



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

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

TÍTULO:

Control Interno al Componente Cuentas por Cobrar y su Incidencia en Los
Procesos de Créditos y Cobranzas de la Empresa PROEME S.A. de la Ciudad
de Manta.

AUTOR: Bryan Javier Vásquez Meza.

TUTOR: Ing. Juan Arturo Vélez Briones, Msc.

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Carrera de Contabilidad y Auditoría

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

Abril, 2019

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico:

Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 400 horas, bajo la modalidad de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto es **”Control Interno al Componente Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Procesos de Créditos y Cobranzas de la Empresa PROEME S.A. de la Ciudad de Manta.”**, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita: VÁSQUEZ MEZA BRYAN JAVIER, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, período académico 2018-2019(II), quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 07 de febrero de 2019.

Lo certifico,

Ing. Juan Arturo Vélez Briones, Mg.

Docente Tutor(a)

Área: Contabilidad y Auditoría

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

Los Miembros del tribunal de Grado, aprueban el informe del proyecto de investigación, sobre el tema **“Control Interno al Componente Cuentas por Cobrar y su Incidencia en los Procesos de Créditos y Cobranzas de la Empresa PROEME S.A. de la Ciudad de Manta.”**

Presentado por el Señor. **VÁSQUEZ MEZA BRYAN JAVIER**

De acuerdo con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, constancia que, el mencionado proyecto está aprobado.

Para constancia firman:

Ing. Iliana Loor Alcívar, MG.

Presidente del Tribunal

Ing. Erick Calderero Villagómez, MG.

Miembro del Tribunal

Lic. Juan Carlos Cevallos Hoppe, MG.

Miembro del Tribunal

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Quien suscribe Bryan Javier Vásquez Meza con C.I #**131368174-2**, hace constar que es la autora de la investigación titulada: “**CONTROL INTERNO AL COMPONENTE CUENTAS POR COBRAR Y SU INCIDENCIA EN LOS PROCESOS DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE LA EMPRESA PROEME S.A. DE LA CIUDAD DE MANTA**”, el cual constituye una elaboración original y auténtica realizada únicamente con la dirección de mi tutor de tesis.

En tal virtud, expreso que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del presente trabajo es de exclusiva responsabilidad del autor.

Manta, 18 de abril de 2019

Bryan Javier Vásquez Meza

C.I: 131368174-2

DEDICATORIA

El presente proyecto está dedicado en primer lugar a Dios, quien me ha dado la sabiduría, fortaleza e inspiración para continuar a pesar de cualquier obstáculo.

A mi padre, mi madre y mi hermano por ser un pilar fundamental en mi vida y mi principal ejemplo de superación y dedicación, por su apoyo, cariño y amor incondicional.

A mi novia, por ser una de las mayores responsables de que yo en este momento este culminando mi carrera universitaria, ya que gracias a su apoyo he podido lograr este objetivo, por ser la persona que a pesar de cualquier circunstancia me ha enseñado a sobrellevar las cosas de la mejor manera.

A mi amigo, de cuatro patas por haberme enseñado a ser una persona responsable y por cada vez que he estado deprimido me ha dado las energías necesarias para seguir adelante.

Esto es posible gracias a todos ustedes.

Bryan.

RECONOCIMIENTO

La realización de esta investigación fue posible, en primer lugar, al Sr. Prospero Eugenio Meza Espinoza gerente propietario de la empresa PROEME S.A. quien me permitió desarrollar en su compañía el presente estudio; además, a todos quienes laboran en este lugar por la apertura y accesibilidad.

Por su puesto, se reconoce y agradece la colaboración del Ing. Juan Arturo Vélez Briones Msc. y a la Ing. María Iliana Loor Alcívar, quienes como tutores del presente proyecto aportaron con sus conocimientos y recomendaciones para el correcto desarrollo del mismo.

Como es de entender, se agradece a la Comisión Académica de la facultad quien dirige todo el proceso de titulación.

Cabe también reconocer a todos mis catedráticos, quienes compartieron sus conocimientos y enseñanzas durante mi formación como profesional dentro de la facultad de Contabilidad y Auditoría.

Se agradece a todas aquellas personas que de forma directa o indirecta contribuyeron para que este proyecto pudiera llevarse a cabo.

INDICE DE CONTENIDO

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR	II
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	IV
DEDICATORIA.....	V
RECONOCIMIENTO	VII
RESUMEN O SÌNTESIS	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÒN	1
CAPÍTULO I	2
1. MARCO TEÒRICO DE LA INVESTIGACIÒN	2
1.1. FUNDAMENTACIÒN TEÒRICA	2
1.1.1. CONTROL INTERNO	2
1.1.1.1. DEFINICIÒN	2
1.1.2. MARCO INTEGRADO DEL CONTROL INTERNO- COSO	2
1.1.3. OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO	3
1.1.4. COMPONENTES DEL COSO DEL CONTROL INTERNO.....	3
1.1.5. COMPONENTE.	5
1.1.6. CUENTAS POR COBRAR.	5
1.1.7. PROCESOS.....	6
1.1.8. CRÉDITOS.....	6
1.1.9. POLÍTICAS DE CRÉDITOS.	7
1.1.10. COBRANZAS.....	7
1.1.11. POLÍTICAS DE COBRANZAS.	8
1.1.12. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	9
CAPÍTULO II	11
2. DISEÑO METODOLÒGICO.	11
2.1. MÉTODOS Y TIPOS DE INVESTIGACIÒN APLICADOS.....	11
2.1.1. MÉTODO.	11
2.1.2. TIPOS.....	11
2.1.2.1. INVESTIGACIÒN DOCUMENTAL.....	11
2.1.2.2. INVESTIGACIÒN DE CAMPO.....	11

2.1.2.3. INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	11
2.2. POBLACIÓN.....	12
2.3. MUESTRA.....	12
2.4. TÈCNICAS.....	13
2.4.1. APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	13
2.4.1.1. OBSERVACIÓN DIRECTA.....	13
2.4.1.2. ENCUESTA.....	13
2.4.1.3. INDICADORES FINANCIEROS.....	13
2.4.2. TABULACIÓN DE RESULTADOS.....	14
2.4.2.1. ENCUESTA.....	14
CAPÍTULO III.....	22
3. DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	22
3.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA.....	22
3.2. OBJETIVO GENERAL.....	22
3.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	22
3.4. FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA.....	22
3.5. FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA.....	26
3.6. RESULTADOS CIENTÍFICOS.....	26
3.7. BENEFICIARIOS.....	60
3.8. PLAN DE ACCIÓN.....	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	64
ANEXOS.....	66
ANEXO 1.....	66
ANEXO 2.....	68
ANEXO 3.....	69
ANEXO 4.....	73

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Existencia de manuales de procedimientos.....	14
Ilustración 2. Existencia de responsables.....	15
Ilustración 3. Existencia de responsables.....	16
Ilustración 4. Análisis de historial crediticio.....	16
Ilustración 5. Entrega de documentos que respalden la deuda.....	17
Ilustración 6. Archivos correspondientes a cuentas por cobrar.....	18
Ilustración 7. Registros de valores recaudados.....	18
Ilustración 8. Establecimiento de fechas límite de pagos.....	19
Ilustración 9. Cobro de intereses por mora.....	20
Ilustración 10. Conciliaciones periódicas.....	20
Ilustración 11. Cuentas por cobrar saldadas.....	21
Ilustración 12. Matriz FODA de la empresa PROEME S.A.....	24
Ilustración 13. Estrategias FODA de la empresa PROEME S.A.....	25
Ilustración 14. Organigrama institucional de la entidad.....	32

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población de la empresa PROEME S.A.....	12
Tabla 2. Muestra de la empresa PROEME S.A.....	13
Tabla 3. Existencia de manuales de procedimientos.....	14
Tabla 4. Existencias de responsables.....	15
Tabla 5. Existencia de responsables.....	15
Tabla 6. Analisis de historial crediticio.....	16
Tabla 7. Entrega de documentos que respalden la deuda.....	17
Tabla 8. Archivos correspondientes a cuentas por cobrar.....	17
Tabla 9. Registros de valores recaudados.....	18
Tabla 10. Establecimiento de fechas límites de pago.....	19
Tabla 11. Cobro de intereses por mora.....	19
Tabla 12. Conciliaciones periódicas.....	20
Tabla 13. Cuentas por cobrar saldadas.....	21

RESUMEN O SÌNTESIS

El siguiente proyecto de investigación está enfocado al estudio del control interno del componente cuentas por cobrar de la empresa PROEME S.A. con domicilio en la ciudad de Manta, puesto que la recuperación de cartera representa una gestión de alta relevancia para la organización por cuanto está relacionada de forma directa con la liquidez del negocio. El otorgamiento de crédito a los clientes, requiere procedimientos específicos y bien estructurado que contribuyan a la obtención de los resultados esperados.

La empresa PROEME S.A. es una organización dedicada a brindar el servicio de catering, la cual al no poseer un sistema de control interno dirigido al componente cuentas por cobrar se está viendo afectada financieramente por los valores no recuperados de las deudas de los clientes, producido por la falta de procedimientos documentados y guiados, causando procesos ineficientes.

Para el procesamiento y análisis de la información receptada mediante la aplicación de cuestionarios, se aplicará el método inductivo. Por su parte, el método deductivo se aplicará para entender de mejor forma el caso a estudiar por medio de la creación de hipótesis y su razonabilidad dentro del proceso a realizar. El diseño analítico se empleará al momento que se realice la identificación de los problemas que serán objeto de solución partiendo de la causa que original y el método sintético al momento realizar la revisión de antecedentes relacionados con el tema a estudiar, lo que dará una pauta para poder respaldar la investigación y realizar de mejor manera el proyecto de investigación.

El modelo planteado, permitirá que la entidad, mediante la creación de un manual de procedimientos de control interno, logre obtener eficiencia y eficacia en los procedimientos ejecutados dentro de la empresa y reflejará fiabilidad en la información y reportes financieros.

ABSTRACT

The following research project is focused on the study of the internal control of the accounts receivable component of the company PROEME S.A. with domicile in the city of Manta, since portfolio recovery represents a highly relevant management for the organization as it is directly related to the liquidity of the business. The granting of credit to clients requires specific and well-structured procedures that contribute to obtaining the expected results.

The company PROEME S.A. is an organization dedicated to providing the catering service, which, since it does not have an internal control system aimed at the accounts receivable component, is being financially affected by the non-recovered values of the clients' debts, caused by the lack of procedures documented and guided, causing inefficient processes.

For the processing and analysis of the information received through the application of questionnaires, the inductive method will be applied. For its part, the deductive method will be applied to better understand the case to be studied through the creation of hypotheses and their reasonableness within the process to be performed. The analytical design will be used at the moment that the identification of the problems that will be object of solution is made starting from the cause that original and the synthetic method when carrying out the review of antecedents related to the subject to be studied, which will give a guide for to be able to support the research and carry out the research project in a better way.

The proposed model will allow the entity, through the creation of a manual of internal control procedures, to achieve efficiency and effectiveness in the procedures executed within the company and will reflect reliability in the information and financial reports.

INTRODUCCIÒN

El presente proyecto de investigación hace referencia sobre la gestión de los procesos de créditos y cobranzas dentro de la empresa PROEME S.A., donde existe una problemática la cual gira en torno del inadecuado control y gestión dentro de los procesos de recuperación de cartera lo cual repercute en la liquidez de la empresa, y a la presentación de información poco razonable del componente cuentas por cobrar.

La gestión de recuperación de cartera en esta empresa, en ciertos casos resulta no adecuada, por lo que la gestión de los procesos de créditos y cobranzas pueden resultar poco razonables, es por ello que se plantea como objeto de investigación, el control interno del componente cuentas por cobrar con lo cual se busca mejorar la gestión de los procesos de créditos y cobranzas para así aumentar la liquidez de la organización.

El área en que se llevará a efecto el proyecto de investigación, será en la unidad de créditos y cobranzas de la empresa PROEME S.A. de la ciudad de Manta, y su eje temático es la gestión de los procesos de créditos y cobranzas.

La población sujeta a estudio dentro del proyecto de investigación, será la que labore dentro de los departamentos de Contabilidad y de Cobranzas, ya que dentro de estos reposa la información necesaria para proceder a realizar la investigación; asimismo como muestra tomaremos a los integrantes de los departamentos antes mencionados ya que ellos nos brindaran la información solicitada, a la vez se aplicarán técnicas como entrevista, encuesta, observación directa, fuentes primarias y fuentes secundarias las cuales serán herramientas de gran ayuda dentro del proceso de investigación.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Fundamentación Teórica

1.1.1. Control interno

1.1.1.1. Definición

Con el pasar del tiempo el Control Interno ha sido definido desde diferentes perspectivas, entre las diferentes definiciones se encontró una que afirma el objetivo principal planteado por (Arens, 2007) que afirma. “El control interno aplica políticas y procedimientos los cuales tienen como fin la generación de información razonable a las autoridades de la entidad y todo esto gira en torno al cumplimiento de los objetivos o metas trazadas por la entidad”.

Sin embargo, cabe recalcar que la base del control interno está fundamentada en lineamientos trazados por la entidad tales como políticas, normas y procedimientos los cuales permiten verificar el cumplimiento de las mismas para el logro de los objetivos propuestos por la organización.

Meigs y Larsen (1994) Afirman que:

El control interno gira en torno de tener un control por medio de las políticas y procedimientos implementados para tener eficiencia y eficacia en los procesos de la entidad con el fin de lograr cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Por otra parte, la definición anterior hace énfasis que control interno es implementado por la administración de las entidades la cual espera resultados con la aplicación del mismo como pueden ser la obtención de información razonable y confiable la cual sea el fiel reflejo de que los procesos aplicados son los correctos.

1.1.2. Marco Integrado del Control Interno- COSO.

Según Luna (2011), menciona que “El COSO establece los criterios para lograr una gestión efectiva y eficiente basada en la evaluación del riesgo y en la evaluación de los controles internos en las organizaciones. Al mismo tiempo define con claridad el rol de las personas involucradas en el diseño, implementación, y evaluación del control interno.”

Por lo tanto, las empresas deben implementar un sistema de control interno que les permita enfrentarse a los cambios continuos del mundo empresarial. El control interno es un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones.

1.1.3. Objetivos del control interno.

El control interno cuando es implementado en una organización tiene como objetivo principal el cumplimiento de los objetivos organizacionales de la misma. Sin embargo, para poder lograr los objetivos de la entidad debe de existir un compromiso por parte de los que la conforman. Estupiñán y Niebel (2015) mencionan que los objetivos del control interno son:

- “Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados” (pág. 24).

Como podemos observar los objetivos que han sido propuestos por los autores antes mencionados, nos dan como referencia que el control interno busca abarcar la mayor parte de áreas de la entidad, para lograr el cumplimiento de los lineamientos previamente trazados debe de existir un compromiso mutuo por parte del personal que labora dentro de la organización sin importar el rol que cumplan.

1.1.4. Componentes del COSO del control interno:

Los componentes que forman parte del control interno son indispensables para lograr el cumplimiento de los objetivos trazados. Arens, Elder y Beasley (2007), afirman que el control interno cuenta con cinco parámetros que la parte administrativa establece y encarga con el fin de simplificar la seguridad de manera fácil con el fin de que la misma se realice en buenos términos. Cada uno de los parámetros contiene varios tipos de controles, pero los responsables

del mismo se concentran en los que están diseñados para la corrección de errores físicos o en la información financiera de las entidades.

Dentro de los mismos contamos con cinco componentes del control interno los cuales son:

- Ambiente de control.
- Evaluación del riesgo.
- Actividades de control.
- Información y comunicación.
- Monitoreo.

Ambiente de control. - dentro de este tipo de componente están embarcadas las disposiciones emitidas por la administración las cuales están relacionadas con procedimientos y políticas con el fin de dar valor a la información y procesos de la organización en general.

Evaluación de riesgo. - en este componente se procese a realizar la detección de posibles riesgos dentro de la entidad los cuales podrán afectar a los estados financieros de la entidad y a su vez no permitan cumplir las normas de contabilidad normalmente aceptadas. Todas las organizaciones sin importar su tamaño, actividad o cualquier otro factor tienden a tener riesgos ya sean externos o internos los cuales si nos son detectados y corregidos a tiempo afectaran el sistema de control de la entidad.

Actividades de control. - son un conjunto de técnicas y procesos que ayudan a que se lleven a cabo las gestiones pertinentes para poder enfrentar los riesgos que nos impidan lograr las metas establecidas por la organización.

Información y comunicación. - La finalidad de este componente es preparar, registrar, procesar e informar los procedimientos de las organizaciones los cuales han sido identificados que servirán como mejora en las operaciones contables y ayudarán a elaboración de los estados financieros de manera segura y razonable.

Monitoreo. - tiene como referencia los constantes procesos de evaluación a los cuales serán sometidos la entidad con el fin de que se estén llevando al pie

de la letra las políticas y procedimientos establecidos por la administración con el fin de salvaguardar la seguridad e integridad de la organización.

1.1.5. Componente. -

Dentro del control interno es importante identificar los componentes los cuales conforman al mismo donde tomaremos como base a los mismos para iniciar con el proceso de implementación de un programa de control interno, según la (NIA600), nos indica que un componente es un elemento significativo del grupo financiero, el cual será sujeto de estudio y se le dará relevancia por encima de los demás dentro de la información financiera, ya que representa un riesgo y debe de ser constatado.

Tomando como referencia lo antes mencionado tenemos claro que un componente no es más que un pequeño parte de un todo dentro de nuestro proyecto un componente es una parte de nuestra información financiera la cual si esta con falencias o inconsistencias deberá de ser verificado para poder reflejar información confiable y razonable del mismo.

1.1.6. Cuentas por cobrar. -

Según (Gallardo, 2012), las cuentas por cobrar son rubros generados por la ventas realizadas a crédito las cuales son otorgadas a los clientes de las entidades ya sea por el concepto de adquisición de bienes o servicios, así mismo al adoptar este tipo de créditos se corre riesgo ya que si no se tiene un buen manejo de esta cuenta puede existir un declive en los resultados económicos estimados.

Según (Brito, 2001), nos dice que esta cuenta controla las obligaciones que han sido adquiridas por terceros, valores que deberán de ser recuperados en lapso de tiempo determinado, también nos menciona que este tipo de obligaciones en su mayoría son originadas por la venta de mercadería a crédito.

Según (Chillida, 2003), una de las principales características de las cuentas por cobrar es su origen el cual tiene como condición que el bien o el servicio

este diferido, así mismo se debe de establecer un plazo de tiempo para la cancelación de los valores originados por la transacción.

Como análisis general de las citas sobre las cuentas por cobrar podemos mencionar que las cuentas por cobrar son créditos que se otorgan en la mayoría de casos a clientes de los cuales esperamos obtener un beneficio futuro al momento de realizar este tipo de créditos se debe de establecer un tiempo determinado en el cual deberá de ser cancelado, además cabe recalcar que las entidades tienen la necesidad de brindar créditos ya que la competencia lo hace y de no ceder se pueden perder clientes.

1.1.7. Procesos. -

Según (Hammer, 2006), los procesos son una serie de tareas sistemáticas y sincronizadas que tienen con finalidad transformar los ingresos en salidas agregando valorización al cliente.

Según (Echandia, 1961), proceso es un conjunto de acciones coordinadas con la finalidad de obtener una meta o un fin.

Tomando como referencia las anteriores citas podemos deducir que los procesos no son más que una serie de tareas o pasos que están establecidos los cuales tienen como fin u objetivo alguna meta propuesta.

1.1.8. Créditos. -

Según (Catacora, 1996), nos define al crédito como la certeza otorgada o receptada por concepto de un rubro, cuyos rubros deben de ser regresados en un lapso de tiempo con sus respectivos intereses si ese fuese el caso.

Según (Jonson, 1770), nos dice que crédito es el poder de conseguir bienes o servicios con la palabra de que este rubro será saldado en un futuro con un tiempo establecido entre las partes relacionadas.

Según (Mill, 1900), nos menciona que crédito es la autorización que nos concede un tercero para poder utilizar su capital o parte del mismo.

Podemos definir al crédito como una oportunidad que se puede otorgar o recibir de prestación de capital según sea el caso y así mismo es valor por este

concepto debe de ser reintegrado en un lapso de tiempo establecido por ambas partes en su totalidad.

1.1.9. Políticas de crédito. -

Según (Horne, 1999), nos dice que las políticas de créditos influyen en gran parte en las ventas ya que el mercado es fuerte porque la competencia ofrece crédito, al brindar créditos a clientes se aborda un gran riesgo ya que los valores por cobrar tienen probabilidad de no ser recuperados cuando no se tiene un correcto control de las mismas.

Según (Fernandez, 2005), nos menciona que las políticas de créditos son un conjunto de normas establecidas para el manejo de esta cuenta deberá de ser supervisado por personas responsables de las mismas personas que velaran para que se cumplan las normas establecidas y así se puedan obtener los resultados esperados.

Según (Gitman, 2003), nos indica que las entidades deben de establecer lineamientos al momento de otorgar crédito a los clientes, como debe ser establecer un límite de tiempo para el pago de un crédito, ante todo la entidad debe de contar con fuentes de información de las personas aspirantes a las que se le otorgue créditos y realizar las investigaciones necesarias para con esto lograr el manejo eficiente de las cuentas por cobrar.

Las políticas de créditos no son más que lineamientos establecidos por las entidades que otorgan créditos y manejan cuentas por cobrar, establecer normas para el cobro de cuentas es muy importante ya que gracias a esto se podrá dar un buen trato a este componente, al otorgar créditos se corren riesgos porque hay posibilidades de que la cuenta por cobrar no se saldada, pero es necesario la aplicación de la misma he aquí donde nace la necesidad de la creación de las políticas de crédito.

1.1.10. Cobranzas. -

Según (Golieb D. & Ettinger R., 2000), definen a la cobranza como un proceso fundamental dentro de las entidades que otorgan créditos a sus

clientes, ya que sus utilidades dependen de la gestión que tengan en los procesos de cobros ya que esto significa la recuperación y utilidad de capital.

Según (Trujillano, 2008), nos menciona que cobranza es la tarea mediante la cual se recaudan los valores pendiente de pago por concepto de alguna venta, ya sea de un bien o servicio, con el fin de obtener la liquidación de la deuda.

Según (Ramos, 2012), nos indica que la cobranza como un proceso serio dentro del cual se busca la cancelación de una cuenta pendiente de cobro, la cual fue originada por la otorgación de crédito de la entidad hacia un cliente x donde este proceso puede incluir documentos de respaldo los cuales pueden ser facturas, pagare, letras de cambio entro otros títulos de valores.

Como análisis final de la definición de cobranzas podemos decir que no es más que un proceso mediante el cual se busca la recaudación de un crédito concebido es decir de un crédito otorgado por la entidad a los clientes donde tenemos que la finalidad de esta tarea o proceso es la liquidación y cierre de las obligaciones que tienen los clientes hacia la entidad.

1.1.11. Políticas de Cobranzas. -

Según (Gitman, 2003), nos dice que son los lineamientos aplicados al momento de realizar la recaudación de una cuenta por cobrar, se debe de aplicar al momento que el plazo de pago se ha vencido esta herramienta es fundamental dentro del componente cuentas por cobrar.

Según (García, 2001), la gestión de cobranzas es una actividad la cual consiste en la recaudación de los valores por concepto de créditos concedidos la cual deberá de ser asignada a una personas o conjunto de personas responsables que deberán de realizar los procedimientos específicos para realizar la correcta recaudación de los valores por cobrar.

Según (Ettinger, 2000) menciona que el responsable del departamento de cobranzas debe de realizar los procesos específicos para proceder a la recaudación de valores por cobrar donde tendrá que hacer cumplir las normas

establecidas por la entidad ya que este es su tarea y si la cumple estará contribuyendo de buena manera en el proceso de créditos y cobranzas.

Las políticas de cobranzas intervienen al momento de la recaudación de los valores pendientes de cobro que tiene la entidad donde las personas que integran el departamento de cobros deberán de hacer cumplir las políticas de cobro de la entidad las cuales tienen derivación con las de crédito, en la mayoría de casos se procede a la gestión de cobranzas al momento del vencimiento del tiempo de plazo de una cuenta por cobrar.

1.1.12. Antecedentes Investigativos

- Implementación De Procesos De Control En El Área De Crédito Y Cobranza Para Incrementar Los Niveles De Liquidez De La Empresa Metalmecánica, Chica Torres Wendy Maritza & Vargas Caicedo Sara Lisette, Unemi (Universidad Estatal De Milagro), 2013, Proyecto De Grado Previo A La Obtención Del Título De: Ingeniero En Contaduría Pública Y Auditoría – Cpa.
- Evaluación Del Control Interno Y Su Incidencia En La Cuentas Por Cobrar De Foro Miraflor, Leyla Marielka Cruz Cruz, Unam (Universidad Nacional Autónoma De Mexico), 2010, Tesis De Maestría En Contabilidad.
- Auditoría De La Cuenta Por Cobrar Y Su Incidencia En Los Estados Financieros De La Empresa Industrias Goya S.A, Srta. Katherin Mariam Palma Fajardo & Srta. Jessica Prisila Torres Cabrera, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, 2015, Proyecto De Investigación Previo A La Obtención Del Título De: Ingeniero En Contabilidad Y Auditoría – Cpa.
- Propuesta De Control Interno Para Cuentas Por Cobrar En La Empresa Promocharters, Muñiz Muñiz Wendy Guadalupe & Mora Reyes Wendy Katherine, Universidad De Guayaquil, 2017, Tesis Presentada Como Requisito Para Optar Al Título De Contador Público Autorizado.
- Estudio Del Sistema De Control Interno Del Departamento De Crédito Y Cobranza De La Empresa Valdyard Corporación S.A. En La Ciudad De Guayaquil, Martha Yadira Andrade & Pluas Erika Paola Medina Arroyo,

Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, 2013, Trabajo De Investigación Previo A La Obtención Del Título De: Ingeniera En Contabilidad Y Auditoría – Cpa.

CAPÍTULO II

2. DISEÑO METODOLÓGICO.

2.1. Métodos y tipos de investigación aplicados

2.1.1. Método

Los métodos a ser aplicados dentro de la investigación serán herramientas fundamentales ya que nos ayudaran a recopilar la información necesaria para el correcto desarrollo de este estudio realizado a la empresa PROEME S.A., este será detallado a continuación:

Método Analítico

En el presente proyecto de investigación el método analítico nos ayudará a la identificación de los problemas que vamos a resolver todo esto abarcando cual fue la causa de este y por ahí empezaremos un restructuramiento hasta completar la solución al mismo todo esto tomando como base información referente al componente cuentas por cobrar de la empresa PROEME S.A.

2.1.2. Tipos

Se elegirán los tipos de investigación según sean las necesidades y características del presente estudio, los cuales serán descritos a continuación:

2.1.2.1. Investigación documental

La investigación documental está ligada a este estudio, ya que se tomará como referencia información de documentos elaborados por otros autores, los mismos que pueden contener datos financieros referentes a la empresa, la cual nos ayudara a identificar las causas de los problemas y a la vez diseñar las soluciones de los mismos.

2.1.2.2. Investigación de campo

Este tipo de investigación está relacionada al proyecto, ya que se deberá de realizar la visita a las instalaciones de la organización PROEME S.A., interactuar con las personas que conforman la empresa y revisar los movimientos relacionados con las cuentas por cobrar.

2.1.2.3. Investigación descriptiva

Con el simple hecho de tener contacto directo con la organización y las personas que la conforman se aplicara este tipo de investigación puesto que se

sabrán que movimientos suceden al momento del manejo del componente cuentas por cobrar.

2.2. POBLACIÓN

La población o universo de estudio está constituido por 28 personas en la empresa PROEME S.A. de la ciudad Manta, distribuido de la siguiente manera:

Tabla 1. Población de la empresa PROEME S.A.

Cargo	Total
Gerente	1
Asistente de Gerencia	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Supervisores de Operaciones	2
Personal de Producción	22
Total	28

Fuente: Empresa PROEME S.A.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

2.3. MUESTRA

La muestra seleccionada en la presente investigación ha sido elegida de manera no probabilística, es decir la selección fue realizada según los que nos convenga al momento de realizar la investigación. Por ende, tenemos que dentro la organización la muestra se determinó por medio de los siguientes criterios, el del personal administrativo dando como resultado una población de 4 personas la cual está formada por 1 gerente, 1 secretaria, 1 contador y 1 auxiliar contable.

Tabla 2. Muestra de la empresa PROEME S.A.

Cargo	Total
Gerente	1
Asistente de Gerencia	1
Contador	1
Auxiliar Contable	1
Total	4

Fuente: Empresa PROEME S.A.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

2.4. TÉCNICAS

2.4.1. Aplicación de instrumentos de investigación.

2.4.1.1. Observación directa.

Esta técnica nos servirá para realizar lo que es la verificación de los procesos aplicados dentro de la entidad que se va a estudiar donde por medio de la observación directa se podrán identificar las falencias que tengan relación con el componente cuentas por cobrar de la empresa PROEME S.A., lo que nos ayudara a recomendar las medidas para minimizar las falencias dentro de las mismas.

2.4.1.2. Encuesta.

Por medio de este instrumento se podrá identificar el funcionamiento administrativo financiero del componente cuentas por cobrar de la empresa PROEME S.A., la cual será aplicada al personal que conforma la parte administrativa financiera de la entidad. (Anexo 1)

2.4.1.3. Indicadores financieros.

En lo que concierne a esta herramienta será extraída de la información de los estados financieros y registros del componente cuentas por cobrar y de los créditos concebidos por la organización, para posteriormente poder identificar parámetros como cartera vencida, información de los clientes y el tratamiento de las cuentas pendientes de cobro.

2.4.2. Tabulación de resultados.

Con la aplicación de las técnicas antes mencionadas podemos obtener toda la información necesaria para poder sacar conclusiones razonables las cuales serán reflejadas como los resultados de la investigación o resultado final.

2.4.2.1. Encuesta.

Los resultados de la encuesta (Anexo 1) aplicada a la muestra seleccionada de la empresa PROEME S.A., será detallada a continuación.

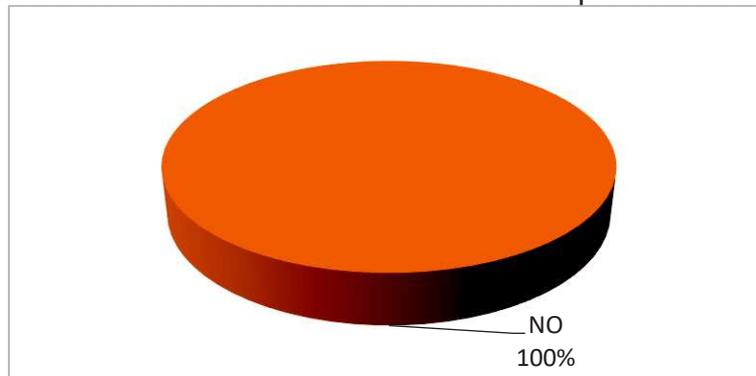
Pregunta 1: ¿Dentro de la organización existe un manual de procedimientos aplicable al componente cuentas por cobrar?

Tabla 3. Existencia de manuales de procedimientos.

RESPUESTAS	
SI	NO
0	4

Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 1. Existencia de manuales de procedimientos.



Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

El 100% del personal nos menciona que dentro de la entidad no existe un manual de procedimientos destinado al tratamiento del componente cuentas por cobrar, tal como podemos observar en la ilustración 1.

Pregunta 2: ¿Existen dentro de la organización personas responsables de la recaudación de los valores por concepto de cuentas por cobrar?

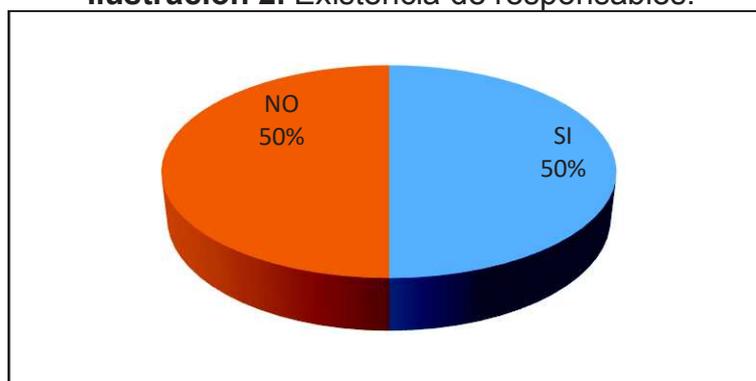
Tabla 4. Existencias de responsables.

RESPUESTAS	
SI	NO
2	2

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 2. Existencia de responsables.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

En la presente pregunta se evidenció que las opiniones del personal estuvieron divididas ya que el 50% nos indicó que, si existía una persona responsable de la recaudación de los valores por concepto de cuentas por cobrar, mientras que el otro 50% nos indicó que no, tal como podemos apreciar en la ilustración 2.

Pregunta 3: ¿Existe un responsable dentro de la organización que se encargue de aprobar las solicitudes de crédito?

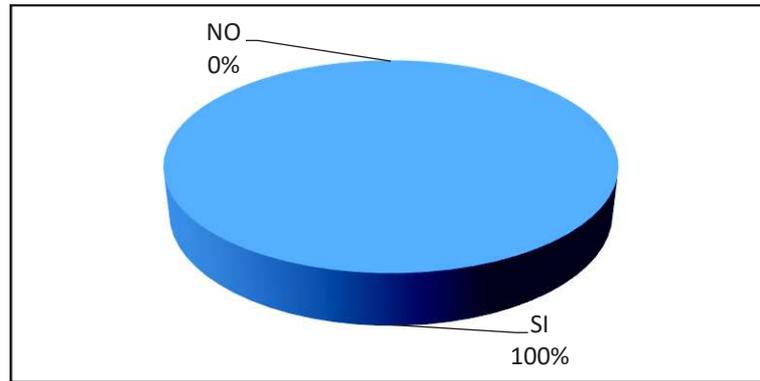
Tabla 5. Existencia de responsables.

RESPUESTAS	
SI	NO
4	0

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 3. Existencia de responsables.



Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

El 100% del personal encuestado nos indicó que si existe una persona responsable de la aprobación de las solicitudes de crédito dentro de la entidad.

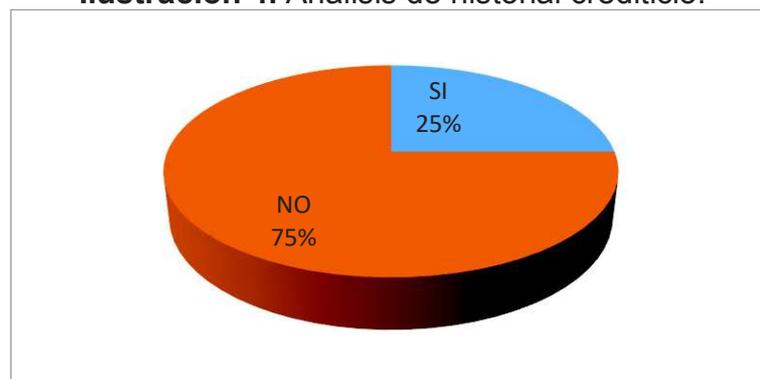
Pregunta 4: ¿Previo al otorgamiento de crédito, se efectúa análisis del historial crediticio del cliente solicitante?

Tabla 6. Análisis de historial crediticio.

RESPUESTAS	
SI	NO
1	3

Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 4. Análisis de historial crediticio.



Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

En esta interrogante el 75% del personal encuestado nos indicó que no se evalúa el historial crediticio de los solicitantes mientras que el otro 25%

restante menciono que si se realiza el análisis del historial crediticio de los clientes solicitantes de crédito.

Pregunta 5: ¿Elaboran o entregan algún documento que respalde que se ha otorgado el crédito y a la vez sirva como compromiso de pago?

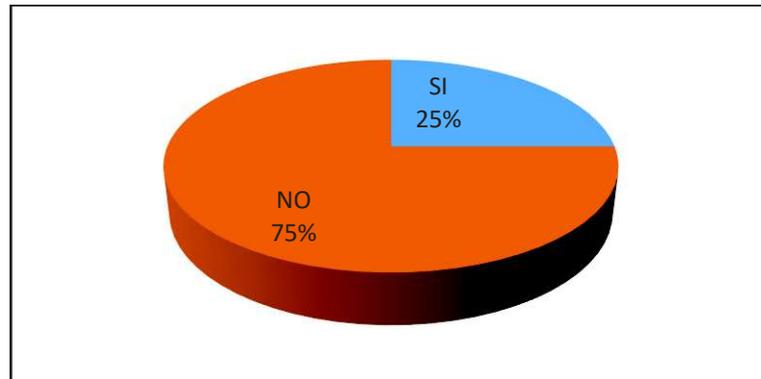
Tabla 7. Entrega de documentos que respalden la deuda.

RESPUESTAS	
SI	NO
1	3

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 5. Entrega de documentos que respalden la deuda.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

El 75% del personal encuestado nos indicó que no se entrega documentación alguna respalde la deuda y que sirva como compromiso de pago mientras que el 25% restante del personal encuestado nos indicó todo lo contrario.

Pregunta 6: ¿Existe un archivo por cliente, donde se resguarde toda su documentación respectiva a cuentas por cobrar?

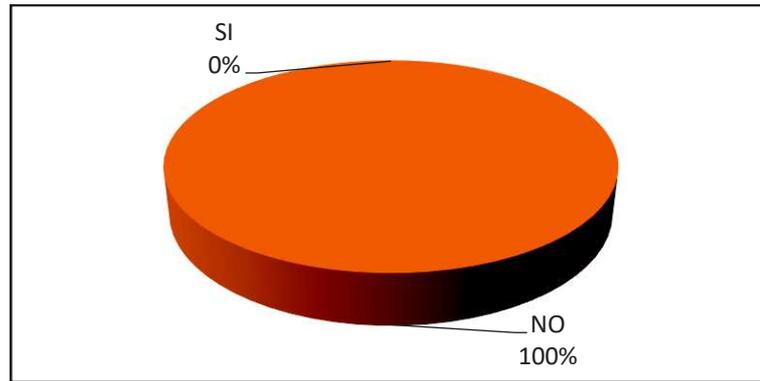
Tabla 8. Archivos correspondientes a cuentas por cobrar.

RESPUESTAS	
SI	NO
0	4

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis

Ilustración 6. Archivos correspondientes a cuentas por cobrar.



Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

Del personal encuestado el 100% nos indicó que no se tiene un archivo por cliente donde se resguarde la información respectiva a las cuentas por pendientes de cobro.

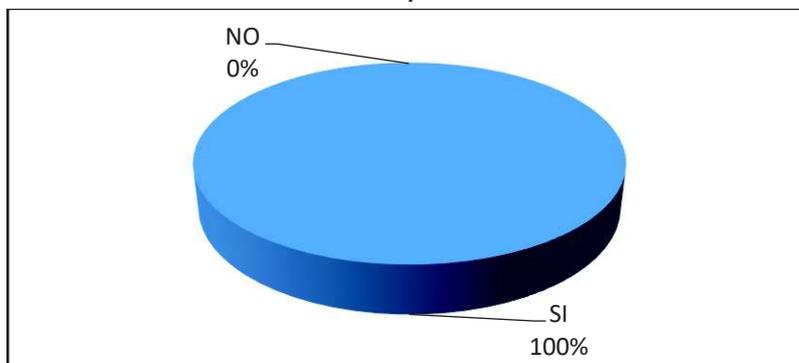
Pregunta 7: ¿Los valores recaudados por los servicios que brinda la empresa, se formalizan a través de registros contables o financieros?

Tabla 9. Registros de valores recaudados.

RESPUESTAS	
SI	NO
4	0

Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 7. Registros de valores recaudados.



Fuente: Resultados de la Investigación.
Elaborado por: Autor de la Tesis.

Del personal encuestado el 100% nos indicó que una vez recaudados los valores de las cuentas por cobrar son asentados en los registros contables y financieros de la entidad.

Pregunta 8: ¿Se establecen fechas límites de pago en los créditos concedidos?

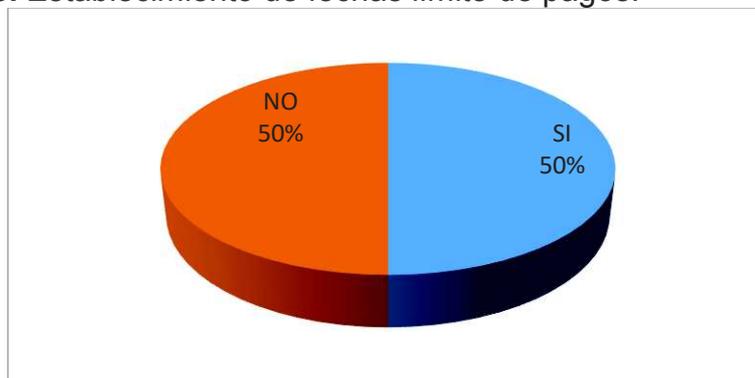
Tabla 10. Establecimiento de fechas límites de pago.

RESPUESTAS	
SI	NO
3	1

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis

Ilustración 8. Establecimiento de fechas límite de pagos.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Dentro de esta interrogante el 50% del personal encuestado nos indicó que si se establecen fechas límite de pagos de las cuentas por cobrar mientras que el 50% restante os indico que no.

Pregunta 9: ¿Realizan cobros de intereses por mora a los clientes que cancelan después de la fecha de pago estipulada?

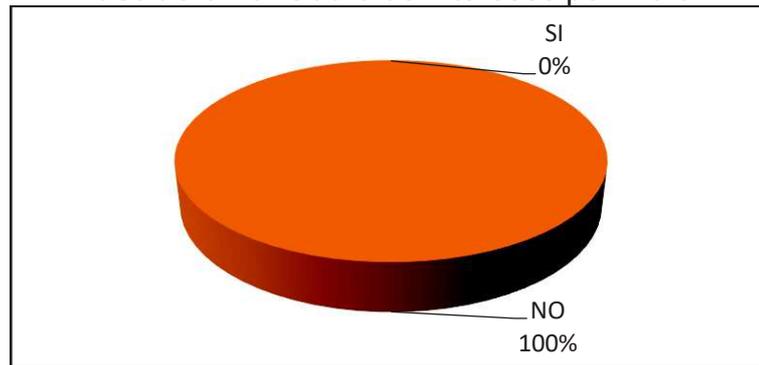
Tabla 11. Cobro de intereses por mora.

RESPUESTAS	
SI	NO
0	4

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 9. Cobro de intereses por mora.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

En esta pregunta el 100% del personal encuestado nos indicó que no se cobran interés por concepto de mora en lo referente a lo que son las cuentas por cobrar.

Pregunta 10: ¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos pendientes de cobro?

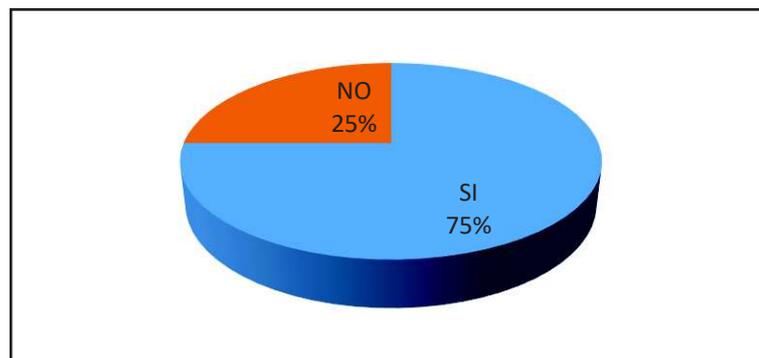
Tabla 12. Conciliaciones periódicas.

RESPUESTAS	
SI	NO
3	1

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 10. Conciliaciones periódicas.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Del personal encuestado el 75% nos indicó que si se realizan conciliaciones periódicas a los saldos de las cuentas por cobrar mientras tanto el 25% restante nos indicó todo lo contrario.

Pregunta 11: ¿Se encuentran saldadas todas las cuentas por cobrar estipuladas a este periodo?

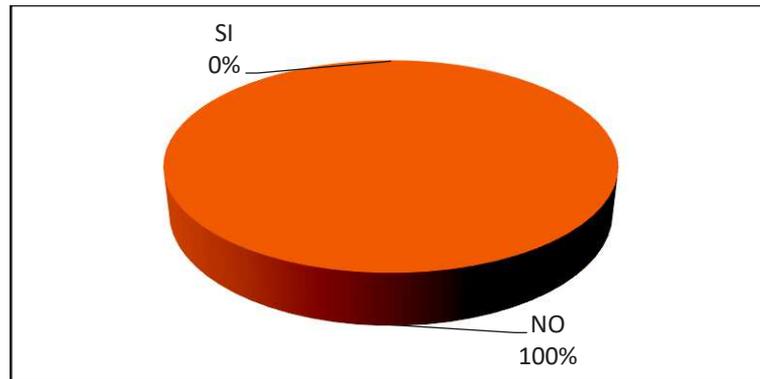
Tabla 13. Cuentas por cobrar saldadas.

RESPUESTAS	
SI	NO
0	4

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 11. Cuentas por cobrar saldadas.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

El 100% del personal encuestado nos indicó que no se encuentran saldadas las cuentas por cobrar estipuladas a este periodo.

CAPÍTULO III

3. Diseño de la propuesta.

3.1. Título de la propuesta.

Manual de políticas y procedimientos al componente cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas de la empresa PROEME S.A.

3.2. Objetivo General.

Elaborar un manual de políticas y procedimientos dirigido al componente cuentas por cobrar, que contribuya al buen funcionamiento de la gestión administrativa y financiera de los créditos y cobranzas efectuados por la empresa PROEME S.A.

3.3. Objetivos específicos.

- Proponer políticas de créditos y cobranzas que tengan como finalidad el buen tratamiento de las mismas dentro del área administrativa/financiera.
- Establecer procedimientos dirigidos al manejo de las cuentas por cobrar, que aporten a la mejora de la gestión administrativa/financiera de la entidad.
- Brindar un aporte técnico que contribuya a la recuperación de la cartera vencida de clientes.

3.4. Fundamentación de la propuesta.

La empresa PROEME S.A. es una organización dedicada a brindar el servicio de catering que se encuentra ubicada en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador.

Se constituyó e inicio sus actividades un 26 de agosto del año 2008, su principal actividad es la elaboración de servicios complementarios de comidas y bebidas preparadas o más conocido como servicio de catering teniendo como mayores clientes a grandes empresas tales como Bilbosa, Tecopesca, Cuport entre otras. En la actualidad la organización presenta dificultades en el manejo de créditos tanto así que, al momento de esta investigación, la cartera vencida estaba por alrededor de USD 100.000 que representa el 41,68% de sus activos

totales. Esta situación está afectando la liquidez de la empresa, situación que a su vez origina que esta incumpla con sus proveedores.

De acuerdo con la información recopilada mediante la aplicación de las técnicas de recolección de datos, se pudo determinar que dentro de la entidad no se cuenta con un manual de políticas y procedimientos que esté formalmente establecido, lo que en algunos casos ocasiona problemas en el proceso de recuperación de cartera, financiamiento y liquidez. Por ende, es necesaria la creación e implementación de un manual de procedimientos que este dirigido al componente cuentas por cobrar ya que con esto se mejorarán y a la vez se agilizarán los procesos relacionados con el componente.

El presente manual, permitirá la mejora de la gestión administrativa/financiera dirigida a los procedimientos de créditos y cobranzas, por medio de la aplicación de procesos debidamente establecidos que permitirán un adecuado control interno dirigido al presente componente.

Las políticas y procedimientos que conformen el presente manual, aportarán con la reducción de los riesgos que conlleve el otorgamiento de créditos, y a la vez fortalecerá la liquidez que tenga relación con el componente cuentas por cobrar.

Un correcto control interno da mayor razonabilidad y confiabilidad al componente cual sea aplicado, ayudándonos a medir los riesgos y a la vez medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos establecidos.

Análisis FODA.

El análisis FODA nos ayudará identificar los aspectos internos (Debilidades y Fortalezas) y los aspectos externos (Amenazas y Oportunidades) de la empresa PROEME S.A., los cuales nos servirán como base para identificar la situación actual del negocio para así poder determinar las situaciones que influyen de forma positiva y negativa dentro de la misma.

Ilustración 12. Matriz FODA de la empresa PROEME S.A.

FODA ESTRATÉGICO		
	PROEME S.A.	
FACTORES INTERNOS	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	F1. Existencia de compromiso por parte administrativa de la entidad para tener una mejora continúa dentro de la misma.	D1. Falta de personal para asignar tareas concretas relacionadas con los procesos de créditos y cobranzas.
	F2. Se cuentan con recursos propios para realizar las operaciones relacionadas con la naturaleza del negocio.	D2. Existe una mala comunicación con los clientes en lo que concierne a los plazos de recaudación de los créditos otorgados.
	F3. Negocio rentable que deja una buena utilidad.	D3. Ausencia de políticas debidamente establecidas.
	F4. Clientes fijos a los cuales siempre se les ha brindado el servicio.	D4. Ausencia de procedimientos debidamente establecidos.
	F5. Existe una buena comunicación y relación entre empleados y administración.	D5. Ausencia de documentación que respalde deudas por concepto de créditos otorgados.
FACTORES EXTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	O1. Implementar un manual de políticas y procedimientos adaptado a las necesidades de la entidad.	A1. Cambio de la situación económica pondría causar un alto riesgo a que la entidad continúe con sus operaciones normalmente.
	O2. Correcta distribución de tareas al personal relacionadas con los procesos de créditos y cobranzas.	A2. Competencia con otras entidades que ofertan el mismo servicio a menor precio.
	O3. Adquisición e implementación de materiales y equipos necesarios para la mejora de los procesos de créditos y cobranzas.	A3. Variación de políticas por medio de la legislación de la nación que puedan afectar a la organización.

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

Ilustración 13. Estrategias FODA de la empresa PROEME S.A.

ESTRATEGIAS FODA	
PROEME S.A.	
Fortalezas/Oportunidades (OP).	Fortalezas/Amenazas (FA).
La existencia de compromiso por parte de la administración y el personal que labora dentro de la entidad a mejorar, permite que la implementación de un manual de políticas y procedimientos sea viable para la empresa asegurando que los lineamientos establecidos dentro del manual sean ejecutados de la mejor manera posible.	El contar con clientela fija y la experiencia obtenida a lo largo del tiempo dentro del mercado ayuda a enfrentar a la competencia que está presente dentro del mercado, así mismo a la toma de decisiones rápidas para adaptarse al medio cambiante dentro del cual se desenvuelve el negocio.
El tener disponibilidad inmediata de recursos económicos contribuye a que la entidad pueda realizar la adquisición de los equipos y materiales necesarios en este proceso de implementación del manual de políticas y procedimientos así mismo ayudara a la contratación del talento humano necesario dentro del proceso mismo.	
El contar con clientela fija y la experiencia obtenida a lo largo del tiempo dentro del mercado contribuye a que la implementación de un manual de políticas y procedimientos dirigidos a los procesos de créditos y cobranzas sea ejecutable, sin que se vean afectadas las ventas realizadas de la organización.	
Debilidades/Oportunidades (DO).	Debilidades/Amenazas (DA).
La ausencia de políticas y procedimientos debidamente formalizados, genera la condición de implementar un manual de procedimientos que se adapte a las necesidades que tiene la empresa en los procesos de créditos y cobranzas, realizando los procesos de acuerdo a lo estipulado sustentando los procesos de manera formal y documentada.	El poner en marcha la ejecución de un manual de políticas y procedimientos que dirija al personal seleccionado para llevar a cabo los procesos de créditos y cobranzas, permite enfrentar los cambios políticos o económicos que se puedan presentar dentro del proceso, mediante el rastreo del estado de los créditos otorgados a los clientes hasta culminar con la liquidación de los mismos.
La selección y asignación de personal preparado y apto para llevar a cabo los procesos de créditos y cobranzas según los lineamientos establecidos dentro del manual de políticas y procedimientos, lo cual permita cubrir las necesidades del departamento y así tener un mejor canal de comunicación con los clientes.	La adopción de un canal de procesos documentados y formales permitirá verificar que los procesos llevados en marcha son los correctos los cuales estarán en contacto directo con los clientes.

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

3.5. Factibilidad de la propuesta.

Dentro del análisis PEST aplicado para medir la factibilidad de la propuesta, se han tomado en consideración las siguientes variables:

- **Políticas:** Dentro de la entidad se rigen bajo los entes reguladores y los respectivos reglamentos que emiten cada uno de ellos, por ende, no existe problema alguno al momento de realizar los procesos de cobros legales, lo que facilita la viabilidad de la aplicación de la propuesta a la entidad.
- **Económicas:** Uno de los objetivos principales de la propuesta es la recaudación y recuperación de la cartera vencida de la organización a través de políticas y procesos debidamente estipulados, donde los recursos económicos empleados en el proceso de la aplicación del manual son mínimos, estando al alcance de la entidad.
- **Sociales:** El personal que labora en la organización está abierto y dispuesto a la mejora continua, por lo tanto, estos tienen toda la predisposición para ejecutar de manera correcta el manual de políticas y procedimientos, todo esto girando en torno a la mejora de la situación económica de la entidad.
- **Tecnológicas:** Dentro de la empresa se maneja un sistema propio que va acorde a las necesidades de la misma, permitiendo un mejor manejo y procesamiento de la información, lo que facilita la ejecución de la propuesta.

Teniendo en consideración todos los parámetros antes mencionados llegamos a la conclusión que la propuesta será factible siempre y cuando las autoridades y colaboradores de la empresa que tengan relación con el manual de políticas y procedimientos estén dispuestos, teniendo en cuenta que este proceso demandara recursos humanos, materiales y económicos los cuales ayudaran a la ejecución de la propuesta.

3.6. Resultados científicos.

El manual de políticas y procedimiento dirigido al componente cuentas por cobrar de la empresa PROEME S.A., contiene una estructura entendible y de fácil manejo para los usuarios.

Está compuesto en su primera parte por la misión, visión y organigrama de la compañía. Seguido, la presentación de la propuesta, objetivo y su alcance.

En la segunda parte, se detallan los siguientes puntos:

- Otorgamientos de crédito.
 - Objetivo.
 - Personas naturales:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
 - Personas jurídicas:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
- Recuperación de cuentas por cobrar.
 - Objetivo.
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
- Seguimiento de crédito.
 - Objetivo.
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
- Cuentas incobrables.
 - Objetivo.
 - Políticas.
 - Procedimientos.

- Flujograma.
- Documentos.

Los presentes parámetros, buscan velar con el cumplimiento de la propuesta establecida.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS AL COMPONENTE CUENTAS POR COBRAR





**MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS AL COMPONENTE
CUENTAS POR COBRAR EN EL ÁREA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS DE
LA EMPRESA PROEME S.A.**

CONTENIDO:

1. Misión

2. Visión.

3. Organigrama institucional.

4. Presentación del manual.

5. Objetivo.

6. Alcance.

7. Otorgamientos de crédito.

- Objetivo.
- Personas naturales:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.
- Personas jurídicas:
 - Políticas.
 - Procedimientos.
 - Flujograma.
 - Documentos.

8. Recuperación de cuentas por cobrar.

- Objetivo.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Flujograma.
- Documentos.

9. Seguimiento de crédito.

- Objetivo.
- Políticas.



- Procedimientos.
- Flujograma.
- Documentos.

10. Cuentas incobrables.

- Objetivo.
- Políticas.
- Procedimientos.
- Flujograma.
- Documentos.

11. Registro de ediciones.

12. Validación.

1. Misión

“Somos una empresa que ofrece el servicio de elaboración de comidas saludables, brindando comodidad, calidad, rapidez y eficiencia al mejor precio para todos los clientes, una empresa dedicada al cuidado y bien estar, enfocándonos en su salud y su dieta alimenticia” (PROEME, 2016)

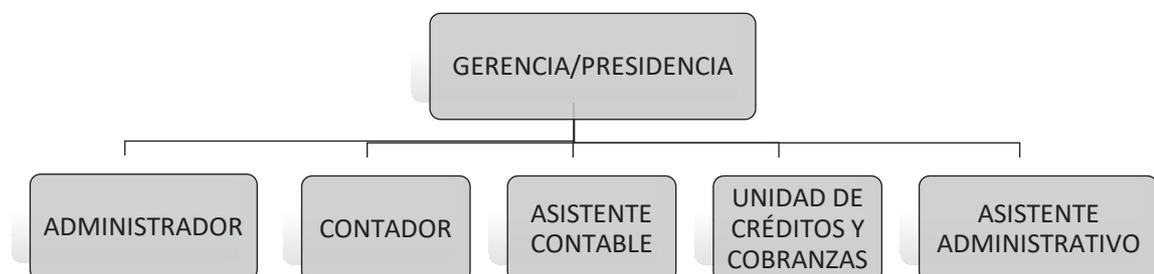
2. Visión

“Ser una empresa líder en el servicio de Catering, cubriendo todo tipo de organización que requiera nuestros servicios, con una mayor tecnología abarcando todo el mercado local para luego llegar al mercado nacional con diferentes cadenas sucursales, ofreciendo el mejor servicio de comida saludable, innovando con nuevos menús y con precios accesibles”. (PROEME, 2016)

3. Organigrama institucional

El organigrama organizacional de la empresa PROEME S.A. está distribuido de la siguiente manera, gerencia/administración, contabilidad, supervisores y personal de producción. Como podemos observar en la ilustración 12.

Ilustración 14. Organigrama Institucional de la entidad.



Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.



4. Presentación de manual.

El siguiente manual contendrá políticas y procedimientos ejecutables al componente cuentas por cobrar y al departamento de créditos y cobranzas de la empresa PROEME S.A., teniendo como objetivo principal la correcta gestión de los procesos y actividades llevadas a cabo dentro del área.

Por lo tanto, se debe de tomar al presente manual de políticas y procedimientos como una guía para la correcta manipulación del componente cuentas por cobrar y a la vez como un instrumento que permita tener un mejor control en el otorgamiento y manejo de los créditos, fomentando a un mejor desempeño organizacional.

5. Objetivo.

Establecer políticas y procedimientos formales, para el correcto manejo de las cuentas por cobrar.

6. Alcance.

Dirigido a todo el personal que tenga relación con los procesos de créditos y cobranzas aplicados dentro de la entidad.

7. Otorgamiento de créditos.

Objetivo

Establecer los procesos de otorgamientos de créditos a través de políticas y procedimientos que permitan a la entidad ordenar, regular y optimizar el análisis de los clientes que sean aptos para ser beneficiarios a créditos.



Personas Naturales

Políticas

- Los clientes podrán acceder a créditos después de haber tenido un año de antigüedad como cliente de la empresa, las primeras compras deberán de ser canceladas en el momento de la entrega del servicio.
- El cliente aspirante a crédito deberá de entregar una copia de RUC o cedula del representante legal de la misma.
- Entregará información adicional que será solicitada según sea el caso.
- El tiempo máximo para la cancelación de un crédito será de 15 días.
- El monto máximo otorgado por cliente en lo que respecta a créditos será de \$1.000,00 usd.
- Todo crédito será revisado y aprobado por el jefe del área de créditos y cobranzas, previa autorización del gerente general.
- Para formalizar el compromiso de pago, se lo hará mediante letra de cambio y pagares los mismos que deberán ser firmados por el cliente ya que servirán como documentos de respaldo.

Procedimiento

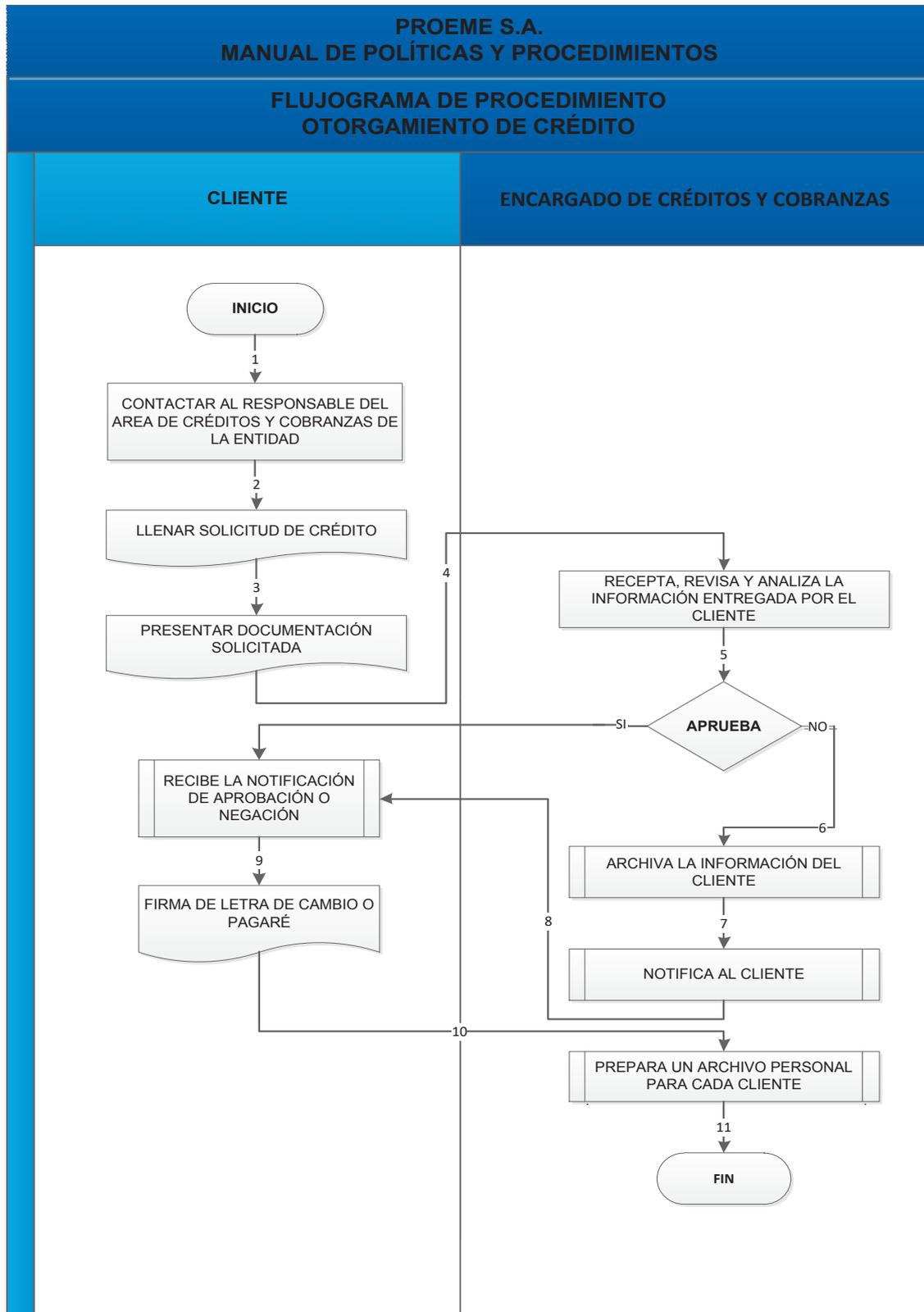
1. El cliente deberá de contactar al responsable del área de créditos y cobranzas de la organización.
2. El Cliente deberá de llenar la solicitud previa otorgación de crédito.
3. El cliente presentara toda la documentación solicitada dentro del proceso.
4. El responsable del área de créditos y cobranzas, receipta, revisa y analiza la información entregada por el cliente.
5. El responsable del área de créditos y cobranzas una vez analizada la información receiptada tiene la tarea de aprobar o rechazar la solicitud de crédito presentada por el cliente.
6. El encargado del área de créditos y cobranzas se reunirá con el gerente general para aprobar o denegar la solicitud de crédito del cliente y



cobranzas en caso de no aprobar la solicitud archiva la información referente al cliente.

7. El responsable del área de créditos y cobranzas deberá de realizar la notificación formal al cliente del resultado de su solicitud de crédito.
8. El cliente recibe la notificación de la aprobación o negación del crédito.
9. El cliente en caso de haberse hecho acreedor al crédito en sus compras, procede con la firma del documento de respaldo respectivo sea esta letra de cambio o pagare.
10. Finalmente, el responsable del área de créditos y cobranzas deberá de elaborar un archivo para el cliente al cual se haya otorgado el crédito.

Flujograma.





PROEME S.A.
MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR

Documento de respaldo L/C:

 LETRA DE CAMBIO	Núm.			 LETRA DE CAMBIO	Núm.		
	Valor \$ Monto escrito:		Ciudad	Fecha	Valor \$		
		Girador(es):					
		Se compromete(n) a pagar solidariamente el valor de esta Letra Única de Cambio sin protesto, renunciando al aviso de rechazo, a favor del(os) beneficiario(s). En caso de mora, se cobrará la tasa máxima de interés legal autorizada.					
Cuotas:		Beneficiario(s):			Cuotas:		
Interés:					Interés:		
Aceptante:		Monto escrito:			Vence:		
Firma		Aceptante:	Girador:				

Pagaré:



PROEME S.A.

MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE CUENTAS POR COBRAR



PROEME S.A.

PAGARÉ A LA ORDEN

POR: US\$ (dólares de los Estados Unidos de América)

LUGAR DE EMISION:

FECHA DE EMISION:

POR VALOR RECIBIDO,, debidamente representado por el Señor debe y pagará incondicionalmente en la ciudad de Quito o en el lugar en que se le reconenga, a la orden de la acreedora,....., la cantidad de Dólares de los Estados Unidos de América (USD.....); pagaderos a la vista.

Si el valor adeudado no fuere pagado a la presentación del presente pagaré, la cantidad no pagada devengará intereses de mora, desde la fecha de vencimiento hasta la fecha de pago efectivo, (así antes como después de sentencia), a la tasa de interés de mora que esté vigente a esa fecha, de conformidad con las regulaciones dictadas por el organismo competente.

Acepto como válida la liquidación de la mora que efectúe la acreedora, renunciando a cualquier reclamación o alegación al respecto. Si me encontrare en mora, la acreedora podrá dar por vencido el plazo estipulado para el pago total de este pagaré y demandar inmediatamente el pago de toda la obligación.

El pago se realizará en la fecha de vencimiento en moneda de curso legal de los Estados Unidos de América (en dólares libremente transferibles de los Estados Unidos), en fondos de disponibilidad inmediata, libres de y sin deducción alguna por impuestos, gravámenes, deducciones, cargos o retenciones, presentes o futuros, gravados sobre este pagaré, el producto o el tenedor o sobre obligaciones respecto a los mismos que fueren declaradas, impuestas, gravadas, cobradas o establecidas por la República del Ecuador o por cualquier subdivisión política o autoridad tributaria de la misma.

El pago no podrá hacerse por partes.

Si se demandare el pago de este pagaré, el suscrito conviene expresamente en someterse a la competencia de los jueces y tribunales competentes de la ciudad de Quito. El deudor pagará todas las costas judiciales y extrajudiciales necesarias para asegurar la legalidad y ejecutoriedad de este documento y para recaudar los valores adeudados según este pagaré, incluyendo honorarios legales, así como otras pérdidas y daños causados por el incumplimiento, siendo suficiente prueba para establecer tales gastos la sola aseveración del gasto por parte de la acreedora.

Sin protesto. Exímase de presentación para el pago y de avisos por falta de pago.

Todas las palabras y expresiones hechas en singular en este documento, serán entendidas en plural, cuando por ser varios los deudores, su sentido así lo requiera; de igual manera, si el deudor es una persona jurídica, la declaración se entienden hechas por su representante legal, a nombre de ella.

EN TESTIMONIO DE LO CUAL, se acepta este PAGARE, bajo los términos y condiciones estipulados en este documento en la ciudad de....., a los.... días del mes de..... de 20.....

Sr.....

REPRESENTANTE LEGAL

Para fines de Ley, expresamos nuestro visto bueno. Sin protesto.

Manta,.....



Personas Jurídicas

Políticas

a) Clientes solicitantes a crédito

- Los clientes podrán acceder a créditos después de haber tenido un año de antigüedad como cliente de la empresa, las primeras compras deberán de ser canceladas en el momento de la entrega del servicio.
- Se tomará como base para la otorgación de créditos la revisión exhaustiva de los datos de la solicitud de crédito verificando que el cliente solicitante sea solvente y tenga como cancelar la deuda, así mismo se analizará que la documentación e información receptada sea real.
- El documento de respaldo para la otorgación de créditos es la solicitud de crédito, la misma que debe de ser analizada por un responsable el cual asumirá el destino del crédito.
- Dentro de la solicitud de crédito deberá de contener los nombres completos del responsable por la entidad solicitante donde la firma de La solicitud deberá de ser igual con la de su cedula de identidad.
- Si llegase a ser el caso de que el solicitante es una persona natural además de los nombres y apellidos del representante legal deberá de contener la razón social señalada dentro del RUC.
- La dirección señalada por el solicitante debe de ser exacta la misma que deberá de incluir provincia, ciudad, barrio, calle, avenidas y referencias cercanas.
- El solicitante deberá de presentar un certificado original de no estar dentro de la central de riesgos es decir tener limpio su buro de crédito.
- Un requisito fundamental será la presentación de dos referencias personales y dos referencias comerciales.



- Al momento de hacer efectivo un crédito se deberá de hacer con el mismo proceso por igual con todos los solicitantes no existirán preferencias ya sea por amistad con gerencia o algún vendedor.
- Todas las referencias presentadas por el solicitante serán verificadas con la finalidad de comprobar su autenticidad.
- El tiempo estipulado para dar una respuesta a la solicitud de crédito será de máximo 5 días laborables.

b) Documentación requerida

- Solicitud de crédito.
- Copia del RUC de la entidad solicitante.
- Escritura de constitución de la entidad solicitante.
- Copia de cédula del representante legal de la entidad solicitante.
- Copia de papeleta de votación del representante legal de la entidad solicitante.
- Nombramiento del representante legal.
- Dos referencias de relaciones con instituciones financieras.
- Dos referencias comerciales con otras entidades.
- Estado Financiero del último periodo fiscal.
- Formulario 101, que este oficializado y notariado por entes oficiales.

c) Plazo y garantía

- Se estipula un plazo máximo de 30 días calendario para la cancelación de los créditos otorgados.
- Los únicos documentos que avalaran y respaldaran la obligación y recaudación de los valores por concepto de los créditos serán: Letras de cambio y papeletas de las transferencias bancarias realizadas a la entidad.

**d) Monto**

- El valor o monto del crédito variará de acuerdo a un análisis previo que determinará cuál será la capacidad de endeudamiento de la entidad solicitante de crédito.
- La tarea de aprobación de las solicitudes de crédito variara según el monto del mismo *Tabla 14*.

Tabla 14. Encargados de autorizaciones según el valor del crédito de la empresa PROEME S.A.

Monto	Autorización
Igual o superior a 10.000,00 USD	Gerencia/Administración
Menor a 10.000,00 USD	Contador/Jefe de área de créditos y cobranzas

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

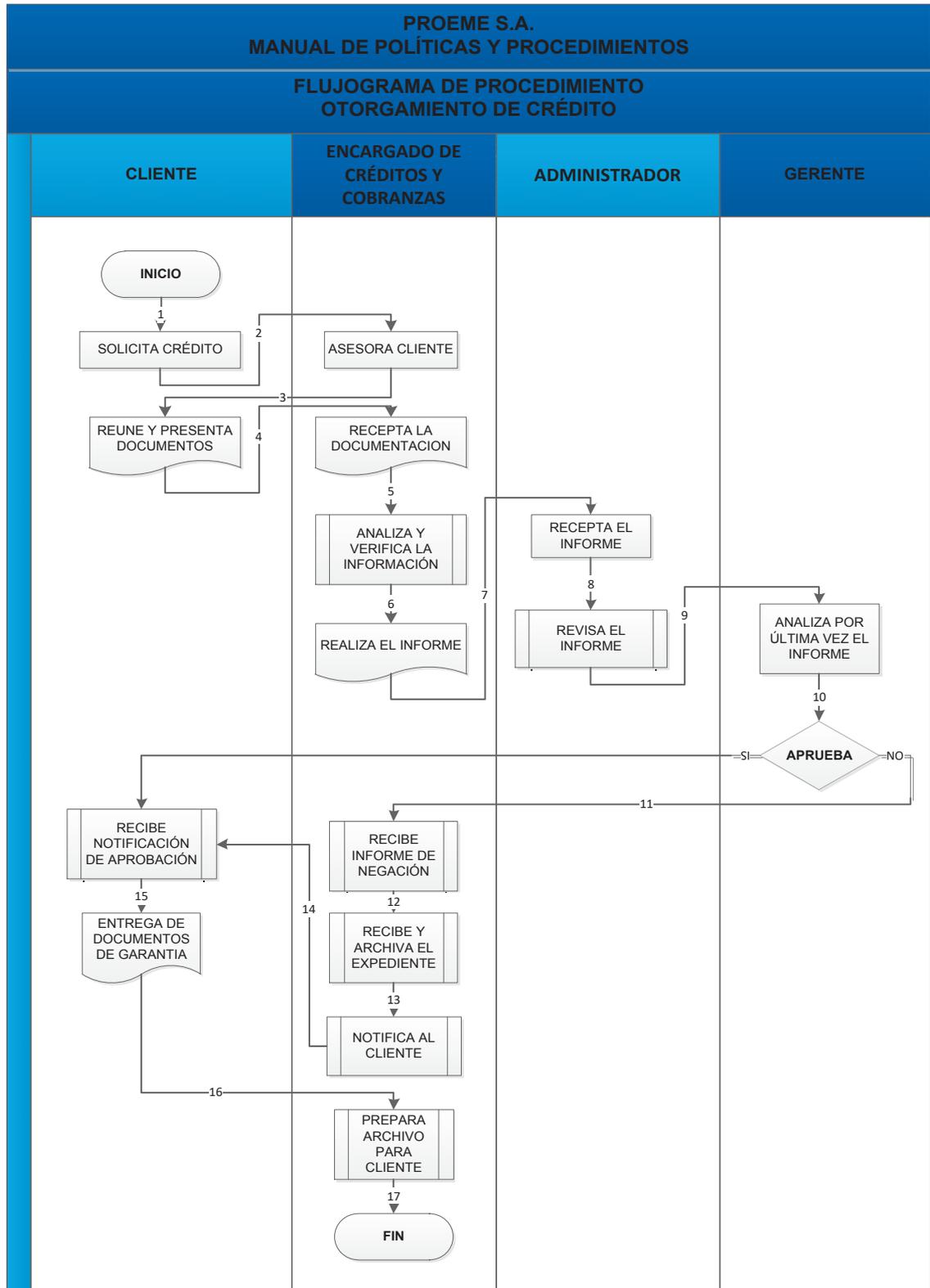
Procedimientos

1. Se realiza por parte del cliente la solicitud de crédito en las oficinas de la empresa.
2. El encargado del área de créditos y cobranzas se encarga de asesorar al solicitante dándole las indicaciones preliminares sobre la documentación requerida en el proceso.
3. El cliente reúne la información y documentación requerida en el proceso de solicitud de crédito.
4. El encargado del área de créditos y cobranza receipta la información entregada por el solicitante.
5. El encargado del área de créditos y cobranzas realiza la tarea de analizar y verificar que la información recibida sea razonable y fiable.



6. El responsable del área de créditos y cobranzas una vez que haya revisado a la información receptada, realiza un informe final tomando como base la misma.
7. El administrador procede a receptar el informe con la documentación correspondiente.
8. Posteriormente el administrador realiza una revisión minuciosa del informe que contiene la información del cliente.
9. El administrador procede a entregar realizar el informe final ya revisado con toda la información que ha tenido a la mano referente al cliente.
10. La gerencia se encargará de realizar una última revisión a la documentación e información receptada del cliente solicitante de crédito.
11. El gerente se encarga de aprobar o rechazar la solicitud de la solicitud de crédito del cliente.
12. El responsable del área de créditos y cobranzas procede a receptar y archivar la información en caso de no haber sido aprobada la solicitud de crédito.
13. En caso de ser aprobada la solicitud de crédito el gerente procede a la notificación directa con el cliente comunicando la aprobación del crédito.
14. El cliente recibe la notificación donde se comunica si se aprueba o se niega el crédito.
15. El cliente procede a firmar los documentos que garanticen el pago del crédito.
16. Finalmente, el encargado del área de créditos y cobranzas procede a elaborar un archivo para el cliente beneficiario de crédito.

Flujograma.



8. Recaudación de las cuentas por cobrar a favor de la entidad.

Objetivo

Diseñar políticas y procedimientos que favorezcan a la mejora continua de los procesos de recaudación aplicados dentro de la entidad, con el fin de efectuar la recaudación de los valores pendientes de cobros dentro de los límites de tiempo establecidos.

Políticas

- La supervisión de los procesos y el buen funcionamiento de los mismos será responsabilidad del jefe del área de créditos y cobranzas.
- En caso de existir una cancelación de un crédito por medio de cheque previamente se cerciorará con el banco de que en la cuenta que emite el cheque existan los fondos necesarios para el cobro del mismo.
- Toda recaudación será depositada a la cuenta bancaria de la empresa el mismo día de la recaudación o máximo el día hábil siguiente.
- Todo cheque receptado por concepto de recaudación deberá de estar girado a nombre de la empresa.
- Toda recaudación por medio de transferencia bancaria deberá ser verificada en banco.
- Para un mejor entendimiento entre las partes, todo pago debe de estar sustentado con el respectivo documento que valide la transacción.
- Se realizará diariamente un reporte con todos los valores recaudados por concepto de cuentas por cobrar.
- Se realizará la notificación previo vencimiento del plazo de paga de las cuentas por pagar con un máximo de 3 días antes a vencerse el crédito, la notificación podrá ser por medio de un mail, mensaje o llamada telefónica.
- Se emitirá mensualmente un estado de cuenta donde se detalla las fechas de cortes y los valores a cancelar por dicho periodo.



- Todos los servicios prestados serán realizados con la mayor eficiencia y eficacia posible, con el fin de evitar las desconformidades de los clientes que podrían traer consigo la no cancelación de los créditos.
- Toda cuenta por cobrar superior a 25.000,00 usd. Que dentro de los tres meses posteriores a su vencimiento no se haya realizado un convenio de pago, se procederá a poner a las órdenes de un abogado para que se inicie el proceso legal que corresponda.
- Los gastos que se generen en el proceso judicial para conseguir la cancelación del crédito, serán incluidos al valor total de la deuda.

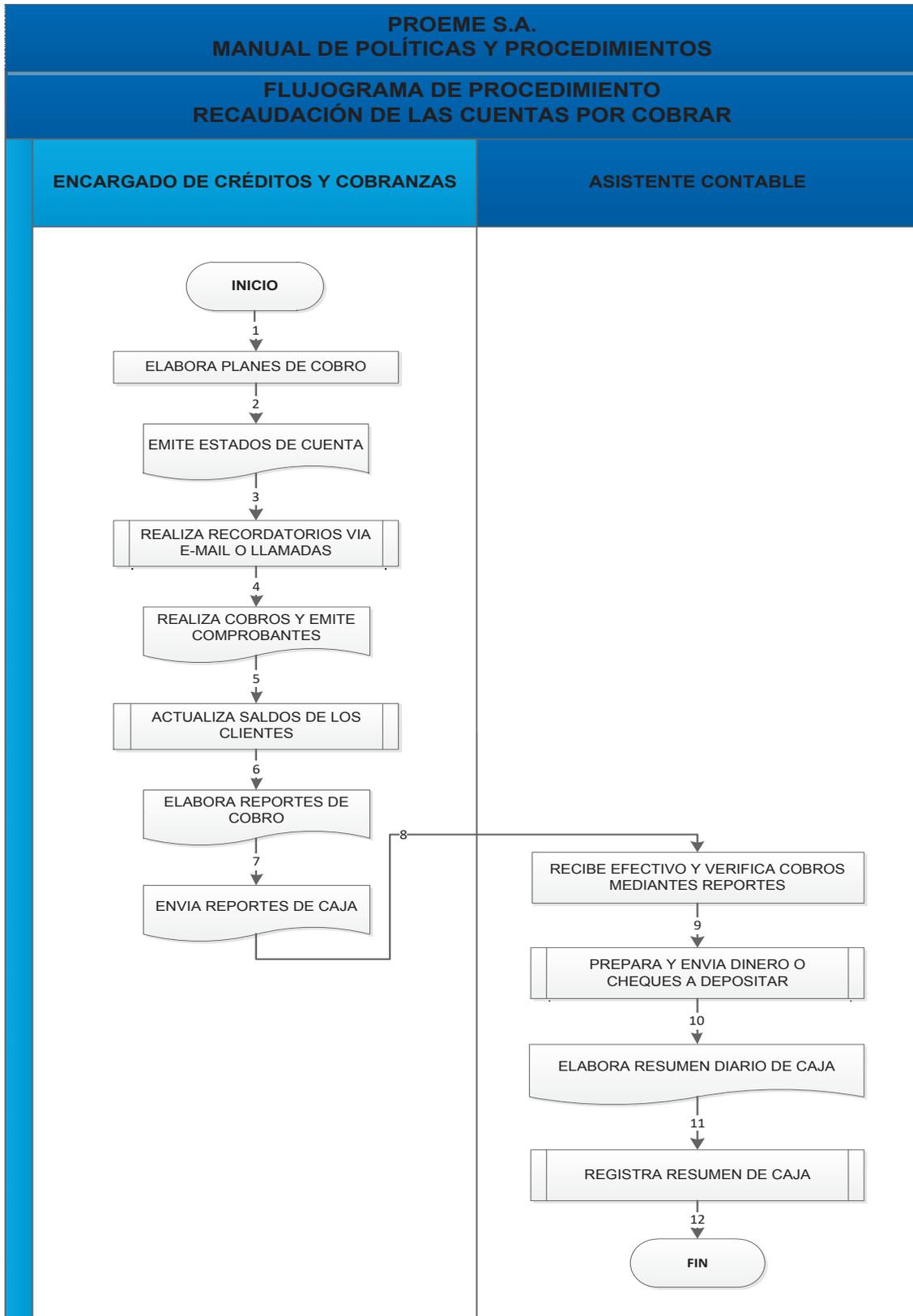
Procedimientos

1. El encargado del área de créditos y cobranzas elaborará una planificación previo otorgación y recaudación de los créditos otorgados por la empresa.
2. El encargado del área de créditos y cobranzas realizará el envío de los estados de cuenta a los clientes en la fecha de corte correspondiente por medio de mail.
3. El encargado del área de créditos y cobranzas deberá de realizar la notificación a los clientes previo vencimiento de créditos por medio de llamadas telefónicas o mail.
4. El encargado del área de créditos y cobranzas por concepto de recaudación se emitirá un comprobante de ingreso el cual servirá como respaldo de que la deuda ha sido liquidada.
5. El encargado del área de créditos y cobranzas realizará una actualización y conciliación periódica de los saldos de los clientes periódicamente.
6. El encargado del área de créditos y cobranzas elaborará un reporte periódico semanal de los cobrar efectuados dentro de ese lapso de tiempo.



7. El encargado del área de créditos y cobranzas realizarán la entrega de los reportes de caja al asistente contable para poder ser ingresados a los registros contables de la entidad.
8. El asistente contable previa recepción en el departamento contable se verificará la razonabilidad de los saldos de las cuentas por cobrar entregadas por el departamento de créditos y cobranzas.
9. El asistente contable comparará el dinero recibido con los documentos físicos con el fin de garantizar la razonabilidad de los mismos.
10. La asistente contable una vez comprobada la razonabilidad de los saldos se procederá al registro de los mismos en los libros de la empresa.
11. El asistente contable procede a archivar los movimientos de las cuentas por cobrar realizadas dentro del periodo.

Flujograma.





PROEME S.A.

Servicio de Catering

RESUMEN DE CAJA

RECAUDACIONES EN EFECTIVO

FECHA	NOMBRE DEL CLIENTE	BILLETES	CENTAVOS	ABONO	SALDO

RECAUDACIONES EN CHEQUES

FECHA	NOMBRE DEL CLIENTE	Nº DE CHEQUE	BANCO	ABONO	SALDO

Elaborado por: _____

Revisado por: _____

9. Seguimiento de créditos

Objetivo

Inducir una herramienta que nos ayude al momento de realizar el análisis y reconocimiento de los créditos otorgados por parte de la entidad, tomando como base las políticas y procedimientos previamente establecidos.

Políticas

- El seguimiento del crédito debe ser realizado por el encargado de crédito y cobranza, consiste en evaluar permanentemente los resultados y desempeño de los servicios crediticios para evitar inconvenientes y riesgos para la empresa.
- El proceso incluye el análisis de la calidad de atención al cliente y servicios brindados, elaboración de reportes de evaluación, y el seguimiento de cumplimiento.
- La información la prepara el encargado de crédito y cobranza.
- Se manejará el archivo permanente de los clientes, debidamente identificados.

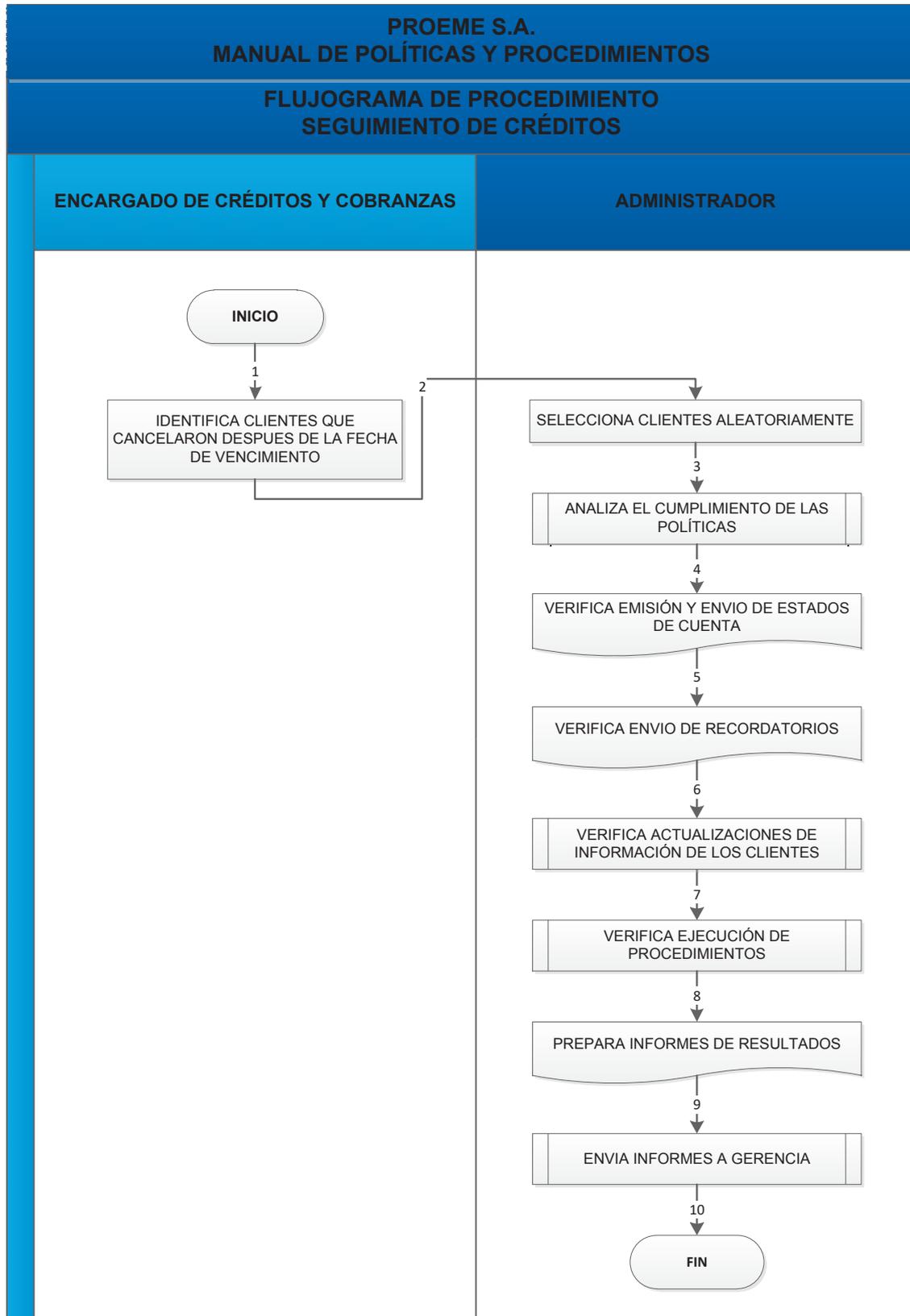
Procedimientos

1. El encargado de crédito y cobranza identificara a los clientes que cancelaron sus obligaciones después del plazo de cumplimiento.
2. El administrador de la entidad seleccionara al azar a 5 clientes que no hayan cumplido con las obligaciones pendientes con la entidad.
3. En base a los clientes seleccionados el administrador procederá a la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimientos previamente establecidos.
4. El administrador verifica que se haya notificado a los clientes que no han cumplido con sus obligaciones pertinentes.
5. El administrador verifica que las notificaciones realizadas contengan los saldos pendientes de pago hacia la entidad.



6. El administrador procederá a verificar los registros de los clientes previamente seleccionados con el fin de constatar que hayan sido actualizados los mismos.
7. Otro punto relevante será la verificación por parte del administrador de que los procesos antes mencionados hayan sido ejecutados por un personal responsable encargado del área de créditos y cobranzas.
8. Previamente el administrador deberá de elaborar un informe que contenga todas las observaciones encontradas en el proceso de evaluación.
9. Finalmente, el administrador deberá de realizar la entrega del informe a la gerencia con el fin de comunicar los resultados del mismo.

Flujograma.





Documentos reporte de cartera vencida.

				
PROEME S.A. Servicio de Catering				
INFORME DE SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS				
VERIFICACIÓN				
ASPECTO A EVALUAR	CUMPLIMIENTO		OBSERVACIÓN	
	SI	NO		
Se cumple con las políticas establecidas de recuperación de cartera o créditos concebidos.				
Se emiten y envían los estados de cuentas a los clientes en los periodos pertinentes.				
Se realizan recordatorios vial mail a los clientes que están atrasados en los pagos de los créditos.				
Se actualiza periódicamente la información del estado de los créditos de los clientes.				
Los procedimientos aplicados son efectuados por personas aptas para las mismas y a su vez responsables.				
RESULTADOS				
Nº de Expediente	CUMPLIMIENTO			OBSERVACIÓN
	TOTAL	PARCIAL	NULO	
COMENTARIOS				
_____ Elaborado por:		_____ Revisado por:		



Formato control de cartera vencida.

CLIENTE	PROEME S.A.				
	CONTROL DE CARTERA VENCIDA				
	DIAS				
	1 A 30	31 A 90	91 A 360	MAS DE 360	TOTAL
TOTAL					



10. Cuentas incobrables

Objetivo

Fijar políticas y procedimientos que colaboren a la identificación de las cuentas incobrables dentro de la organización.

Políticas

- Se elaborará un reporte que contendrá todos los créditos vencidos, con su correspondiente documentación que respalde las mismas.
- Toda cuenta incobrable deberá de ser cerrada por la contadora, al término de cada periodo fiscal año calendario y a la vez será enviada a la cuenta provisión de cuentas incobrables.
- Para considerar una cuenta incobrable se tomará como referencia lo estipulado en el artículo 10 numeral 11 de la Ley de Régimen Tributario Interno.
- Con el fin de comunicar y determinar las cuentas que son definitivamente incobrables se realizara una reunión anual con la parte administrativa de la entidad.
- Como última instancia, en caso de recibir algún tipo de ingreso o abono por concepto de una cuenta que en su momento se le dio de baja por incobrable, el rubro percibido será registrado como con el rubro otros ingresos dentro de la contabilidad de la entidad.

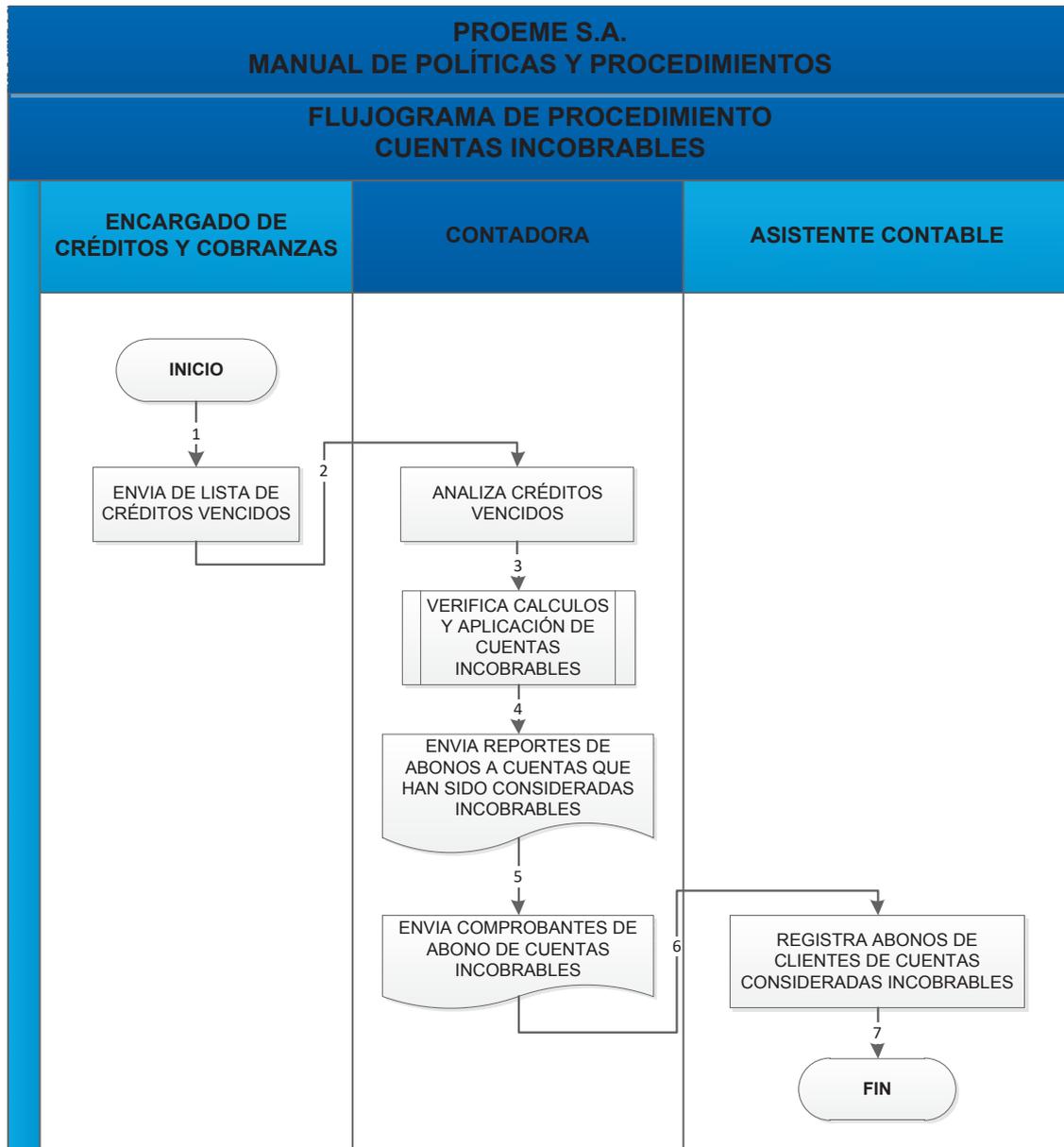
Procedimientos

1. El encargado de área de créditos y cobranzas elaborará y enviará un reporte que contendrá todas las cuentas incobrables que posee la entidad con su respectiva documentación de respaldo.
2. La Contadora tomara como referencia el listado receptado para realizar un análisis más profundo a cada cuenta incobrable que posee la entidad.



3. La Contadora procede a la verificación según los cálculos y la norma previamente establecida con el fin de constatar si esa cuenta cumple las condiciones para ser considerada incobrable.
4. En caso de haber existido abonos previos a esas cuentas incobrables la contadora procederá a elaborar un informe de los mismos.
5. Para finalizar la contadora enviara el informe al asistente contable para que el mismo proceda con el respectivo registro.
6. La asistente contable procede al cierre y registro de las cuentas incobrables identificadas dentro del periodo.

Flujograma.





Documento

 PROEME S.A.			
<i>Servicio de Catering</i>			
REPORTE DE CUENTAS INCOBRABLES			
Fecha de reunión:			
Asistentes a reunión:			
CUENTAS INCOBRABLES			
NOMBRE DEL CLIENTE	ENVECEMIENTO DE LA DEUDA	MONTO ADEUDADO	MOTIVOS PARA CONSIDERARSE INCOBRABLE
COMENTARIOS			
Gerente		_____	
Administradora		_____	
Contadora		_____	

11. Registro de ediciones

Manual de políticas y procedimientos de cuentas por cobrar. Primera edición. (28 de enero de 2019).

12. Validación.

Sr. Prospero Eugenio Meza Espinoza

REPRESENTANTE LEGAL

Ing. María Auxiliadora Vásquez Loor

CONTADORA

3.7. Beneficiarios

Los principales favorecidos por la propuesta del Manual de políticas y procedimientos dirigido al componente cuentas por cobrar en el área de créditos y cobranzas de la empresa PROEME S.A. son los siguientes:

- Las partes gerenciales y administrativas de la empresa PROEME S.A. por medio de la implementación del manual antes mencionado obtendrá excelentes resultados reflejados en los balances y totales de las cuentas por cobrar de la entidad y por ende tendrán la posibilidad de realizar movimientos según lo ameriten las situaciones.
- La administración de la entidad obtendrá un centro de información que podrá ser utilizada por la misma al momento que crea pertinente la elaboración de un examen de control interno dirigido a la gestión de los procesos de créditos y cobranzas; a la vez, los resultados estarán interpretados por medio de informes los cuales serán tomados como base por parte de la entidad para realizar las acciones correctivas, trayendo consigo un proceso de mejora continua dentro de la organización.
- El personal de la organización que tenga relación con los procesos de créditos y cobranzas ya que tendrán un manual, el cual servirá como herramienta guía para realizar sus tareas cotidianas, teniendo como referencia las políticas y procesos previamente establecidos dentro del mismo.
- Los individuos que tengan inertes, podrán tomar como base la presente investigación respetando los debidos parámetros para hacer el buen uso de la misma.

3.8. Plan de Acción

La entidad para poder proceder con la implementación del manual de políticas y procedimientos expuesto como solución a las deficiencias de la organización, se le recomienda tomar como referencia el siguiente plan de acción, que considera las etapas para su implementación.

ETAPAS	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	TIEMPO PROMEDIO REQUERIDO	MECANISMO DE EVALUACIÓN
Exposición de la propuesta.	Gerente	Presentación de la propuesta a la gerencia.	01/02/2019	Acta de entrega y recepción.
Revisión/Aprobación de la propuesta.	Directorio de la entidad	Revisión de la propuesta con el directorio de la entidad.	03/02/2019	Comunicado de aprobación
Planificación previa.	Gerente Administrador	Preparación de la planificación preliminar previa ejecución.	04/02/2019 05/02/2019	Planificación y cronograma de ejecución
Socialización de la propuesta.	Gerente Administrador	Socialización de la propuesta con directorio de la organización.	08/02/2019	Acta de socialización
Capacitación al personal inmerso en el proceso.	Administradora	Capacitar al personal que tiene relación con los procesos de créditos y cobranzas.	09/02/2019 12/02/2019	Acta asistencia a capacitación
Puesta en marcha de la propuesta.	Administrador Responsable de área de créditos y cobranzas Contadora Auxiliar contable	Aplicación de manual por medio del cumplimiento de los lineamientos previamente establecidos.	15/02/2019	Informe de la ejecución del proceso
Control interno	Gerente Administrador	Elaboración de evaluación de control interno con el fin de conocer la situación real de la entidad.	24/02/2019 26/02/2019	Informes de evaluación al proceso
Seguimiento	Gerente Administrador	Elaboración de evaluaciones periódicas para verificar la buena gestión de las mismas.	28/02/2019	Análisis de resultados en el área de crédito y cobranza

Fuente: Resultados de la Investigación.

Elaborado por: Autor de la Tesis.

CONCLUSIONES

Mediante la presente investigación se evidencio que en la empresa PROEME S.A., no existen políticas y procedimientos debidamente establecidos, dirigidos al manejo del componente cuentas por cobrar.

Por medio de las entrevistas realizadas al personal inmerso en el proceso de investigación, se pudo evidenciar que existen falencias en la gestión de los procesos de créditos y cobranzas.

Dentro de los procesos de otorgamiento de créditos, no existe documentación alguna de respaldo, además, del comprobante de venta; lo que en algunos casos complica la recaudación de la misma.

Acorde a lo observado dentro de la visita a la organización, no existen reportes o informes algunos que sustenten la gestión de los procesos de créditos y cobranzas, lo que dificulta el control interno del componente cuentas por cobrar.

RECOMENDACIONES

Poner en marcha el modelo de manual de políticas y procedimientos que se presenta como propuesta en esta investigación. Instrumento guía que ayudará a la ejecución correcta de los procesos relacionados con las operaciones de créditos y cobranzas, trayendo consigo mejores resultados en la recaudación de los mismos.

Brindar capacitaciones para el personal asignado para el área de créditos y cobranzas, ya que es fundamental para tener una buena gestión de los procedimientos previamente establecidos con el fin de obtener los resultados propuestos.

Con el fin de recaudar créditos que la empresa mantiene desde años anteriores, se recomienda que se disponga a la contratación de asesoría legal, que contribuyan en la gestión de recuperación de cartera.

El otorgamiento de créditos debe ser documentado correctamente, en lo posible a través de firma de documentos de respaldo como letras de cambio, que generen seguridad a la organización, trayendo consigo la disminución de riesgos que conlleva lo que es la otorgación de créditos.

Deben emitirse reportes periódicos que permita a la alta gerencia verificar en comportamiento de saldos de aquellos clientes que ateniense convenios de crédito con la empresa.

Bibliografía

- NIIFPYMES. (2009). Normas internacionales de información financiera para pequeñas y mediana empresas.
- Arens, A. A., Elder, R. J., & Beasley, M. S. (2007). *Auditoria un enfoque integral*. Mexico: PEARSON.
- Arens, A. R. (2007). *Auditoría un Enfoque Integral*. México: Pearson Educación.
- Brito, J. A. (2001). *Contabilidad :Básica e intermedia (contabilidad I y II)*. Venezuela: Centro de contadores.
- Buonocore, D. (1980). *El libro y el bibliotecario*. Santa Fé: Universidad Nacional del Litoral.
- Buonocore, D. (1980). *El libro y el bibliotecario*. Santa Fé: Universidad Nacional del Litora.
- Castro, M. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración (2° ed.)*. Caracas: Uyapal.
- Catacora, F. (1996). *Sistemas Y Procedimientos Contables*. Caracas: RED Contable.
- Cerón, M. C. (2006). *Metodologías de la investigación social*. Santiago: LOM Ediciones.
- Chillida, J. L. (2003). *Control Interno*. España: Cultural Ediciones S.A.
- Cruz, L. M. (2013). *Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano* (Septima ed.). UNAN-Managua FAREM-Estelí. , Nicaragua .
- Echandia, D. (1961). *Compendio de Derecho Procesal*. Bogota: ABC.
- Estupiñán, R., & Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ettinger. (2000). *Creditos y Cobranzas*. Mexico: Continental.
- Fernandez, R. (2005). MMVI.
- Gallardo. (2012). *Administracion estrategica, de la vision a la ejecucion*. Costa Rica: Alfa y Omega.
- Garcia, M. G. (2003). *Fundamentos de administracion* . Trillas Mexico: decimo tercera reimpresión .
- García, P. (2001). *Auditoria principios y procedimientos tomo I teoria y problemas*. Limusa S.A.
- Gitman, L. (2003). *Fundamentos de Administracion*. Mexico: Trillas.
- Golieb D., & Ettinger R. (2000). *Creditos y Cobranzas*. Mexico: Continental S.A.
- Guillermo, & otros, D. y. (2002). *Metodología de la Investigación Científica*. Santo Domingo, República Dominicana.: Editora Universitaria.

- Hammer, M. (2006). *Reingeniería de la empresa*. Paramon.
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. México.: Mac Graw Hill.
- Horne, V. (1999). *Administración financiera*. McGraw-Hill.
- Javier., R. (2012). *Control interno y sus 5 componentes según COSO*.
- Jonson, J. F. (1770). *El Dinero y la Circulación*. Liverpool.
- Luna, O. F. (2011). *GUIA PRACTICA Y ORIENTACIONES PAR EVALUAR EL CONTROL INTERNO*. Lima: IICO.
- Madé Serrano, N. (2006). *Metodología de la investigación*. México.P.: Editora Mac Graw Hill.
- Meigs, W., & Larsen, G. (1994). *Principios de Auditorí*. México: Editorial Diana.
- Mill, J. S. (1900). *Economía Política*. Londres: Ludgate Hill.
- NIA600. (s.f.).
- PROEME, S. (2016).
- PROEME, S. (s.f.). 2016.
- RAMÍREZ, C. A. (2000). *'Análisis de un discurso'*. . Universidad de Antioquia, Medellín.
- Ramos, P. (2012). *Gestiones de Cobranzas*. Madrid: ECO.
- Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*. Bogotá: Ed. Panamericana.
- Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México: Limusa S.A.
- Trespalacios Gutiérrez Juan, V. C. (2005). *Investigación de Mercados*. International Thomson Editores.
- Trujillano, A. (2008). *Análisis del poder explicativo de los modelos de riesgo de crédito*. Cantabria: Publican.

(ANEXO 1)

ENCUESTA

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CONTABILIDAD DE Y AUDITORIA.

Objetivo. Recabar información necesaria a través de la interacción directa con el encuestado lo cual ofrece una excelente oportunidad para establecer una corriente de simpatía con el personal de la empresa, lo es fundamental en el transcurso de nuestro estudio.

1. ¿Dentro de la organización existe un manual de procedimientos aplicable al componente cuentas por cobrar?

SI NO

2. ¿Existen dentro de la organización personas responsables de la recaudación de los valores por concepto de cuentas por cobrar?

SI NO

3. ¿Existe un responsable dentro de la organización que se encargue de aprobar las solicitudes de crédito?

SI NO

4. ¿Previo al otorgamiento de crédito, se efectúa análisis del historial crediticio del cliente solicitante?

SI NO

5. ¿Elaboran o entregan algún documento que respalde que se ha otorgado el crédito y a la vez sirva como compromiso de pago?

SI NO AVECES

6. ¿Existe un archivo por cliente, donde se resguarde toda su documentación respectiva a cuentas por cobrar?

SI NO

7. ¿Los valores recaudados por los servicios que brinda la empresa, se formalizan a través de registros contables o financieros?

SI NO AVECES

8. ¿Se establecen fechas límites de pago en los créditos concedidos?

SI NO AVECES

9. ¿Realizan cobros de intereses por mora a los clientes que cancelan después de la fecha de pago estipulada?

SI NO

10. ¿Se realizan conciliaciones periódicas de los saldos pendientes de cobro?

SI NO AVECES

11. ¿Se encuentran saldadas todas las cuentas por cobrar estipuladas a este periodo?

SI NO

(ANEXO 2)

LISTADO DE CLIENTES DE LA ENTIDAD



PROEME S.A 2018

PLAN DE CUENTAS

Fecha imp. 18/12/2018

Código de Sistema	Formato	Nombre de Cuenta	Tipo de Cuenta	Saldo
1-0-00-000-000-000	1.	ACTIVOS	Normal	Deudor
1-1-00-000-000-000	1.1.	CORRIENTES	Normal	Deudor
1-1-01-000-000-000	1.1.1.	DISPONIBLE	Normal	Deudor
1-1-01-100-000-000	1.1.1.1.	CAJAS	Normal	Deudor
1-1-01-100-100-000	1.1.1.1.01	CAJA GENERAL	Normal	Deudor
1-1-01-100-200-000	1.1.1.1.02	CHEQUE AL DIA	Normal	Deudor
1-1-01-100-300-000	1.1.1.1.03	CAJA CHICA	Normal	Deudor
1-1-01-200-000-000	1.1.1.2.	BANCOS	Normal	Deudor
1-1-01-200-100-000	1.1.1.2.01	Banco Produbanco Manta	Cuenta Banco	Deudor
1-1-01-200-200-000	1.1.1.2.02.	PRODUBANCO PROEME	Cuenta Banco	Deudor
1-1-02-000-000-000	1.1.2.	EXIGIBLE	Normal	Deudor
1-1-02-100-000-000	1.1.2.1.	CUENTAS POR COBRAR	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-000	1.1.2.1.01	CLIENTES CREDITO	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-001	1.1.2.1.02.01	TECOPESCA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-002	1.1.2.1.02.02	PESPECA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-003	1.1.2.1.02.03	A.T.M. S.A	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-004	1.1.2.1.02.04	IMPORTEQ S.A	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-005	1.1.2.1.02.05	COTECNA DEL ECUADOR S.A	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-006	1.1.2.1.02.06	ANULADAS	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-007	1.1.2.1.02.07	PESDEL	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-008	1.1.2.1.02.08	EMPACADORA BILBOSA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-009	1.1.2.1.02.09	JHONNY BRAVO	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-010	1.1.2.1.02.10	GLOBAL CONSULT C. LTDA.	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-011	1.1.2.1.02.11	PESQUERA MILENKA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-012	1.1.2.1.02.12	JESSICA MENDOZA ALAVA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-013	1.1.2.1.02.13	OSCAR CENTENO	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-014	1.1.2.1.02.14	CUPORT	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-015	1.1.2.1.02.15	JAIME VERA COBEÑA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-016	1.1.2.1.02.16	STORAGE SYSTEM DUQUEMATRIZ	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-017	1.1.2.1.02.17	MARBELIZE	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-018	1.1.2.1.02.18	ALBERTO GUARANDA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-019	1.1.2.1.02.19	COOP. VISION TOTAL	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-020	1.1.2.1.02.20	CUSTODIA PORTUARIA LTDA.	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-021	1.1.2.1.02.21	TALLERES DEL CARIBE	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-022	1.1.2.1.02.22	SEVIL	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-023	1.1.2.1.02.23	SELPESPA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-024	1.1.2.1.02.24	RETALING TECHNOLOGY CIA. LTDA.	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-025	1.1.2.1.02.25	CTAS POR COBRAR VARIAS	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-026	1.1.2.1.02.26	BARCOMAR	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-027	1.1.2.1.02.27	RV INGENIERIA S.A.	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-028	1.1.2.1.02.28	RICHAR VERA	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-029	1.1.2.1.02.29	PEDRO ZALDIVAR	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-030	1.1.2.1.02.30	FINCA LOS NONNOS	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-031	1.1.2.1.02.31	TMI	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-032	1.1.2.1.02.32	SERVIEMPRES	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-033	1.1.2.1.02.33	CALIXTRO PICO	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-034	1.1.2.1.02.34	INHARIPAC	Normal	Deudor
1-1-02-100-100-035	1.1.2.1.02.35	INDUSTRIA DE ENLATADOS ALIMENTICIOS	Normal	Deudor

(ANEXO 3)
CONTRATOS

CONTRATO DE SERVICIO DE ALIMENTACIÓN

Conste por medio de este instrumento un Contrato de Servicio de Alimentación, el mismo que se celebra al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Intervienen en la celebración del presente Contrato, por una parte **TECNICA Y COMERCIO DE LA PESCA C.A. TECOPESCA**, debidamente representada por su Sub-Gerente General Lcda. Lorena Jara Romero, al que en adelante y para efectos del presente Contrato se lo denominará "**LA USUARIA**"; y, por otra parte, el señor **PROSPERO EUGENIO MEZA ESPINOZA**, con cédula de identidad 130369493-7, quien presta el "**SERVICIO DE RESTAURANTE**", a quien se lo podrá denominar "**LA PRESTADORA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS**".

SEGUNDA: **TECNICA Y COMERCIO DE LA PESCA C.A. TECOPESCA** ofrece servicio de alimentación a sus trabajadores que realizan turnos, por lo que requiere contratar a una persona que estando autorizada por el Ministerio del Trabajo y Empleo realice actividades complementarias, en este caso de alimentación, las que ofrece el Señor **PROSPERO EUGENIO MEZA ESPINOZA**, propietario de **SERVICIO DE RESTAURANTE "PROEME S.A."**

TERCERA: El Señor **PROSPERO EUGENIO MEZA ESPINOZA**, propietario de la empresa "**PROEME S.A.**", se compromete a preparar y servir diariamente, de lunes a domingo, las unidades de almuerzos y meriendas que se requiera, pudiendo **TECNICA Y COMERCIO DE LA PESCA C.A. TECOPESCA**, a medida que se incremente o se reduzca el personal al que se brinda este servicio, aumentar o disminuir el número de desayunos, almuerzos, meriendas y refrigerios a entregar, aceptando la prestadora del servicio de manera expresa, ajustarse a las disposiciones de la usuaria. **TECNICA Y COMERCIO DE LA PESCA C.A. TECOPESCA** a través del Departamento de Gestión de Personal, notificará al señor **PROSPERO EUGENIO MEZA ESPINOZA**, con 24 horas de anticipación, de un aumento o disminución en el número de almuerzos y meriendas para una determinada fecha; sin embargo la prestadora del servicio se compromete a proveer diariamente de un 10% adicional al número de almuerzos y meriendas establecidos para evitar la falta de servicios en el caso de que se requiera

CUARTA: Todos los gastos para la preparación de la comida, tales como compra de alimentos, transporte, pago de empleados, etc., correrán por cuenta del Prestador del Servicio, quien además se compromete con la Usuaría, a entregar un **menú de excelente calidad, variado, con la cantidad (porción) que ha sido establecida y preparado con la higiene necesaria.**

El menú que se ofrecerá para cada semana deberá ser entregado dentro de la semana anterior, al Departamento de Gestión de personal en **TECNICA Y COMERCIO DE LA PESCA C.A. TECOPESCA**, para la revisión del valor nutritivo y la composición de alimentos, de tal manera que se garantice al personal una dieta balanceada. Cualquier cambio del menú preestablecido, deberá ser comunicado por el Departamento de Gestión de personal, dentro de la misma semana de presentación.

El servicio de alimentación a entregarse diariamente deberá contener lo siguiente:

- Desayuno un plato fuerte acompañado de jugo, té o café.
- Almuerzo que contenga: sopa, un plato fuerte compuesto de una porción de proteínas, carne, pollo, pescado, etc., dos guarniciones, un vaso de jugo de frutas naturales y una vez a la semana se proporcionará postre para todo el personal.
- En la merienda un plato fuerte acompañado de jugo, té o café.
- Refrigerio para el personal que labore mas del horario normal y requiera de este servicio previa autorización de Gestion de Personal.

QUINTA: La Usuaría proporcionará el local para que la prestadora del servicio pueda proporcionar diariamente las unidades de desayunos, almuerzos, meriendas, y refrigerios.

El prestador de servicio debe dar mantenimiento de todos los enseres tales como: congeladores para mariscos y productos cárnicos, cocinas, vajillas (platos, vasos y cubiertos), bandejas plásticas, carril porta bandejas, mesas de proceso de acero inoxidable, área de bodega de abastos, área de aseo, área de seguridad e instalaciones de cañerías a gas, área de seguridad para utensilios y vajillas. Proporcionará adicionalmente los materiales correspondientes para el servicio, dentro de los cuales se incluyen todo el menaje necesario para la preparación de los alimentos como samovar, horno a gas, licuadoras y demás menajes de cocina como ollas, pailas, sartenes, coladores, cucharones, cucharitas, pinzas, licuadora doméstica, lavadora de platos, etc. Si durante la vigencia del contrato se produjere cualquier pérdida de los artículos, ocasionada por culpa o negligencia de los empleados del prestador del servicio, éstos correrán a cargo de la Prestadora del Servicio, no se incluyen los bienes fungibles o posibles de rotura por el uso normal de los mismos.

SEXTA: Se ha pactado que por el servicio de alimentación se cancele el valor de \$ 1,925 por almuerzo, \$1.138 por desayuno, \$1.593 por merienda; semanalmente mediante el envío de facturas de acuerdo a los servicios recibidos diariamente. La Usuaría cancelará la factura total en 5 días hábiles después de ser presentada.

SEPTIMA: La Prestadora de servicios complementarios brindará estándares de seguridad y calidad alimentaria que garanticen la inocuidad de todos los alimentos preparados. La organización garantizará la calidad de los alimentos a través evaluaciones mensuales microbiológicas de la calidad, superficie de contacto y personal manipulador de alimentos.

OCTAVA: Por la naturaleza del servicio que se contrata no existe relación de dependencia laboral de ninguna especie entre la Usuaría y el personal que emplee La Prestadora del Servicio, para la preparación, entrega y distribución de las unidades de almuerzos y meriendas. La Prestadora del Servicio en su calidad de patrono asume todas las obligaciones derivadas del Código de Trabajo y de la Ley de Seguro Social Obligatorio, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria de que habla el Mandato No 8.

NOVENA: El personal a cargo de La Prestadora del Servicio deberá encontrarse en el comedor,

TECOPESCA, kilómetro 4 ½ via Manta Rocafuerte para dar servicio a los ~~colaboradores~~ ^{colaboradores de La} Usuaría, de lunes a domingo, o los días que La Usuaría con la debida anticipación determine, es responsabilidad de La Prestadora del Servicio, el cumplimiento de esta obligación, así como que el personal de servicio esté debida e higiénicamente uniformado.

La Prestadora de Servicio deberá proporcionar el personal que considere necesario para que pueda cumplir eficientemente el servicio complementario.

La Usuaría, a través de su Departamento de Gestión de Personal solicitará a La Prestadora del Servicio la presentación de planillas de pago de Afiliación al Seguro Social (IESS) cada mes, certificados de salud otorgados por el Ministerio de Salud Pública cada inicio de año, del personal de preparación y servicio, como medida preventiva de la salud del personal de **TECNICA Y COMERCIO DE LA PESCA C.A. TECOPESCA.**

DECIMA: La Prestadora de Servicio se hará cargo de la limpieza del área de cocina, comedor y baño.

Adicionalmente queda estipulado que los únicos autorizados a elaborar y expender desayunos, almuerzos, meriendas y refrigerios es La Prestadora del Servicio a través del personal autorizado.

DECIMA PRIMERA: El plazo de la duración de este contrato es de un año a partir de la fecha de suscripción del mismo, pudiendo ser renovado anualmente, si hubiera el consentimiento mutuo de los contratantes, expresado por escrito.

Las partes acuerdan que si una de ellas, desea dar por terminado el Contrato antes de la conclusión del plazo, deberá notificar por escrito a la otra parte con un mes de antelación, sin que esto sea causa de reclamo o indemnización alguna.

DECIMA SEGUNDA: Las partes en caso de controversia, renuncian fuero y domicilio y se someten a los jueces competentes de la ciudad de Manta, y a la Ley de Mediación y Arbitraje.

Para constancia de lo cual firman las partes, en Manta a los 15 días del mes de Abril del 2016.

LCDA. ROSA MARIA LORENA JARA ROMERO
SUBGERENTE DE TECOPESCA.

SR. PROSPERO EUGENIO MEZA ESPINOZA
SERVICIO DE RESTAURANTE "PROEME S.A."

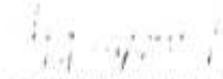


Factura. 001-002-000007620

20161308001D03237

PRESENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20161308001D03237

Ante mí, NOTARIO(A) SANTIAGO ENRIQUE FIERRO URRESTA de la NOTARÍA PRIMERA comparecieron ROSA MARÍA LORENA JARA ROMERO portador(a) de CÉDULA 0906305756 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil VIUDA(A), domiciliado(a) en MANTA, REPRESENTANDO A TECOPECA C.A CON NUMERO DE RUC. 1391700776001 en calidad de COMPARECIENTE; PROSPERO EUGENIO MEZA ESPINOZA portador(a) de CÉDULA 1303694937 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en MANTA, REPRESENTANDO A PROEME S.A CON NUMERO DE RUC 1391752865001 en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CONTRATO DE SERVICIO DE ALIMENTACION, es(son) suya(s), la(s) firma(s) que usará en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) en mi calidad de Notario, en todo lo cual se le ha prestado urgente se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el artículo 10 inciso b) del artículo 1 del Código de la Notaría. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, quien para tanto ante Notario, en el caso de comparecencia alguna. - De nuestra ciudad, MANTA, a 03 DE MAYO DEL 2016. (16 05)


 ROSA MARÍA LORENA JARA ROMERO
 CÉDULA 0906305756


 PROSPERO EUGENIO MEZA ESPINOZA
 CÉDULA 1303694937


 NOTARIO(A) SANTIAGO ENRIQUE FIERRO URRESTA

NOTARÍA PRIMERA DEL CANTÓN MANTA



