (Estado, sector privado y trabajadores) en la planificación de la capacitación y la formación ocupacional que incremente la empleabilidad y la productividad laboral.

(c)Fortalecer la normativa para el desarrollo de la formación ocupacional y capacitación para el trabajo, superando formas estereotipadas o sexistas de ocupación laboral.

(d)Definir y estructurar los programas de formación ocupacional y capacitación para el trabajo, en función de la demanda actual y futura del sistema de trabajo, con la participación de los trabajadores y empleadores.

Constitucion Política de la Republica del Ecuador

(Art.247).- Son de propiedad inalienable e imprescriptible del Estado los recursos naturales no renovables y, en general, los productos del subsuelo, los minerales y sustancias cuya naturaleza sea distinta de la del suelo, incluso los que se encuentran en las áreas cubiertas por las aguas del mar territorial.

Estos bienes serán explotados en función de los intereses nacionales. Su exploración y explotación racional podrán ser llevadas a cabo por empresas públicas, mixtas o privadas, de acuerdo con la ley.

Será facultad exclusiva del Estado la concesión del uso de frecuencias electromagnéticas para la difusión de señales de radio, televisión y otros medios. Se garantizará la igualdad de condiciones en la concesión de dichas frecuencias. Se prohíbe la transferencia de las concesiones y cualquier forma de acaparamiento directo o indirecto por el Estado o por particulares, de los medios de expresión y comunicación social.

Las aguas son bienes nacionales de uso público; su dominio será inalienable e imprescriptible; su uso y aprovechamiento corresponderá al Estado o a quienes obtengan estos derechos, de acuerdo con la ley.

(Art.51).- Se reconoce a las personas privadas de la libertad los siguientes derechos:

1. No ser sometidas a aislamiento como sanción disciplinaria

2. La comunicación y visita de sus familiares y profesiones del derecho
3. Declarar ante una autoridad judicial sobre el trato que haya recibido durante la privación de libertad.
4. Contar con los recursos humanos y materiales necesarios para garantizar su salud integral en los centros de privación de libertad.
5. La atención de sus necesidades educativas, laborales, productivas, culturales, alimenticias y recreativas.
6. Recibir un tratamiento preferente y especializado en el caso de las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, adolescentes, y las personas adultas mayores, enfermas o con discapacidad.
7. Contar con medidas de protección para las niñas, niños, adolescentes, personas con discapacidad y personas adultas mayores que estén bajo su cuidado y dependencia.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Cuenta

El registro detallado de los cambios que han ocurrido en un activo, un pasivo o en la participación en el capital del propietario en particular durante un período. Un registro utilizado para resumir todos los aumentos y disminuciones en un activo determinado, como por ejemplo efectivo, inventarios o cualquier otro tipo de activo, pasivo o patrimonio, ingreso o gasto.

Cuenta Abierta

Cuando las compras se efectúan y se cargan a la cuenta del comprador sin que estén evidenciadas por un Pagaré o Letra de Cambio, y para lo cual se ha convenido efectuar liquidaciones mensuales o de otra periodicidad, se dice que el comprador está comprando en cuenta abierta y el vendedor concediendo un crédito abierto. Cuando se establecen cuentas abiertas, existe, o debe existir, una promesa definida de

liquidación, por ejemplo, el pago el día 10 del mes siguiente. Las cuentas abiertas en libros, conocidas también con el nombre de Cuentas por Cobrar, se consideran activos tan ventajosos como los pagarés o letras por cobrar, aunque estos últimos evidencian a primera vista el adeudo y las cuentas abiertas, no. El importe del crédito concedido en cuenta abierta por lo general es limitado, conociéndose el máximo como «línea de crédito».

Cuenta Bancaria

Fondos depositados en un banco. Existen dos tipos principales de cuentas bancarias (a más de las de los departamentos gubernamentales), y se clasifican en cuanto al elemento de tiempo, depósitos a la vista y depósitos a plazo. Un depósito a la vista es pagadero dentro de los 30 días, y un depósito a plazo (a término), después de 30 días.

Ordenadas en cuanto a tipos de depositantes, las cuentas bancarias pueden clasificarse como personales, de corporaciones, cuentas conjuntas, en fideicomiso, y cuentas de asociaciones no incorporadas.

Control

Para (Fayol) consiste en verificar si todo ocurre de conformidad con el plan adoptado, con las instrucciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar las debilidades y errores a fin de rectificarlos e impedir que se produzcan nuevamente. De igual manera para (Münch) el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso.

Cobranza

Es un proceso de negociación integral a través del cual se proporciona servicio al cliente, al asesorarlo y darle respuesta a sus necesidades de información y, sobre todo, de crédito, mediante el cual se recupera la

inversión hecha en un crédito, basada en el derecho a recibir el pago por parte del acreedor y la obligación de pagar por parte del deudor.

Liquidez

Según (Martinez, 2008) Capacidad de pago que tiene una persona natural o jurídica para responder en un corto plazo sus obligaciones financieras de cualquier tipo como consecuencia de disponer activos fácilmente convertibles en dinero efectivo. (pág. 202).

Crédito

(Martinez, 2008) Transferencia limitada y temporal de una cantidad de dinero que una persona o entidad hace a otra, con la promesa de que el capital con los intereses respectivos los cancele de acuerdo a las condiciones previamente pactadas. (pág. 90).

Deuda

(Martinez, 2008) Deber o compromiso que una persona, empresa o país ha contraído como consecuencia de un acuerdo o convenio por el que debe pagar, devolver, satisfacer o reintegrar a otro cierta cantidad de dinero, bienes y servicios en un plazo determinado. (págs. 110,111).

Utilidad

(Martinez, 2008) En economía se llama utilidad a la cualidad mensurable y propia que posee un bien o servicio para satisfacer una necesidad.

Contablemente es el beneficio que resulta de restar el costo de los bienes y servicios producidos de los ingresos percibidos por sus ventas en un período de tiempo determinado. (pág. 325).

Utilidad Marginal

En el nivel de utilidad total proveniente de consumir una unidad adicional de algún bien. Se hace esta distinción ya que cada unidad consumida de algún bien aporta una satisfacción diferente (Martinez, 2008) (pág. 325).

Utilidad Marginal Decreciente

(Martinez, 2008) Expresión que resume el hecho de que a partir de un nivel determinado de consumo, cada unidad adicional de un bien nos aportarán cada vez menor utilidad (pág.325).

Cartera vencida

Conjunto de valores y documentos que después de su vencimiento no han sido liquidados (Martinez, 2008) (págs.61,62).

Interés

Precio o remuneración que se paga o recibe por utilizar o prestar una determinada cantidad de dinero (capital), durante un período determinado. Su valor se calcula en base del porcentaje acordado entre las partes que, obviamente debe ser legalmente aceptado. (Martinez, 2008) (pág.185).

Intereses por mora

Intereses devengados por una deuda no satisfecha a tiempo que suelen aplicarse en las transacciones comerciales y en la administración fiscal y tributaria. (Martinez, 2008) (pág.186).

Conceptualización de Variables

- Variable Independiente: **Cuentas por cobrar**

Según (Chillida, 2003) un aspecto que caracteriza las cuentas por cobrar es el hecho de que el cobro del bien o servicio esté diferido, de manera que la empresa concede a sus clientes un plazo para su cancelación a partir de la entrega del mismo. Sin embargo, este aspecto en ocasiones debe ser tratado con sumo cuidado ya que de la presencia de mayores o menores cantidades de ventas a crédito pendientes de cobro se derivan el incremento de los riesgos para la empresa desencadenando diversas consecuencias financieras, como mayores gastos de cobranza e

intereses, cuentas que pasan a ser incobrables por insolvencia por parte del cliente.

Las cuentas por cobrar son las cuentas más importantes que la empresa no puede olvidar ya que es dinero esperando a ser tomado ya que es un activo de mayor disponibilidad después del efectivo, ya que abarca los créditos comerciales a favor de la empresa que se debe a un bien o servicio que provee. Los términos de crédito que conceden a sus clientes pueden variar en días, meses e incluso años.

Variable dependiente: **Ingresos mensuales**

Según las (NIC), los ingresos son incrementos en el patrimonio neto de la empresa durante el ejercicio, ya sea en forma de entradas o aumentos en el valor de los activos, o de disminución de los pasivos, siempre que no tengan su origen en aportaciones, monetarias o no, de los socios o propietarios.

El reconocimiento de un ingreso tiene lugar como consecuencia de un incremento de los recursos de la empresa, y siempre que su cuantía pueda determinarse con fiabilidad. Por lo tanto, conlleva el reconocimiento simultáneo o el incremento de un activo, o la desaparición o disminución de un pasivo y, en ocasiones, el reconocimiento de un gasto.

Los ingresos son una fuente positiva ya que implican un aumento en el patrimonio de la empresa, la causa de los ingresos son derivados de ventas de productos, prestaciones de servicios entre otros provenientes de las operaciones de la empresa. Dentro de los ingresos se incluyen dos elementos tales como los ingresos y las ganancias los cuales representan varias características concretas.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

Los comienzos de la historia de Panalpina están estrechamente relacionados con el transporte marítimo del Rin. En 1935, las actividades comerciales de la empresa matriz se trasladaron con éxito al sector de reexpedición tras la adquisición de Hans im Obersteg, un promotor muy conocido cuyas raíces se remontan a 1834. En la década de 1940 se incorporaron nuevas empresas y se establecieron nuevas en Europa y el resto del mundo. Estados Unidos, marcando el inicio de una red transatlántica de sucursales.

La compañía se independizó como "Alpina" en 1954 y fue renombrada en 1960 como "Panalpina". El emblema nuevo y llamativo simbolizaba la identidad global uniforme del grupo. En ese momento, el nombre significaba la "conquista" de los Alpes por parte de los servicios de transporte que unían el norte y el sur de Europa; hoy representa las operaciones globales del Grupo Panalpina en seis continentes.

1950

La empresa fue testigo de un rápido crecimiento en los años 1950 y 1960, estableciendo numerosas nuevas sucursales en América del Norte y más tarde en América Latina, África, Asia y Australia. Durante la década de

1970, Panalpina aumentó los volúmenes de carga aérea desde y hacia los EE. UU. Se fundó Air Sea Broker AG, que sentó las bases de lo que aún hoy es una estrategia exitosa de adquisición y gestión centralizada de la carga aérea global y la capacidad de carga oceánica. El floreciente negocio petrolero de Nigeria también le dio a Panalpina un gran impulso durante este período. Tras la adquisición de JP HarleGroup, con sede en Houston, a fines de la década de 1970, la compañía comenzó a desarrollar sus actividades en este segmento. Ahora es el líder indiscutible del mercado mundial en la cadena de suministro de la industria del petróleo y el gas.

1969

En 1969, la Fundación Ernst Goehner, que había sido establecida por uno de los principales empresarios suizos de los años 50 y 60, adquirió el primer 40% del capital accionario de Panalpina. Gradualmente se sumó a esta participación durante la década de 1980, se convirtió en el único accionista de la compañía.

1980

Durante los años 1980 y 1990, Panalpina fortaleció aún más su posición en segmentos específicos. Entre otras cosas, lanzó operaciones combinadas de flete aéreo y flete marítimo entre Extremo Oriente y Europa, África, Oceanía e India, e inició servicios regulares de flete aéreo entre Luxemburgo y los Estados Unidos, Sudáfrica y Brasil. En 2004, el exitoso compromiso a largo plazo de Panalpina con los servicios de carga hacia y desde los mercados emergentes del Lejano Oriente obtuvo una recompensa adecuada: China otorgó a la compañía una codiciada licencia "A", lo que le permitió desarrollar su propia organización operativa en este prometedor mercado. En el mismo año, el Grupo consolidó su liderazgo en el mercado del negocio de petróleo y gas al hacerse cargo de la empresa escocesa Grampian International y fortaleció su posición

en Asia al comprar International Aero-Sea Forwarders, con sede en Corea del Sur.

2005

En 2005, Panalpina fortaleció aún más su posición líder en el mercado de la industria del petróleo y el gas adquiriendo el proveedor de logística con sede en Singapur Janco Oilfield Services y el Norwegian Overseas Shipping Group.

Las actividades comerciales de Panalpina están principalmente orientadas a la región. La estructura operativa se divide en las siguientes unidades regionales:

- América
- Asia Pacífico
- Europa
- Medio Oriente, África y CIS

La empresa Panalpina Ecuador C Ltda., su RUC 0990606374001 se encuentra ubicada en la provincia del Guayas canton Guayaquil en la Av. de las Americas 406, edificio Centro de Convenciones, PB, oficina 12. La compañía se dedica en la actualidad al servicio Servicios Relacionados con el Transporte marítimo y aéreo, incluidas las Agencias de Viajes, sujetándose a las disposiciones de la Ley Organica de Transporte.

La empresa Panalpina Ecuador C Ltda., fue constituida legalmente el 08 de Noviembre en 1982 el tipo de compañía es de responsabilidad limitada, con numero de resolución de la Superintendencia de Compañía expediente # 25637 con el plazo social 08 de Noviembre del 2012.

Visión

Queremos ser el proveedor global más enfocado en el cliente de soluciones de transporte de carga y logística, un socio confiable, valorado y respetado.

Misión

Aprovechamos nuestra presencia global y nuestra competencia en Air and OceanFreight al colaborar con nuestros clientes para desbloquear el valor en sus cadenas de suministro y juntos crear soluciones logísticas integrales inteligentes y eficientes.

Los clientes son el corazón de los negocios de Panalpina. Evaluamos continuamente sus necesidades y satisfacción y, como resultado, alineamos nuestros productos a sus requisitos. Todos los aspectos de nuestros procesos de trabajo, organización y operaciones están orientados a las necesidades y expectativas de nuestros clientes. Con un profundo conocimiento de los requisitos de sus clientes, Panalpina crea valor a lo largo de la cadena de suministro de sus clientes en una amplia gama de industrias.

Nuestro compromiso con los clientes se basa en estándares de calidad coherentes y grupales para todos nuestros procesos comerciales. Los principales son los siguientes:

- Floreloy S.A
- Aaasacorporation S.A
- Ecofroz S.A
- AulestiaCia. Ltda
- Agropcoex S. A
- Bodyguard Security Cia. Ltda.
- Trapesmandina C. A.

Los autores (Pérez, 2007) señalan que la investigación cualitativa estudia la realidad en su contexto natural y como sucede, sacando e interpretando fenómenos de acuerdo con las personas implicadas.

Es reunir información basada en la observación de comportamientos naturales, discursos, respuestas abiertas para la posterior interpretación de significados, con el objetivo de ver los acontecimientos, acciones, normas, valores, etc. desde el enfoque de la persona que esta siendo estudiada, por tanto, hay que tomar la perspectiva del individuo, con el fin de entender las experiencias humanas como sentir dolor, sentirse curado, la impotencia o el confort.

Este tipo de investigación debería ser considerada y aplicada como parte integral de los proyectos de intervención en la cual tanto el investigador como el investigado, participan como parte del proceso.

Investigación Cuantitativa

(Hernández, 2006) nos dice que los estudios que utilizan este enfoque confían en la medición numérica, el conteo, y en uso de estadística para establecer indicadores exactos.

Produce datos descriptivos, con las propias palabras de las personas, habladas o escritas y la conducta observable. Establecidas por un conjunto de técnicas para recoger datos, el investigador ve al escenario y a las personas en una perspectiva global, estudia el contexto de su pasado y presente, tratan de comprender a las personas dentro del marco de referencia de las mismas, se identifican con las personas que estudian para comprender como ven las cosas. Para el investigador cualquier escenario o persona es digna de estudio, aparta sus propias creencias perspectivas y predisposiciones.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Investigación Explicativa

(Mercado, 2007) La investigación explicativa tiene carácter predictivo cuando se pone pronosticar la realización de ciertos efectos. Tiene carácter correctivo cuando se propone estimular, atenuar o eliminar los efectos.

Como su nombre lo indica se centra en explicar el por qué ocurre un fenómeno y qué condiciones se da para que ocurra este, este tipo de investigación es un proceso orientado, no solo de describir o hacer un simple acercamiento en torno a un fenómeno o hecho específico, sino que busca establecer las causas que se encuentran detrás de este, en otras palabras su objetivo principal es establecer el por qué y el para qué de un fenómeno. Esta investigación tiene un propósito teórico o experimental para apuntar a objetivos prácticos, están dirigidos a responder a las causas de los eventos físicos o sociales.

Investigación Descriptiva

Según (Hernández e. a., 2006) Busca especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. (p.102).

El proceso de la descripción no es exclusivamente la obtención y la acumulación de datos y su tabulación correspondiente, si no que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, opiniones de las personas, puntos de vista, el investigador debe definir que va a medir y a quienes va a involucrar en esta medición.

Según (Mercado, 2007) Tiene por objeto exponer las características de los fenómenos. Palermo dice que exige conocimientos previos incluye, como uno de sus propósitos, el de “descubrir la probable asociación entre dos variables”.

Investigación de Campo

Según el autor (Martins S. P., 2010) consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (pag.88).

Este tipo de investigación se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, eso le permite al investigador conocer más a fondo el lugar y con ello manejar los datos con más seguridad y podrá soportarse en diseños exploratorios, descriptivos y experimentales, en esta investigación no se modifican ni manipulan variables, es decir, el investigador obtiene información, pero no altera las condiciones existentes.

Existen varias etapas que se llevan al cabo para realizar este tipo de investigación estas pueden ser: determinar el problema, valorar los recursos, elegir las herramientas o técnicas adecuadas, analizar los datos, exponer los datos obtenidos.

Investigación Correlacional

Según (Hernández e. a., 2003) es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables. Los estudios cualitativos correlacionales miden el grado de relación entre esas dos o más variables. Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba. (p.121).

Es un tipo de investigación no experimental en la que los investigadores miden dos variables y establecen una relación estadística entre las mismas, sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes, dentro del proceso de investigación correlacional no siempre tiene la oportunidad de elegir las variables que quiere estudiar, Cuando esto sucede, se dice que se está llevando a cabo una

investigación semi-experimental. Existen tres tipos de investigación correlacional que son: observación natural, encuestas y cuestionarios, análisis de información, dentro de los cuales las variables pueden o no ser controladas. Esto depende del tipo de acercamiento que se tenga frente a un tema dado y la manera como se quiera conducir la investigación.

Explicativa	Descriptiva	Explorativa	Correlacional
El objetivo es conocer porque suceden ciertos hechos, por medio de la delimitación de las relaciones casuales existente o, al menos, de las condiciones que ella se producen.	El Diseño de investigación descriptiva es un método científico que implica observar y describir el comportamiento de un sujeto sin influir sobre él de ninguna manera.	Se conoce con el nombre de Investigación Explorativa al proceso orientado, no sólo a describir o hacer un mero acercamiento en torno a un fenómeno o hecho específico, sino que busca establecer las causas que se encuentran detrás de éste.	La investigación correlacional es un conjunto de estudios que tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Tabla No: 2 Tipos

Elaborado por: Kevin Moisés Ortoneda Miele

Se utilizará el tipo de investigación explorativa y explicativa para obtener información inicial y buscar la causa que originó la situación actual de la empresa sobre el problema planteado.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

Según (Tamayo, 2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.(p.180).

El concepto de población proviene del término latino tardío *populatio*, -*ōnis*, en latín 'saqueo', 'devastación'. En su uso más habitual, la palabra hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general. También permite

referirse a los espacios y edificaciones de una localidad u otra división política, y a la acción y las consecuencias de poblar. Cabe resaltar que el estudio de las poblaciones, por lo general, se desarrolla según las leyes probabilísticas, por lo que las conclusiones de dichas investigaciones pueden no resultar susceptibles de aplicación a ciertos individuos. La disciplina que estudia a las poblaciones humanas recibe el nombre de demografía.

Población Finita

Según (Ramírez, 1999), una población finita es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total.

De esta manera, las poblaciones finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización. Algunos ejemplos de este tipo de poblaciones lo constituyen por ejemplo el número de estudiantes de una institución o el total de obreros de una industria. En cuanto a su naturaleza matemática, se establece que una población finita está básicamente constituida cuando el conjunto cuenta con un número menor a cien mil miembros

Población Infinita

Según (Arias F. , 2006) es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible.

Se considera población infinita aquellas de cuyos elementos es imposible tener un registro, ya que no existe un registro documental de estos, pues es imposible registrarlos en su totalidad. Por ejemplo, la cantidad de personas víctimas de delitos menores en una ciudad determinada, la totalidad de animales de una especie determinada. Estadísticamente sin

embargo, se considera como población infinita aquella cuya cantidad de elementos exceden de cien mil.

ITEM	INFORMANTES	POBLACION
1	PRESIDENTE	1
2	GERENTE GENERAL	1
3	SUB – GERENTE IMPORTACION Y EXPORTACION	1
4	AREA ADMINISTRATIVA	3
5	CONTADOR	1
6	SUPERVISOR AEREO Y MARITIMO	2
7	OPERADOR LOGISTICO	1
8	CONDUCTORES	1
	TOTAL	11

Tabla No: 2 Poblacion

Elaborado por: Kevin Moisés Ortoneda Mieles

MUESTRA

Según (al, 2008) la muestra en el proceso cualitativo en un grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea representativo del universo o población que se estudia. (pag. 562).

Se trata de una representación a pequeña escala de algo que tiene la misma calidad pero en mayor cantidad, las muestras sirven para demostrar que lo que se quiere obtener está bien sin necesidad de comprobar la calidad del producto completo. La aplicación de esta palabra abarca muchos campos en los que la escala de demostración es importante, sin embargo los más frecuentes son la química, la biología, la economía y el comercio.

TIPO DE MUESTRA

Muestra Aleatorio Simple

Según (Luján, 1998) Es aquella en donde todas las muestras posibles son igualmente probables, y en consecuencia cada elemento de la población tiene idéntica probabilidad de caer en la muestra.

Es la técnica de muestreo en la que todos los elementos que forman el universo y que, por lo tanto están descritos en el marco muestral, tienen idéntica probabilidad de ser seleccionados para la muestra, es como hacer un sorteo justo entre los individuos del universo: asignamos a cada persona un boleto con un número correlativo, introducimos los números en una urna y empezamos a extraer al azar boletos. Todos los individuos que tengan un número extraído de la urna formarían la muestra.

Muestra Sistemática

(Gómez, 2016) Cuando el criterio de distribución de los sujetos a estudio en una serie es tal, que los más similares tienden a estar más cercanos. Este tipo de muestreo suele ser más preciso que el aleatorio simple, debido a que se recorre la población de forma más uniforme. De este modo, se seleccionará cada *n*-ésimo caso.

Es un tipo de muestreo que es aplicable cuando los elementos de la población sobre la que se realiza el muestreo están ordenados. Este procedimiento de muestreo se basa en tomar muestras de una manera directa y ordenada a partir de una regla determinística, también llamada sistemática.

Muestra por Conglomerados

Según (Luján, 1998) Este tipo de muestreo consiste en dividir también a la población en grupos que se denominan “conglomerados”, y luego elegir aleatoriamente algunos de ellos. En los conglomerados que resulten seleccionados se realiza un censo, es decir, son examinados la totalidad de los elementos que lo conforman.

Es una técnica que aprovecha la existencia de grupos o conglomerados en la población que representan correctamente el total de la población en

relación a la característica que queremos medir. Estos grupos contienen toda la variabilidad de la población. Si esto sucede, podemos seleccionar únicamente algunos de estos conglomerados para realizar el estudio.

Muestra Estratificada

Según (Luján, 1998) En aquella en donde antes de tomar la muestra se divide a la población en grupos excluyentes llamados “estratos”, y posteriormente dentro de cada estrato se toma una muestra aleatoria simple

Consiste en dividir toda la población objeto de estudio en diferentes subgrupos o estratos disjuntos, de manera que un individuo sólo puede pertenecer a un estrato. Una vez definidos los estratos, para crear la muestra se seleccionan individuos empleando una técnica de muestreo cualquiera a cada uno de los estratos por separado.

Por ser una población finita, la muestra es no probabilística e intencional.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Técnica de Observación

Según (Hernández F. y., 1998), “la observación consiste en el registro sistemático, cálido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas”, (pág. 309),.

Es una técnica de investigación que consiste en observar personas, fenómenos, hechos, casos, objetos, acciones, situaciones, etc., con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación. Se suele utilizar principalmente para observar el comportamiento de los consumidores y, por lo general, al usar esta técnica, el observador se mantiene encubierto, es decir, los sujetos de estudio no son conscientes de su presencia.

Observación Científica

Según (Piéron, 1986) tiene la capacidad de describir y explicar el comportamiento, al haber obtenido datos adecuados y fiables correspondientes a conductas, eventos y situaciones perfectamente identificadas e insertas en un contexto teórico.

La observación científica es aquella que utiliza hipótesis expresas y manifiestas, a pesar de que se puedan obtener observaciones científicas por azar o no conexas con objetivos de investigación, el objetivo es la comprobación del fenómeno que se tiene frente a la vista, con la preocupación de evitar y precaver los errores de la observación que podrían alterar la percepción de un fenómeno o la correcta expresión del mismo. En tal sentido, el observador se distingue del testigo ordinario, a que este último no intenta llegar al diagnóstico, además son muchos los sucesos que le pasan desapercibidos.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Según(Hurtado, 2000), la observación es la primera forma de contacto o de relación con los objetos que va hacer estudiados, contribuye al proceso de atención, para el cual el investigador se apoya en su sentidos(vista, oído, olfato, tacto, sentidos kinestésicos, y cenestésicos), para estar pendiente de los sucesos y analizar los eventos ocurrentes en una visión global, en todo un contexto natural. De este modo no se limita al uso de la vista.

Es un instrumento de registro que evalúa desempeños, en ella se establecen categorías con rangos mas amplios que en la lista de cotejo. Permite al docente mirar las actividades desarrolladas por el estudiante de manera más integral. Para ello, es necesario presenciar el evento o actividad y registrar los detalles observados.

Técnica de la Entrevista

(Sabino, 1992)comenta que la entrevista, desde el punto de vista de la técnica es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación.

Las entrevistas y el entrevistar son elementos esenciales en la vida contemporánea, es comunicación primaria que contribuye a la construcción de la realidad, instrumento eficaz de gran precisión en la medida que se fundamenta en la interrelación humana proporciona un excelente instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos, analíticos e interpretativos implícitos en todo proceso de comunicar.

TIPOS DE ENTREVISTA

Entrevista no Dirigida

Estas se utilizan en etapas explorativas de la investigación, ya sea para detectar las dimensiones mas relevantes, para determinar las peculiaridades de una situación específica y para generar hipótesis iniciales. En ningún caso se fijan de antemano las alternativas de respuesta. Este tipo de entrevista, deja prácticamente la iniciativa total al entrevistado, permitiéndole que vaya narrando sus experiencias sus puntos de vista, etc. Sin embargo, en algunos casos el entrevistador puede intervenir, pero con miras, precisamente, a que el entrevistado espontáneamente manifieste sus opiniones. El rasgo esencial de este tipo es la flexibilidad en la relacion entre el entrevistador y el entrevistado.

Entrevista dirigida

Estas siguen un procedimiento fijado de antemano por un cuestionario o guía de la entrevista, es decir, por una serie de preguntas que el investigador prepara de antemano. Algunos autores plantean a este tipo de entrevistas y al cuestionario como prácticamente la misma cosa, solamente que se habla de entrevista en las situaciones en las que el cuestionario se aplica por el entrevistador que leerá las preguntas a quién responda. Las preguntas son presentadas exactamente como figuran en el cuestionario y en su mismo orden, no se permite al entrevistador introducir modificaciones. Las preguntas están, por lo general, cerradas.

Entrevista Semiestructurada

Son algo más flexibles que las anteriores, aquí existe margen para la reformación y la profundización en algunas áreas, combinando algunas preguntas de alternativas abiertas con preguntas de alternativas cerradas de respuesta. Por lo general, existe una pauta de guía de la entrevista, en donde se respeta el orden de las preguntas, Se utiliza con dos objetivos, primero, y muy importante, para obtener un tipo de información general, común a todos los postulantes, y realizar un análisis uniforme sobre los resultados de todos los candidatos; a partir de las preguntas de la parte estructurada sobre: habilidades, capacidades, conocimientos, entre otros. El segundo objetivo es profundizar en algún tema, área o característica particular de cada postulante; de forma libre y con pregunta espontáneas.

CUESTIONARIO O GUÍA DE ENTREVISTA

Según autores (Fidias, 2004) señala que el cuestionario es una modalidad de encuesta. Se realiza de forma escrita con serie de preguntas.(pág.72) (Hurtado, 2000) señala que el cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática, para obtener información.(pág. 469).

El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos propuestos del proyecto de investigación. El cuestionario permite estandarizar e integrar el proceso de recopilación de datos.

Técnica de la Encuesta

(Rada, 2001)describe que la técnica de la encuesta es una búsqueda sistemática de información en la que el investigador pregunta a los investigados sobre los datos que desea obtener, y posteriormente reúne estos datos individuales para obtener durante la evaluación datos agregados.

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano, se ha creado el

estereotipo de que la encuesta es lo que hacen los sociólogos y que éstos son especialistas en todo.

TIPOS DE ENCUESTA

Encuesta por Correo

La encuesta postal consiste en el envío por correo de un cuestionario a las personas que constituyen la muestra con la esperanza de que por la misma vía lo devuelvan cumplimentado. Como técnica de entrevista en algunas ocasiones puede tener una utilización esencial cuando es el único medio de establecer contacto con los encuestados y en otras situaciones puede utilizarse como técnica opcional en función de las características de la investigación.

Su reducido coste frente a los otros dos métodos de encuesta, pues es un sistema económico de recogida de información especialmente cuando el ámbito geográfico de la investigación es a nivel nacional o internacional, es un sistema más flexible para el entrevistado que puede contestar el cuestionario en el momento más conveniente y empleando el tiempo que desee, lo cual puede llevar a respuestas más meditadas.

Encuesta Vía Telefónica

La encuesta telefónica es un método cuya utilización va en aumento en los últimos años a medida que se incrementa el número de hogares con teléfono y mejora, por tanto, su representatividad. Inicialmente se utilizó para realizar test de audiencia de programas y anuncios emitidos por radio y televisión, pero posteriormente se ha generalizado su uso en la captación de información.

Es una técnica que permite obtener información con gran rapidez, ya que en pocas horas un encuestador puede realizar múltiples encuestas, en comparación con la encuesta personal su coste puede resultar más reducido, aunque esto depende de diversos factores tales como la duración del cuestionario, la distancia, las tarifas telefónicas, etc.

Encuesta Personal

En la encuesta personal las preguntas se formulan de forma directa entre el encuestado y encuestador, este tipo de encuesta es quizás el método que goza de mayor popularidad y el que se ha utilizado con mayor profusión en la captación de información primaria debido, principalmente, a las ventajas que presenta frente a los otros tipos de encuesta.

Estas proporcionan un mayor índice de respuesta, ya que cuando se contacta con las personas a encuestar es poco probable que declinen responder el cuestionario o no lo concluyan una vez comenzado, son fiables puesto que se conoce con certeza quién contesta y se evita la influencia de terceras personas.

Encuesta Online

Las encuestas en línea son un estudio en el cual el investigador obtiene datos a partir de una serie de preguntas utilizando el internet como medio de difusión, dichas preguntas, como una encuesta tradicional van dirigidas a una muestra representativa de la población con el fin de conocer tendencias y opiniones, cada día se está extendiendo más la realización de encuestas en línea, porque ofrecen muchas oportunidades ya que pueden llegar a cientos de miles de personas de forma instantánea, además podemos obtener los resultados de forma inmediata.

Encuestas Descriptivas

Se realiza si el objetivo de la investigación es conocer o describir las características de la población. Se trabaja con muestras representativas con el objetivo de poder realizar inferencias a la población de origen. Quien investiga se propone a conocer y tener una aproximación a algunas características de la población y a la variabilidad que presenta dicha característica.

Estas encuestas buscan reflejar o documentar las actitudes o condiciones presentes. Esto significa intentar descubrir en qué situación se encuentra una determinada población en momento en que se realiza la encuesta.

Encuestas Análíticas

Estudian las relaciones entre las características de la población y el grado en que se relacionan éstas con un fenómeno determinado. Plantea una variable que se asocia con otra, por lo que debe estar medida por una hipótesis de trabajo para identificar aquellos factores que modifican un determinado fenómeno.

Estas encuestas en cambio buscan, además de describir, explicar los por qué de una determinada situación. Este tipo de encuestas las hipótesis que las respaldan suelen contrastarse por medio de la exanimación de por lo menos dos variables, de las que se observan interrelaciones y luego se formulan inferencias explicativas.

CUESTIONARIO O MODELO DE ENCUESTA

Empresa: Panalpina Ecuador C. Ltda

Datos Generales

Nombre:

Cargo dentro de la empresa:

Lugar y Fecha:

1. ¿Tiene conocimientos de cuentas por cobrar?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

2. ¿Usted cree que en la empresa, se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

3. ¿Existen mejoras en el control de las cuentas por cobrar de la empresa?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

4. ¿La empresa le da a conocer las políticas y procedimientos de cobranza?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

5. ¿Nuestros clientes cumplen con las normas de pagos a su debido tiempo?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

6. ¿Usted cree que existan factores externos que influyen a nuestros clientes no realizar sus pagos en su plazo establecido?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

7. ¿Sabe usted si los clientes realizan anticipos del servicio que les brindamos?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

8. ¿Usted cree que el sistema de cobranza sea eficiente?

<input type="checkbox"/>	SI
<input type="checkbox"/>	NO

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Tiene conocimientos de cuentas por cobrar?

Tabla 3: conocimiento

ítems	Personas	Resultado
Si	9	82%
No	2	18%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles



Figura 1: conocimiento

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles

Análisis

El 82% de los empleados que fueron encuestados tienen conocimientos de cuentas por cobrar, mientras que el 18% manifestó que no tienen conocimientos de cuentas por cobrar.

2. ¿Usted cree que en la empresa, se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar?

Tabla 4: análisis

Ítems	Resultados	Frecuencia
Si	8	73%
No	3	27%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles



Figura 2: análisis

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles

Análisis

El 73% de los empleados que fueron encuestados consideran que si se realizan análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar, en cuanto al 27% manifestó que no se realizan dichos análisis en la empresa.

3. ¿Existen mejoras en el control de las cuentas por cobrar de la empresa?

Tabla 5: mejoras

ítems	Personas	Resultados
Si	6	55%
No	5	45%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles



Figura 3:mejoras

Elaborado por:KevinOrtoneda Mieles

Análisis

Del 100% de los encuestado de la empresa el 55% consideran que en la empresa si se realizan mejoras en el control de las cuentas por cobrar, mientras que el 45% dicen que no se realizan estas mejoras en la empresa.

4. ¿La empresa le da a conocer las políticas y procedimientos de cobranza?

Tabla 6:cobranza

Ítems	Personas	Resultado
Si	10	91%
No	1	9%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles



Figura 4:cobranza

Elaborado por:KevinOrtoneda Mieles

Análisis

El 91% de los encuestados manifestaron que si se les da a conocer las políticas y procedimientos de cobranza de la empresa, el 9% indico que no se les dio a conocer dichas políticas y procedimientos de cobranza.

5. ¿Nuestros clientes cumplen con las normas de pagos a su debido tiempo?

Tabla 7:normas

ítems	Personas	Resultados
Si	3	20%
No	8	80%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles

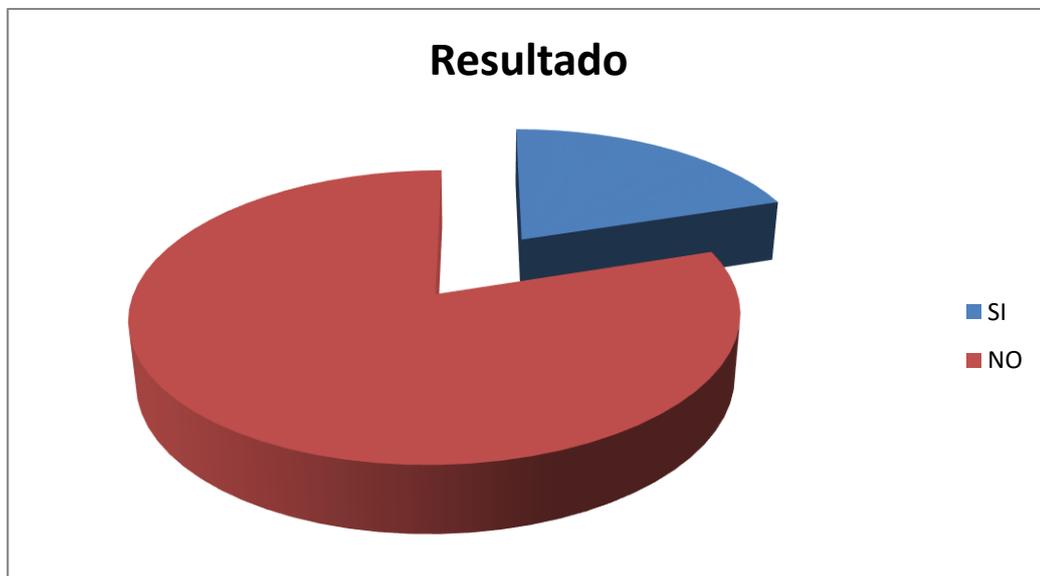


Figura 5:normas

Elaborado por:KevinOrtoneda Mieles

Análisis

De los empleados encuestados el 18% indica que los clientes si cumplen con el pago a su debido tiempo, mientras que el 82% manifiesta que los clientes no cumplen con las normas de pago a su debido tiempo.

6. ¿Usted cree que existan factores externos que influyen a nuestros clientes no realizar sus pagos en su plazo establecido?

Tabla 8:pago

ítems	Personas	Resultado
Si	10	91%
No	1	9%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles



Figura 6:pago

Elaborado por:KevinOrtoneda Mieles

Análisis

El 91% de los empleados encuestados manifestaron que si existen factores externos que influyen a los clientes a no realizar sus pagos en el plazo establecido, mientras que el 9% indica que no existen dichos factores externos.

7. ¿Sabe usted si los clientes realizan anticipos del servicio que les brindamos?

Tabla 9: anticipos

ítems	Personas	Resultado
Si	7	64%
No	4	36%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles

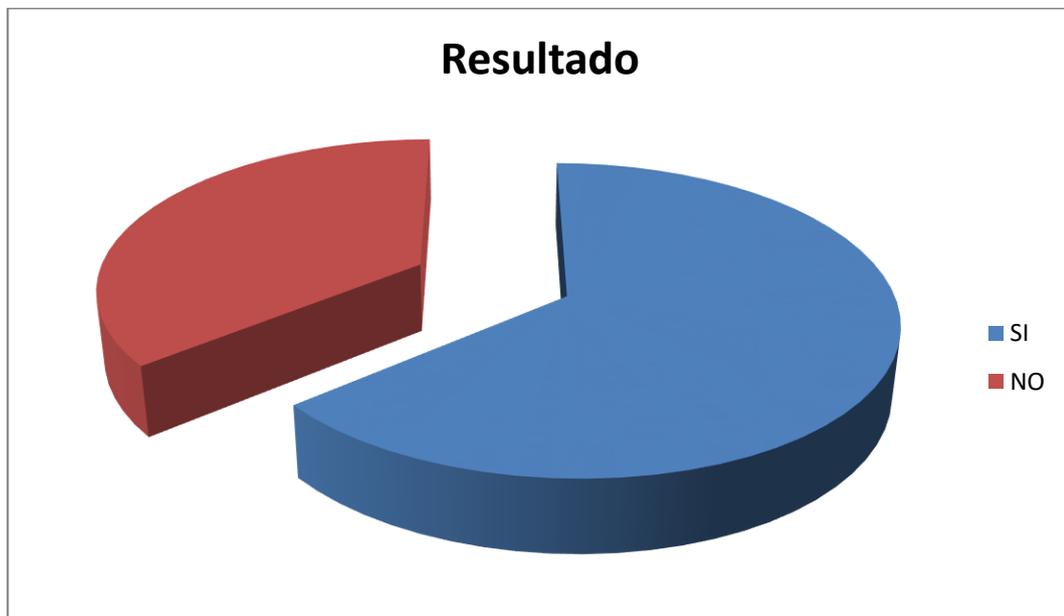


Figura 7:anticipos

Elaborado por:KevinOrtoneda Mieles

Análisis

Del 100% de los empleados que fueron encuestados el 64% indicaron que los clientes si realizan anticipo del servicio que les brindamos, mientras que el 36% manifiesta que los clientes no realizan estos anticipos por el servicio que se les brinda.

8. ¿Usted cree que el sistema de cobranza sea eficiente?

Tabla 10: sistema

Ítems	Personas	Resultado
Si	4	36%
No	7	64%
total	11	100%

Elaborado por: Kevin Ortoneda Mieles



Figura 8:sistema

Elaborado por:KevinOrtoneda Mieles

Análisis

El 36% de los encuestados manifestaron que el sistema de cobranza de la empresa si es eficiente, mientras que el 64% indica que el sistema de cobranza que maneja la empresa no es eficiente.

PLAN DE MEJORAS

El objetivo de este plan de mejora es de elaborar tácticas para una mejora en el control de las cuentas por cobrar de la empresa Panalpina Ecuador S.A. con el fin de reducir las cuentas por cobrar de los clientes deudores para obtener una buena rentabilidad y liquidez en la empresa.

La misión del plan de mejora es de regular las acciones que permitirán mejorar el control de las cuentas por cobrar de la empresa.

Diseñar nuevas políticas y estrategias de cobro y que sirvan de ayuda en el análisis de vencimiento de las cuentas por cobrar para tener una buena rentabilidad y liquidez en la empresa para así evitar los problemas que lleva la empresa por años.

Por lo tanto, este plan de mejora asegura el buen manejo de las cuentas por cobrar y se propone las siguientes acciones como:

- Puntualizar las funciones del área de cuentas por cobrar.
- Elaborar políticas de cobro de cuentas por cobrar.
- Establecer fecha de vencimiento o nuevas estrategias para las cuentas por cobrar.
- Analizar y clasificar y dar seguimiento a los clientes deudores estableciendo visitas y llamadas telefónicas constantemente para que se efectúen los pagos a tiempo.
- Elaborar un adecuado control de la documentación que se llevara a cabo el manejo de las cuentas por cobrar.

CONCLUSIONES

Al finalizar el análisis se llevó al cabo las siguientes conclusiones:

- Debido a las debilidades y al descontrol que existen en el área de cuentas por cobrar, se han generado morosidades en los pagos, lo que ha afectado las finanzas y liquidez de la empresa.
- No se han definidos políticas de cobro en la empresa, esto conlleva a no cubrir los pagos pendientes, ya que esto nos trae riesgos de liquidez e inversiones que tiene proyectadas la empresa.
- Además se diagnosticó que el personal relacionado con el área de las cuentas por cobrar, no posee un sistema de software administrativo contable.
- Falta de capacitaciones a las personas encargadas del sistema de cobranza ya que son factores que afectan a la empresa y con esto se actualizara la gestión de cobro.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de elaborar un buen manejo que faciliten el mejoramiento el lineamiento de las cuentas por cobrar de la empresa Panalpina Ecuador S.A., se recomiendan las siguientes acciones:

- Se va a realizar un control estricto en el manejo de las cuentas por cobrar, registrando y monitoreando periódicamente la deuda que mantienen los clientes de la empresa con el fin de disminuir la probabilidad de que generen morosidad en las cuentas.
- Se establecerá nuevos lineamientos de control, tal motivo que el Gerente de la empresa hablara con los clientes a quienes le damos el servicio de transporte, que nuestras nueva política de la empresa

van a cambiar, a que ellos por cada monto de viajes que se realice, nos den un adelanto del valor del viaje, cancelando el 35% del valor que se facturará. Ya que con esta norma evitaremos tener problemas al momento de cancelar nuestras obligaciones.

- Se implementara un nuevo software administrativo para el área contable ya que la persona encargada se le facilitara el procesamiento de la información. Y el personal elabora formatos de análisis del vencimiento de las cuentas por cobrar, manteniéndolas al día las cuentas con el fin de saber con exactitud cuál es la deuda que mantienen los clientes con la empresa.
- Se enviara al personal que está encargado de los cobros a los clientes a cursos de capacitación del área de cobranzas con la finalidad de mantener actualizado al personal de las cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFIA

- *Bravo, Valdivieso, Mercedes (2013). Contabilidad General. Ecuador: Editorial NUEVODÍA.*
- *Cabrero, G.J.(2016). Metodología de la Investigación.*
- *Horngren C, Foster G, y Datar S, (2007: 9) Contabilidad de costo, enfoque gerencial, decima cuarta edición.*
- *Pellegrino, F. (2011). Introducción A LA CONTABILIDAD GENERAL. Caracas: IUTAV.*
- *Suarez y Mujica (2006) Fundamentos de la Contabilidad I*
- *Sampieri (2010) "Diseño de la investigación, Tipos de Investigación"*
- *Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación Científica. Editorial Limusa S.A México. 1997.*
- *Terry (1999) "Principios de Administración"*
- <https://www.gerencie.com/ingresos-segun-nic-el-concepto-de-ingreso-y-su-reconocimiento.html>
- <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/view/238/588>
- <http://www.ecuanex.net.ec/constitucion/titulo03.html>
- http://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_ecu_anexo15.pdf
- http://quito.gob.ec/documents/rendicion_cuentas/AZCH/12ejes_delPNBV.pdf
- <http://www.pucesi.edu.ec/web/wp-content/uploads/2016/04/Ley-Org%C3%A1nica-de-Transporte-Terrestre-Tr%C3%A1nsito-y-Seguridad-Vial-y-Reglamento..pdf>
- <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/10610>
- <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2013/02/la-investigacion-cientifica-segun.html>



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Propuesta de mejora en el control de las cuentas por cobrar de los ingresos mensuales de la empresa Panalpina Ecuador S.A”** y problema de investigación: **¿Cómo incide el control de las cuentas por cobrar en los ingresos mensuales de la empresa “Panalpina Ecuador S.A”?**, presentado por Ortoneda Mieles Kevin Moises como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Kevin Ortoneda
Egresado:

Ortoneda Mieles Kevin Moises

[Signature]
Tutor:

Ec. Carlos Luis Rivera Fuentes PhD



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Keen Moises Ochoa Muela en
calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de
titulación

Propuesta de negocio en el control de las costas por cobro de ingresos mensuales de la empresa Pálpura
Andes S.A., de la modalidad de presencial realizado en el
Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la
culminación de los estudios en la carrera de
Contabilidad y Auditoría, de conformidad
con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE
LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a
favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva
para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines
estrictamente académicos.

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

Keen Moises Ochoa Muela

Nombre y Apellidos del Autor

Keen Ochoa

Firma

No. de cedula: 0919146563

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

parece(n)
or(es) de
idad de
(s), la(s)
firma(n)
que me
enido del
original



Kevin Otoneda

Número único de identificación: 0919146563

Nombres del ciudadano: ORTONEDA MIELES KEVIN MOISES

Condición del cedulao: CIUDADANO

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

Fecha de nacimiento: 1 DE ENERO DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: ORTONEDA CASTRO LUIS

Nombres de la madre: MIELES MOREIRA ATENAIDA

Fecha de expedición: 3 DE AGOSTO DE 2017



Información certificada a la fecha: 21 DE JUNIO DE 2018

Emisor: JONATHAN JAVIER VIDAL PINARGOTE - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 31 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Nº de certificado: 187-131-39825



187-131-39825

Ing. Jorge Troya Fuentes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente




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

CÉDULA DE No. 091914656-3

CIUDADANÍA
 APELLIDOS Y NOMBRES
 ORTONEDA MIELES
 KEVIN MOISES
 LUGAR DE NACIMIENTO
 GUAYAS
 GUAYAQUIL
 BOLIVAR ISAGRARIO/
 FECHA DE NACIMIENTO 1995-01-01
 NACIONALIDAD ECUATORIANA
 SEXO HOMBRE
 ESTADO CIVIL SOLTERO




INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE

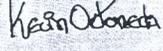
APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE
 ORTONEDA CASTRO LUIS

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE
 MIELES MOREIRA ATENAIDA

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
 GUAYAQUIL
 2017-08-03

FECHA DE EXPIRACIÓN
 2027-08-03

 DIRECTOR GENERAL

 FIRMA DEL CEDULADO

E3343


CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018



017 JUNTA No. 017 - 161 NÚMERO 0919146563 CÉDULA

ORTONEDA MIELES KEVIN MOISES
 APELLIDOS Y NOMBRES



GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCIÓN:
 GUAYAQUIL CANTÓN ZONA:
 AYACUCHO PARROQUIA



SOY FE: Que esta fotocopia es
 igual al documento original.

21 JUN 2018

Guayaquil,


 Dr. Lenin Valdivieso Salinas -
 Notario Trigésimo
 Primero de Guayaquil



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Abatep Luis Alberto Abatep

Nombre y Apellidos del Colaborador Fianza
CEGESCYT

