



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**TRABAJO PRACTICO DE EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE  
CARÁCTER COMPLEXIVO**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERA COMERCIAL**

**TÍTULO**

**DISEÑO DE POLÍTICAS DE CONTROL Y MANEJO DE CARTERA PARA LA  
EMPRESA "RODNET"**

**Autora:** Cuadrado Hidalgo Joselyn Alexandra

**Tutor:** Espinoza Solís Eduardo Javier

MILAGRO, DICIEMBRE 2016

ECUADOR

## ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Por la presente hago constar que me comprometo asesorar durante la etapa del desarrollo hasta su presentación, evaluación y sustentación del trabajo de titulación, cuyo tema es Diseño de políticas de control y manejo de cartera para la empresa "RODNET" presentado por la estudiante Cuadrado Hidalgo Joselyn Alexandra, para optar al título de Ingeniera Comercial.

Milagro, a los 07 días del mes de diciembre 2016



Firma del tutor

Espinoza Solís Eduardo Javier

Cedula: 0922663638

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE TITULACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que está referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título o Grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 7 días del mes de diciembre de 2016



Cuadrado Hidalgo Joselyn Alexandra

060 623166-0

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo practico de examen de grado o de fin de carrera de carácter complejo a todos aquellos que creyeron en mí, aquellas personas que me apoyaron y brindaron su ayuda en los momentos más difíciles de mi carrera, a mis padres mis pilares fundamentales en los cuales pude confiar en todo momento.

**Cuadrado Hidalgo Joselyn Alexandra**

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento de este proyecto va dirigido en primer lugar a Dios ya que sin la bendición y su amor todo hubiera fracasado, también a mi tutor, quien fue la guía idónea para culminar este proyecto con satisfacción ya que sus conocimientos, experiencias y trato afable hicieron posible la culminación, en especial agradezco a la persona que siempre estuvo a mi lado dándome palabras de aliento, de apoyo de cariño que es mi novio Manuel Mena, sin él no hubiera alcanzado esta meta tan importante.

**Cuadrado Hidalgo Joselyn Alexandra**

## CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, MAE.

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer entrega de la Cesión de Derecho de Autor del Trabajo Práctico de Examen de Grado o de Fin de Carrera de Carácter Complexivo, realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue Diseño de políticas de control y manejo de cartera para la empresa "RODNET" y que corresponde a la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 07 de diciembre del 2016



Cuadrado Hidalgo Joselyn Alexandra

060623166-0

## **ABREVIATURAS**

MMP: Manual de políticas y procedimientos

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas

## INDICE GENERAL

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>2</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>2</b>
1.1 Planteamiento del Problema.....	2
<b>1.1.1 Delimitación del tema.....</b>	<b>3</b>
1.2 Objetivos.....	3
<b>1.2.1 Objetivo General.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos.....</b>	<b>3</b>
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>4</b>
<b>MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO .....</b>	<b>4</b>
2.1 Marco Teórico y Referencial.....	4
2.2 Marco Metodológico.....	7
<b>2.3 Población y Muestra.....</b>	<b>7</b>
<b>2.4 Métodos y Técnicas.....</b>	<b>8</b>
2.5 Resultados.....	9
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>18</b>
<b>PROPUESTA.....</b>	<b>18</b>
3.1 Descripción de la Propuesta.....	18
<b>3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Conclusiones.....</b>	<b>30</b>
<b>3.3 Recomendaciones.....</b>	<b>30</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>33</b>



## ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
<b>CUADRO 1</b>	
Criterio sobre la comunicación entre personas -----	10
<b>CUADRO 2</b>	
Criterio sobre los servicios que ofrece Rodnet-----	11
<b>CUADRO 3</b>	
Criterio sobre la importancia del internet. -----	12
<b>CUADRO 4</b>	
Criterio de preferencias de los encuestados sobre el servicio de internet.-----	13
<b>CUADRO 5</b>	
Criterios sobre satisfacción sobre el servicio -----	14
<b>CUADRO 6</b>	
Criterio sobre la mejora con un manual de políticas-----	15
<b>CUADRO 7</b>	
Criterio sobre la rentabilidad. -----	16
<b>CUADRO 8</b>	
Análisis de los factores internos y externos a través de la herramienta del FODA. 20	
<b>CUADRO 9</b>	
Matriz FODA-----	21
<b>CUADRO 10</b>	
Manual de Políticas y Procedimientos; Control de cartera.-----	22
<b>CUADRO 11</b>	
Manual de Políticas y Procedimientos; morosidad de los clientes. -----	24
<b>CUADRO 12</b>	
Manual de Políticas y Procedimientos; cambios en el contrato -----	26
<b>CUADRO 13</b>	
Manual de Políticas y Procedimientos; Aplicación de descuentos.-----	28

## ÍNDICE DE FIGURA

	<b>Pág.</b>
<b>FIGURA 1</b>	
Criterio sobre la comunicación entre personas -----	10
<b>FIGURA 2</b>	
Criterio sobre los servicios que ofrece Rodnet-----	11
<b>FIGURA 3</b>	
Criterio sobre la importancia del internet. -----	12
<b>FIGURA 4</b>	
Criterio de preferencias de los encuestados sobre el servicio de internet.-----	13
<b>FIGURA 5</b>	
Criterios sobre satisfacción sobre el servicio -----	14
<b>FIGURA 6</b>	
Criterio sobre la mejora con un manual de políticas-----	15
<b>FIGURA 7</b>	
Criterio sobre la rentabilidad. -----	16
<b>FIGURA 8</b>	
Flujograma Proceso de cobro y recuperación; Control de cartera. -----	23
<b>FIGURA 9</b>	
Flujograma Proceso de cobro y recuperación; morosidad de los clientes. -----	25
<b>FIGURA 10</b>	
Flujograma Proceso de cobro y recuperación; cambios en el contrato.-----	27
<b>FIGURA 11</b>	
Flujograma Proceso de cobro y recuperación; cambios en el contrato.-----	29

## **RESUMEN**

El presente trabajo está enfocado al diseño de políticas de control para el manejo de cartera de clientes de la empresa "RODNET", para ello se realizó el levantamiento de la información a través de visitas a la entidad para evidenciar las causas que inciden en los problemas establecidos, determinado este proceso se procedió a fundamentar el proyecto a través de fuentes primarias y secundarias. Se empleó una investigación cualitativa porque se realizó una recolección de datos, por ende se aplicó el método inductivo y las técnicas utilizadas fueron la entrevista al propietario de la empresa y una encuesta a los clientes, obtenido los resultados de estos instrumentos determino que la propuesta es factible, es decir el diseño de las políticas, para ello se efectuó el análisis FODA lo cual permitió determinar que una de las debilidades más sobresalientes es la falta de políticas y procedimientos en el área de cartera, herramienta que contribuirá a mejorar el desarrollo y crecimiento de la empresa. El manual será de gran ayuda al momento de brindar el servicio a los usuarios, los cuales adquieren los paquetes de internet, todo esto permitirá incrementar los niveles de rentabilidad de Rodnet.

**Palabras clave:** Cartera de clientes, Manual, Control, Procedimiento, Rentabilidad

## **ABSTRACT**

The following work is focused on the design of control policies for the manage of client's purse from "RODNET, For this purpose, the information was collected through visits to the entity to highlight the causes that affect the established problems, once time determined the process it was proceeded to base the project through primary and secondary sources. A qualitative research was used because a data collection was made, therefore the inductive method was applied and the techniques were used are the interview to the owner of the company and a survey to the clients. The results of these specific instruments were obtained and it was verified that the proposal is feasible, for that, the FODA analysis was carried out, which allowed to determined that one of the most outstanding weaknesses is the missing of policies and procedures in the portfolio area. This is a policy that with its improvement will help the benefits of the Company. The manual will be a great help in providing the service to the users, who purchase the internet packages, all of which will increase Rodnet's profitability levels.

Keywords: Customer portfolio, Manual, Control, Procedure, Profitability

## INTRODUCCION

El internet en la actualidad es una herramienta empleada de forma cotidiana ya sea al estudio, trabajo o pasatiempo por millones de personas. Es un sistema de comunicación que desde sus inicios hace aproximadamente tres décadas cuando apareció por primera vez ha experimentado una evolución extraordinaria que ha ido derivando en una modificación de las costumbres comunicativas entre las personas que lo utilizan.

El internet ha revolucionado tanto que en la actualidad para comunicarnos se utiliza un correo electrónico o mensajería instantánea dejando atrás los llamados correo postal, ya que son alternativas más rápidas que las tradicionales. Los libros impresos también se han visto afectados con la nueva era tecnológica, debido a que la información se encuentra accesible a través de las incontables páginas de hipertexto que permiten a los usuarios de Internet obtener respuestas prácticamente en todo momento, duda, o curiosidad. Además de estos dos factores muy importantes de la utilización del internet, se suma el comercio electrónico y el ocio.

En la actualidad la tecnología ejerce un papel muy importante porque influye de manera directa e indirectamente en el desarrollo de un país, gracias a ella se ha logrado el progreso social y económico, uno de los beneficios que nos brinda la tecnología es el poder realizar grandes negociaciones con diferentes países, pues mediante el uso de medios tecnológicos hemos acortado distancias a nivel mundial. Por lo tanto una computadora no satisface la necesidad que posee la sociedad, la mayoría de ordenadores sin internet se ven obsoletos e inservibles.

En los sectores rurales así como las grandes ciudades el internet es requerido como parte fundamental en sus hogares ya sean para el estudio, trabajo o redes sociales, para satisfacer esta necesidad que cada día crece más, existen empresas dedicadas a la distribución y comercialización de este servicio, así como lo es RODNET, empresa seria y confiable que distribuye paquetes de internet a precio cómodos al alcance de la colectividad.

# **CAPITULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

Los agigantados pasos de la creciente era tecnológica y a los cambios de matriz productiva que nuestro país ha ido experimentado, han hecho que las personas se vean en la necesidad de estar comunicados de los cambios e información no solo a nivel nacional sino internacional. El internet juega un papel fundamental para que la información esté al alcance de un solo clic, por ende este factor ha hecho que surjan empresas dedicadas a la venta y distribución de paquetes de internet, dando el surgimiento a RODNET, empresa dedicada a la venta y distribución de internet, debido a la creciente demanda que afronta esta empresa, cada día gana posicionamiento en el mercado local aumentando de esta forma su cartera de clientes.

El principal problema que afronta esta empresa, es la ausencia de políticas de control en el manejo de su cartera de clientes, lo cual le ha generado equivocaciones innecesarias y con esto se ha afectado los niveles de rentabilidad, además de una mala imagen para posibles clientes que quieran solicitar sus servicios, todas estas falencias hacen que la empresa se vuelve vulnerable a la competencia.

La cartera de cliente debe ser manejada bajo un estricto control, puesto que la recuperación de efectivo es fuente de ingreso de la empresa RODNET, por ello la importancia de esta propuesta, la misma que busca incrementar su productividad y sobre todo satisfacer las necesidades de sus clientes para evitar la emigración al verse tentados por diversos proveedores de internet que ofrecen servicios más competitivos.

### **1.1.1 Delimitación del tema.**

**País:** Ecuador

**Región:** Costa

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Naranjito

**Sector:** Rural

**Área:** Contable

**Tema:** Políticas de control y manejo de cartera

## **1.2 Objetivos**

### **1.2.1 Objetivo General**

Evaluar las políticas de control para el manejo de cartera de clientes de la empresa RODNET mediante el uso de herramientas administrativas para diseñar un manual de manejo de cartera eficiente.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Evaluar el manual existente de acuerdo a los objetivos de la empresa.
- Establecer políticas de control acorde a las necesidades de la cartera de clientes de RODNET.
- Diseñar el manual de manejo de cartera de clientes de acuerdo a los objetivos y necesidades de la empresa.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO Y METODOLÓGICO**

#### **2.1 Marco Teórico y Referencial**

Comenzó hace aproximadamente tres décadas, cuando la comunidad científica buscaba con esfuerzo una forma rápida y efectiva de compartir información entre la sociedad, conocimientos y éxito.

Los ordenadores ayudaron de gran manera a la creación de una plataforma abierta en la cual se realizan intercambios de todo tipo de documentaciones de manera estructurada, confiable y universal a todas partes del mundo sin necesidad de crear barreras que dificulten que la información fluya de manera rápida. (Marmolejo, 2016, pág. 28).

En los años siguientes Internet fue colonizado por nuevas personas, incluyendo librerías, a y a personas las cuales se aficianan mucho por las noticias a nivel global además de una exagerada cantidad de programadores informáticos y todas Las personas que vieron que tenían una oportunidad de superación en el internet.

#### **Análisis de cartera**

El análisis de la cartera de los clientes se basa en realizar una revisión periódica de los informes sobre las cuentas por cobrar, efectuando evaluaciones del flujo de efectivo y el vencimiento del pago de cada cliente en la fecha actual.

Según el índice de morosidad en la que ha recaído la empresa, esta debe tomar medidas oportunas para encargarse de los cobros a los clientes para poder evitar pérdidas y reducir la rentabilidad lo que afectaría de manera directa en el crecimiento de la empresa. (Recinos, 2009)



## **Evaluación**

Para certificar que se está efectuando el análisis de la cartera de clientes se dispone utilizar los registros de los clientes que se encuentren en mora, de esta forma se tomarían medidas adecuadas para resolver la situación en las que se encuentra la entidad. (Mendez, 2013)

“Un Manual que documenta la tecnología que se emplea dentro de un área o departamento de una organización .En este Manual se deben contestar las preguntas sobre lo qué se hace (políticas) en el área, y cómo se lo hace (procedimientos) para administrar y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido” (Álvarez Torres, Martín G., 1996) .

Diamond, Susan Z. indica que: “Un manual no es nada más que una serie acumulada de documentos que basándose en los objetivos establecidos y las políticas fijadas para lograrlo, señala la sucesión lógica y cronológica de un conjunto de actividades, convertidas a un procedimiento determinado, indicando quien los efectuara, que actividades se deben desempeñar y la justificación de todas y cada una de ellas, de tal manera que forman una guía para el personal que las realiza” (Diamond, 1983)

Salas Macchiavello, Miguel Ángel dicen que:

“El manual organizacional , es un ejemplar que norma y detalla cada función específicamente a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura organizacional y actividades generales instituidas en el reglamento de la empresa , así como en base a los imposiciones de cargos considerados en el cuadro para asignación de personal” (Salas Macchiavello, 2010)

## **Control:**

Evaluación y medición de la realización de los planes con el fin de establecer y pronosticar desviaciones para poder implantar las medidas correctoras necesarias. Es el proceso que reside en inspeccionar las tareas para certificar que se ejecuten según lo estipulado y corregir cualquier variación aun la más significativa.

Todos los gerentes deben formar parte de la situación del control, aunque sus unidades estén rindiendo según lo planeado. Difícilmente los gerentes podrán saber

a ciencia cierta si sus unidades tienen un buen desempeño, sino hasta que valoran mediante evaluaciones qué actividades se han realizado hacen comparaciones reales con la norma deseada.

Un sistema de control eficaz afirma que las tareas se perfeccionan de tal manera que transporten al logro de los objetivos de la organización. El razonamiento que determina la eficacia de un sistema de control es facilitar el logro de los objetivos. Porque mientras más cerca están los gerentes de alcanzar los objetivos de su empresa mejor será el sistema de control con el que cuente. (Revelo, 2013)

### **Cuentas por cobrar**

Las Cuentas por Cobrar, los derechos son adquiridos por la entidad que llegado el tiempo de ejercer ese derecho, cogerá a cambio dinero o cualquier otra clase de bienes muebles. Las cuentas por cobrar se las clasifican en: (Chavez, 2012)

#### **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar se las puede clasificar por la exigencia inmediata: pueden ser de Corto Plazo y también de Largo Plazo.

**A corto plazo:** las de mayor exigencia o exigencia inmediata son aquellas que están en un plazo de un año.

**A largo plazo:** el largo plazo comprende las exigencias mayores a un año. Las cuentas por cobrar a corto plazo, deben presentarse en el Balance General como parte del activo circulante y en cambio las cuentas por cobrar a largo plazo no se las considera como parte del activo circulante. (Basantes, pág. 15)

### **Manual de Políticas y Procedimientos (MPP)**

Es un escrito en el que están descritas las actividades que deberán seguirse para la ejecución de diversas funciones en el área administrativa de una empresa. En este manual se halla registrada y transferida la información básica que hace que las actividades sean más sencillas, la evaluación interna, concientizar a los empleados y permite que los jefes se den cuenta si las labores se están realizando

adecuadamente o no se las está realizando como debería. La importancia que tiene un manual de políticas y procedimientos basa en las siguientes acciones: (Zambrano, 2011)

Nos Permite conocer el funcionamiento interno de la empresa en cuanto a la descripción de tareas se refiere, pues se estipula los requerimientos y responsabilidades de los mismos.

Ayuda en la persecución del puesto y a la formación y capacitación del personal, porque se describe en forma específica todas las actividades a realizarse de cada puesto de trabajo. El manual también nos permite hacer un análisis de los procedimientos de un área determinada. Además de informar y controla que se cumpla el trabajo diario encomendado y evitar que arbitrariamente sea alterada. Ayuda también a coordinar las actividades evitando duplicidad de puestos. Considerando lo antes descrito la empresa RODNET va a implementar el manual de procedimientos reestructurado y bien definido para mejorar de manera eficiente el control de la cartera de clientes, ya que este se han descrito procedimientos a seguir para contrarrestar falencias . (Vargas, 2010)

## **2.2 Marco Metodológico**

En este trabajo se empleara el tipo de investigación cualitativo ya que se lo considera el instrumento principal para la recolección de datos y nos permite realizar una amplia elaboración de la propuesta, facilitándonos también la redacción de las conclusiones y recomendaciones.

## **2.3 Población y Muestra.**

Para el desarrollo de la investigación, la población es finita el universo serán los clientes que RODNET posee en este momento, siendo 538 clientes en la actualidad, para lo cual se desarrolla la fórmula de la población, y se conoce con certeza su tamaño.

Como nuestra muestra es conocida se establecerá la siguiente formula finita:

**n:** Tamaño de la muestra.

**N:** cantidad total de la población de personas

**p:** Posibilidad de que ocurra un evento,  $p = 0,5$

**q:** Posibilidad de no ocurrencia de un evento,  $q = 0,5$

**E:** Error, se considera el 5%;  $E = 0,05$

**Z:** Nivel de confianza, que para el 95%,  $Z = 1,96$

$$n = \frac{538 * 0,5 * 0,5}{\frac{(538 - 1)0,05^2}{1,96^2} + 0,50 * 0,50}$$

$$1. n = \frac{134.5}{\frac{537 * 0,0025}{3,8416} + 0,25}$$

$$2. n = \frac{134.5}{\frac{1.3425}{3,8416} + 0,25}$$

$$3. n = \frac{134.5}{0.349463765 + 0,25}$$

$$4. n = \frac{134.5}{0.599463765}$$

$$5. n = 224.37$$

Total de muestra es 224

## 2.4 Métodos y Técnicas.

**Método de Observación:** Se utilizará el método en la investigación para obtener información mediante la percepción del problema central que es el no contar con políticas de control adecuadas para mejorar el manejo de la cartera de clientes de la empresa RODNET

**Método de Inductivo:** Se utiliza este método para alcanzar conclusiones generales partiendo de hipótesis o antecedentes en particulares.

### Herramientas

Las herramientas que se utilizarán en el proyecto serán las encuestas que irán dirigidas a los clientes de RODNET y la entrevista para el propietario de la empresa; mediante estos instrumentos podremos recolectar la información necesaria.

## **2.5 Resultados**

Entrevista realizada al propietario de la empresa RODNET.

### **1.- ¿Cómo considera el desempeño laboral de los trabajadores?**

De acuerdo a mis observaciones es muy bueno, cumplen con sus labores, se trata de solucionar problemas que se presenten, a pesar que en los últimos seis meses se han presentado problemas en la recuperación de cartera.

### **2.- ¿Cuándo la empresa inicio sus actividades comerciales ya contaba con un manual de políticas internas?**

Desde que se empezó a operar en el mercado no imagine que tuviera una alta aceptación, que en tan poco tiempo se expandiera, razón por la cual de a poco se ha ido implementando políticas y procedimientos, de esa manera optimizar las gestiones internas y externas, sin embargo en la áreas que no cuentan con estas herramientas.

### **3.- ¿Qué área de la empresa no cuenta con un manual de políticas y procedimientos?**

En el área que actualmente se está teniendo problemas es en la recuperación de cartera, se está tratando de buscar los medios más factibles para optimizar las gestiones de esta área.

### **4.- ¿Considera usted oportuno la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control de la cartera?**

Me parece lo más oportuno, puesto que ya se ha implementado este tipo de manuales en otras áreas y se ha mejorado los procesos. Este manual ayudaría a mantener un control de cada uno de los procesos y con esto incrementar los niveles de ingresos de la empresa.

### **5.- ¿Cuán necesario considera la implementación de un manual de políticas y procedimientos para el control de cartera?**

Muy necesario, porque de esta manera se podrá tomar las medidas adecuadas para la recuperación de los efectivos, lo cual le beneficiaría económicamente a la empresa Rodnet.

**Análisis.-** El empresario ha ido implementando nuevas políticas a medida que la empresa ha ido creciendo y conforme a su necesidad, pero son tantas las actividades que este ejerce que ha recaído en los mismo errores, aunque está conforme con el talento humano con el cual labora, se siente contrariado ya que los usuarios cada vez aumentan, teme perder el control especialmente en la recuperación y mantenimiento de cartera de clientes.

### Encuesta realizada a los clientes de RODNET

#### 1.- Usted cree que las personas necesitan estar comunicadas.

**Cuadro 1.** Criterio sobre la comunicación entre personas

Opciones	N° Respuestas	Porcentaje
Si	182	81.25%
No	18	8.04%
Tal vez	24	10.71%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Joselyn Cuadrado.



**Figura 1.** Criterio sobre la comunicación entre personas

**Análisis.-** Mediante la encuesta realizada notamos que las personas en su mayoría con un 81% dijeron que si necesitan estar comunicadas mientras que el 8% opinaron que no se necesita estar comunicado.

## 1 Usted conoce acerca de los servicios que ofrece el internet.

**Cuadro 2.** Criterio sobre los servicios que ofrece Rodnet

Opciones	N° Respuestas	Porcentaje
Mensajería	60	26.79%
R. Sociales	150	66.96%
Investigación	14	6.25%
Comercio	0	0.00%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.



**Figura 2.** Criterio sobre los servicios que ofrece Rodnet

**Análisis.-** En primer lugar se encuentra las redes sociales con un total de 67%, en segundo lugar, 60 de las 224 personas encuestadas opinaron que el internet es ocupado por ellos para mensajería, siendo la investigación el último lugar en aparecer como servicio utilizado.

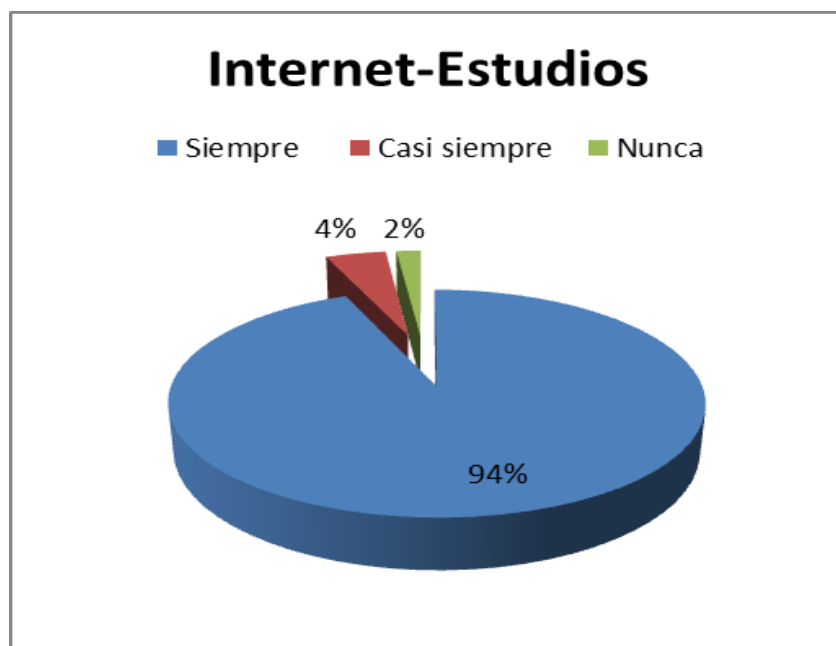
3.- Considera usted, que el internet es importante para las personas que estudian.

**Cuadro 3.** Criterio sobre la importancia del internet.

Opciones	N° Respuestas	Porcentaje
Siempre	210	93.75%
Casi siempre	10	4.46%
Nunca	4	1.79%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.



**Figura 3.** Criterio sobre la importancia del internet.

**Análisis.-** La mayor parte de los encuestados consideran que el internet siempre es importante para aquellas personas que estudian; esto sería el 94% de la población.; por el contrario el 2% de la misma población dice que nunca se lo emplea.

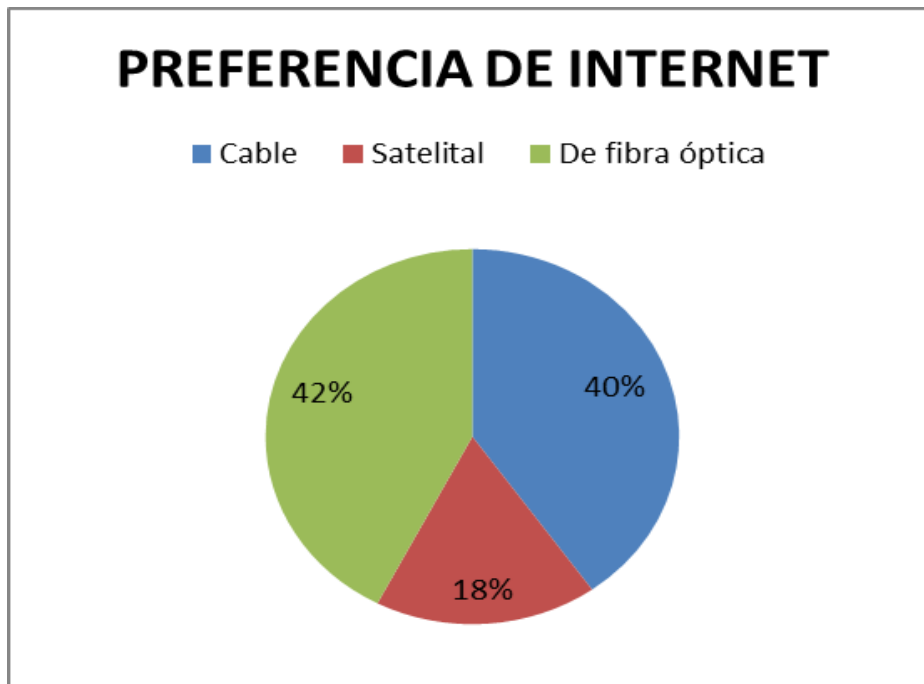


#### 4.- Como usted prefiere el internet.

**Cuadro 4.** Criterio de preferencias de los encuestados sobre el servicio de internet.

Opciones	N° Respuestas	Porcentaje
Cable	90	93.75%
Satelital	39	4.46%
De fibra óptica	95	1.79%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Joselyn Cuadrado.



**Figura 4.** Criterio de preferencias de los encuestados sobre el servicio de internet.

**Análisis.-** La preferencia de como el internet es proveído, es el de cable con un total de 42%, seguido con un 40% el satelital y por último el de fibra óptica con un porcentaje del 18%.

**5.- El internet que usted usa o ha usado ha satisfecho sus necesidades.**

**Cuadro 5.** Criterios sobre satisfacción sobre el servicio

Opciones	N° Respuestas	Porcentaje
Si	150	67.00%
No	74	33.00%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Información obtenida del proceso de encuesta.  
**Elaborado por:** Joselyn Cuadrado.



**Figura 5.** Criterios sobre satisfacción sobre el servicio

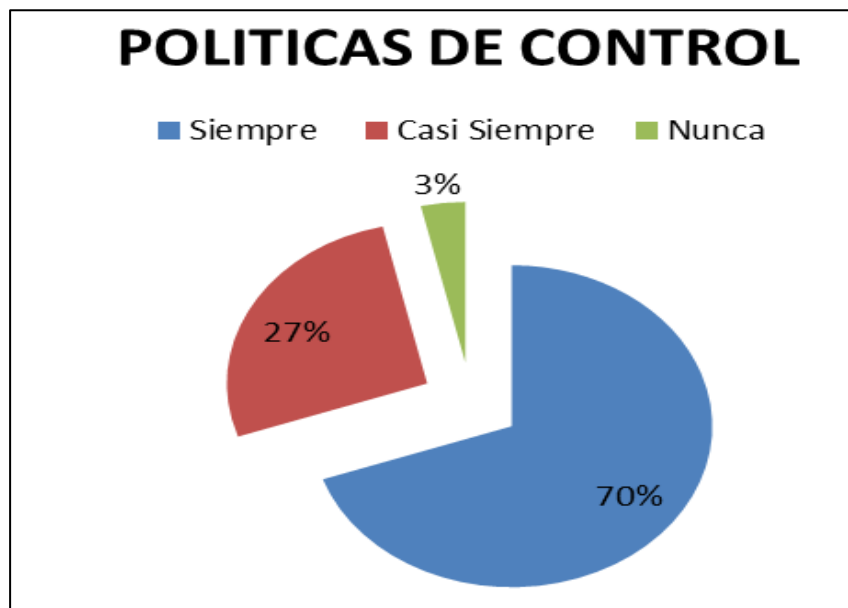
**Análisis.-** En el sector rural del Cantón Naranjito, 150 personas encuestados opinaron que el internet que ellos utilizaron si ha satisfecho sus necesidades, mientras que el 33% opino todo lo contrario, que el internet es lento y no le ha ayudado con lo que necesitaban.

6.- Usted cree que los empresarios que aplican políticas de control para el manejo de cartera mejorarían el servicio de internet.

**Cuadro 6.** Criterio sobre la mejora con un manual de políticas

Opciones	N° Respuestas	Porcentaje
Siempre	156	69.64%
Casi Siempre	60	26.78%
Nunca	8	3.58%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Joselyn Cuadrado.



**Figura 6.** Criterio sobre la mejora con un manual de políticas

**Análisis.-** Las personas encuestadas opinaron que los empresarios que siempre apliquen políticas para el manejo de cartera mejorarían el servicio de internet que estos proporcionan con un 70%, mientras que las personas que piensan que la aplicación de políticas casi siempre mejoraría el internet es un 30%, mientras que el 3% opinó que nunca se mejoraría el internet.

7.- Usted cree que el manejo óptimo de clientes mejoraría la rentabilidad de la empresa.

Cuadro 7. Criterio sobre la rentabilidad.

Opciones	N° Respuestas	Porcentaje
De acuerdo	180	80.35%
Poco de acuerdo	37	16.52%
Indiferente	7	3.13%
<b>Total</b>	<b>224</b>	<b>100%</b>

Fuente: Información obtenida del proceso de encuesta.  
Elaborado por: Joselyn Cuadrado.

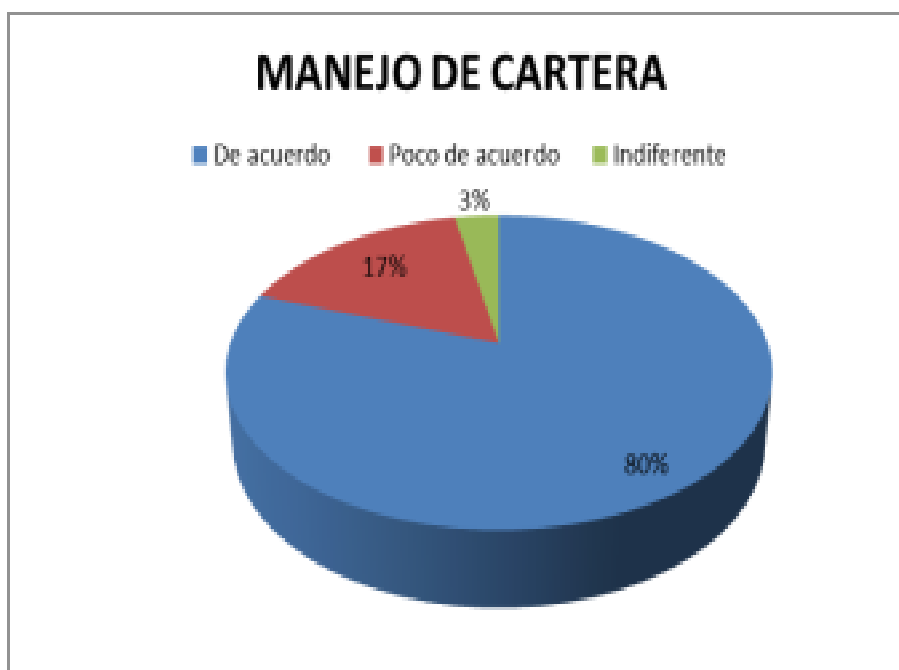


Figura 7. Criterio sobre la rentabilidad.

**Análisis.-** El 80% de las personas encuestadas están de acuerdo que el manejo óptimo de clientes mejoraría la rentabilidad de la empresa, el 17% está poco de acuerdo que el manejo de la cartera mejora la rentabilidad, mientras que el 3% piensa todo lo contrario.

## **Análisis global de las encuestas**

La premisa del cual partió nuestra investigación fue saber las políticas del manejo de cartera de RODNET así como del nivel de satisfacción que poseen los clientes, para verificar que políticas de control de cartera están siendo bien orientadas y cuáles no, mostrando los siguientes resultados, las personas que ocupan el internet son aquellas que les gustan mantenerse comunicados ya sea por mensajería o redes sociales, aquí hay un patrón para aplicar las políticas respecto al manejo de internet y brindar paquetes que sean atractivos para nuevos clientes, además opinaron que el internet es muy importante para aquellas personas que estudian, aquí abarca una cartera amplia en la cual se debe aplicar para futuros clientes potenciales , la aceptación acerca de cómo el proveedor vende el internet es por cable, las personas que han recurrido al internet la mayoría opina que el internet ha satisfecho sus necesidades ya sean investigativas o de ocio, este punto nos muestra que el negocio es rentable ya que todas las personas optan por el internet como herramienta para saciar cualquier duda o investigación, lo que más llamo la atención, es la opinión positiva de los encuestados acerca del aplicación de las políticas de control para el manejo de la cartera y que este mejoraría a la rentabilidad de la empresa.

## **CAPITULO III**

### **PROPUESTA**

#### **3.1 Descripción de la Propuesta**

Diseñar un manual de políticas y procedimientos de control de la cartera de RODNET para el mejoramiento continuo de la empresa.

Para diseñar este manual se deben implementar políticas y normas que nos ayuden a mejorar las actividades que la empresa realiza con sus clientes, de esta manera llevara un control adecuado de cartera y tendrá más afinidad con los clientes, logrando la satisfacción de ellos y la de la empresa.

##### **3.1.1 DESARROLLO DE LA PROPUESTA**

###### **Introducción**

Un manual de políticas y procedimientos (MPP) es un escrito que posee la descripción de varias actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de las distintas áreas de la organización En él se encuentra registrada la información básica que facilita el trabajo, la evaluación interna, su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

RODNET, es una entidad seria y confiable que se caracteriza por la excelente distribución de sus planes de internet a nivel local, con precios cómodos al alcance de la colectividad; cuentan con una constante innovación de la tecnología además de poseer talento humano capacitado.

Los MPP son consignados metódicamente tanto las tareas como las operaciones que deben alcanzar para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Las

políticas y procedimientos de una compañía establecen las normas de conducta dentro de una organización, enfatizando las responsabilidades de los empleados y de los empleadores. Las políticas y procedimientos nacen por la necesidad de proteger los derechos de los trabajadores, así como también los intereses de los empresarios.

RODNET es una organización que se preocupa por el bienestar tanto de sus empleados como de su productividad por lo que se ha establecido un manual de políticas y procedimientos que le permitan efectuar las diferentes normas que estipulen relativamente la conducta del empleado, código de vestimenta, la asistencia, y otras áreas relacionadas con los términos y condiciones de empleo.

Finalmente se intenta por medio de este manual establecer lineamientos a todos los integrantes de la empresa, desde ejecutivos hasta trabajadores y demás personas interesadas en conocer el funcionamiento de la organización. Fomentando el trabajo en equipo y coordinar los esfuerzos de todos los departamentos de una empresa en la misma dirección y finalidad.

#### **Objetivo general:**

Diseñar las políticas y procedimientos de manejo de cartera que garanticen de forma razonable los procesos que se lleven a cabo en la empresa, aumentando la productividad de la entidad.

#### **Objetivos específicos**

- Proporcionar una herramienta eficaz que permita el buen funcionamiento de la organización para mejorar la cartera de clientes de RODNET y optimizar la rentabilidad de la entidad.
- Determinar las políticas y procedimientos de control para el manejo de cartera de los clientes de la institución.
- Crear procedimientos prácticos que sirvan de guía y garanticen el fiel cumplimiento de las políticas organizacionales.

## Justificación

Este manual de políticas y procedimientos (MPP) tiene como finalidad que los colaboradores de la entidad cumplan a cabalidad con los procesos que se establecen en el manual propuesto para el buen funcionamiento de la organización, mejorando de esta manera la cartera de clientes y la rentabilidad de la empresa.

El principal problema que afronta la empresa RODNET es la aplicación de políticas de control para el manejo de cartera, haciendo caer en equivocaciones que están afectando su rentabilidad, además de la imagen corporativa para posibles clientes que quieran solicitar sus servicios, de esta forma lo vuelve vulnerable a la competencia.

RODNET pretende por medio de este manual de políticas y procedimientos mejorar estas falencias y aumentar su productividad en el mercado y satisfacer las necesidades, exigencias y expectativas de los clientes, evitando la emigración de los usuarios por diversos proveedores de internet que ofrecen servicios más competitivos.

**Cuadro 8.** Análisis de los factores internos y externos a través de la herramienta del FODA.



Elaborado por: Joselyn Cuadrado.




**Cuadro 9. Matriz FODA**

<b>MATRIZ FODA; FO-FA-DO-DA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>			<b>AMENAZAS</b>					
	Necesidad del servicio.	Paquetes de internet más accesibles	Implementación de nuevas tecnologías.	Competencia agresiva.	• Incremento de la competencia	Mercado compartido.			
<b>FORTALEZAS</b>									
Satisfacción de necesidades de internet.	2	2	0	0	3	0	7	1	<b>7,00</b>
Posicionamiento en el mercado.	1	0	0	0	0	0	1	1	<b>1,00</b>
Asesoramiento técnico.	0	1	0	0	0	0	1	1	<b>1,00</b>
<b>DEBILIDADES</b>									
Mercado reducido.	1	1	0	2	2	2	8	5	<b>1,60</b>
Emigración de clientes.	2	2	2	2	2	3	13	6	<b>2,17</b>
Ausencia de políticas y procedimientos en el área de cartera.	3	3	3	3	3	3	18	6	<b>3,00</b>
	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>8</b>			

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.

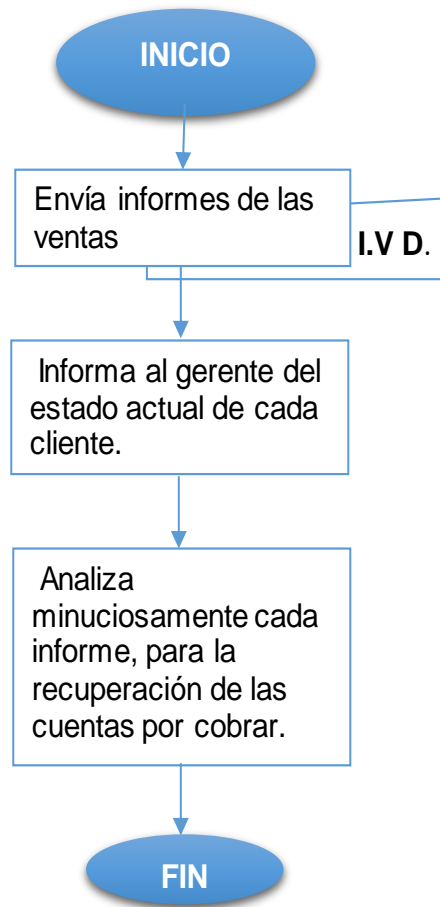
Analizando la matriz Foda cuantificada podemos observar que una de las debilidades de esta empresa es la falta de políticas y procedimientos del área de cartera, motivo por el cual se desarrolla el siguiente manual.

**Cuadro 10.** Manual de Políticas y Procedimientos; Control de cartera.

		<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO Y RECUPERACION</b>	
<b>Nombre del proceso</b>		CONTROL DE CARTERA	<b>CODIGO: 001</b>
<b>Subproceso</b>		Cobranza	
<b>POLÍTICA</b>			
Para mejorar el control de la cartera se realizaran informes generales mensualmente , con el fin de verificar los pagos y determinar el índice de morosidad de los clientes			
<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>OBSERVACION</b>
VENDEDOR	1	Envía informes de las ventas diarias al gerente general	
COBROS Y CREDITOS		Informa al gerente del estado actual de cada cliente.	
GERENTE EN AREA DE CREDITOS		Analiza minuciosamente cada informe para verificar la rotación de cartera y recuperación de cuentas por cobrar	

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.


## JEFE DE COBRANZA



**Figura 8.** Flujograma Proceso de cobro y recuperación; Control de cartera.

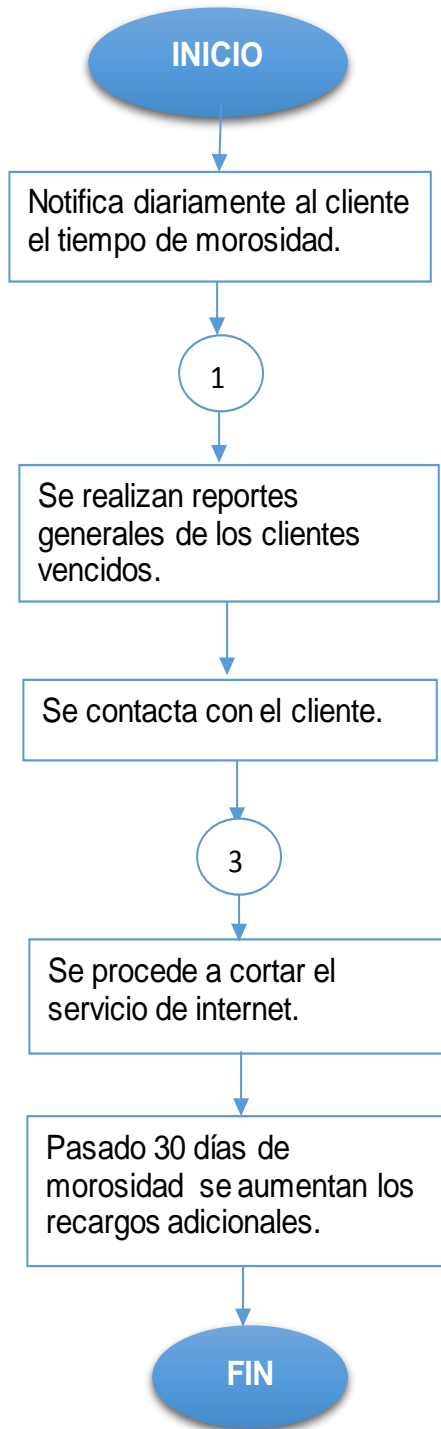
Elaborado por: Joselyn Cuadrado.

**Cuadro 11.** Manual de Políticas y Procedimientos; morosidad de los clientes.

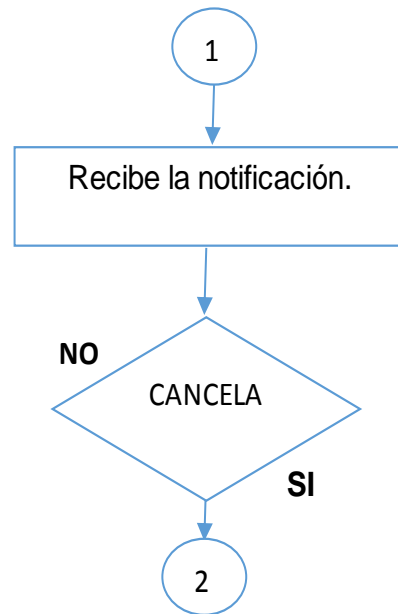
		<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO Y RECUPERACION</b>	
<b>Nombre del proceso</b>		MOROSIDAD DE LOS CLIENTES	<b>CODIGO: 002</b>
<b>Subproceso</b>		VISITA Y ASESORIA AL CLIENTE	
<b>POLÍTICA</b>			
<p>El encargado de cobros revisara diariamente los saldos de los clientes con el fin de notificar oportunamente a cada cliente su fecha de pago y el interés por los días de vencimiento.</p>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
COBROS Y CREDITOS	1	Notifica diariamente al cliente el tiempo de morosidad.	
CLIENTES		Recibe la notificación que le ha sido enviada	
COBROS Y CREDITOS		Se realizan reportes generales de los clientes vencidos.	
		Se contacta con el cliente.	
		Se procede a cortar el servicio de internet.	
		Pasado 30 días de morosidad se aumentan los recargos adicionales.	

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.

## COBROS Y CRÉDITOS



## ASISTENTE DE COBRANZA



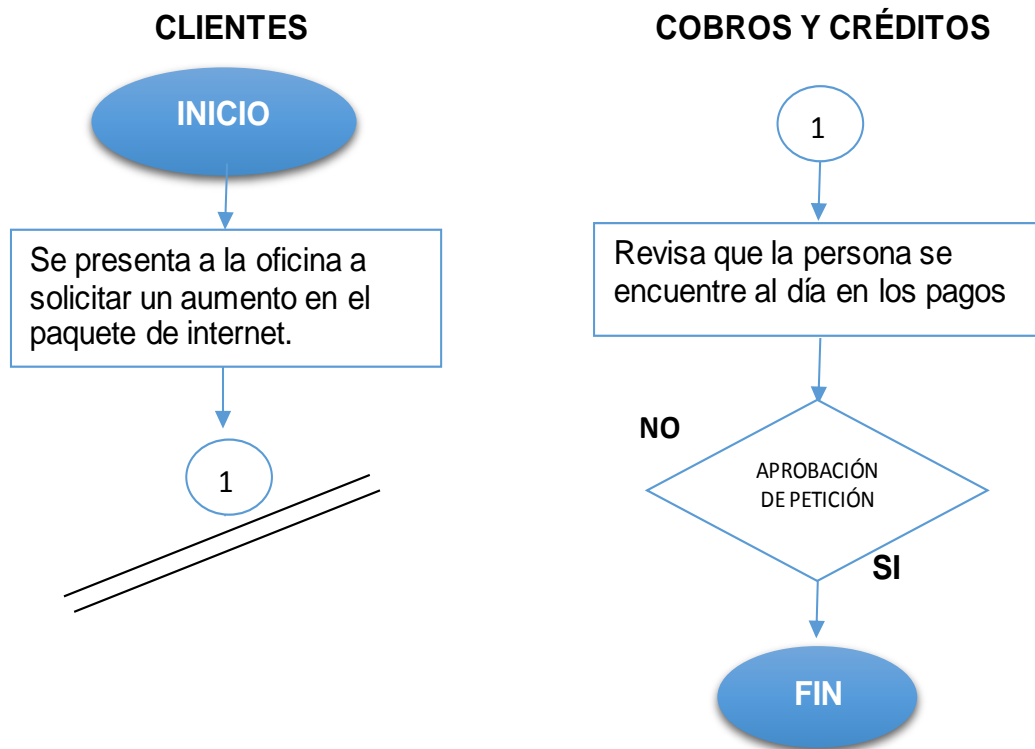
**Figura 9.** Flujograma Proceso de cobro y recuperación; morosidad de los clientes.

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.

**Cuadro 12.** Manual de Políticas y Procedimientos; cambios en el contrato.

		<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO Y RECUPERACION</b>	
<b>Nombre del proceso</b>		CAMBIOS EN EL CONTRATO	<b>CODIGO: 003</b>
<b>Subproceso</b>		ANÁLISIS DEL CLIENTE	
<b>POLÍTICA</b>			
Se realizaran modificaciones en el contrato, si el cliente es solvente y ha sido puntual en los pagos.			
<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
CLIENTES	1	Se presenta a la oficina a solicitar un aumento en el paquete de internet.	
COBROS Y CREDITOS		Revisa que la persona se encuentre al día en los pagos.	
		Se hace el análisis respectivo y si cumple con los requerimientos se efectúa el nuevo contrato.	


Elaborado por: Joselyn Cuadrado.



**Figura 10.** Flujograma Proceso de cobro y recuperación; cambios en el contrato.

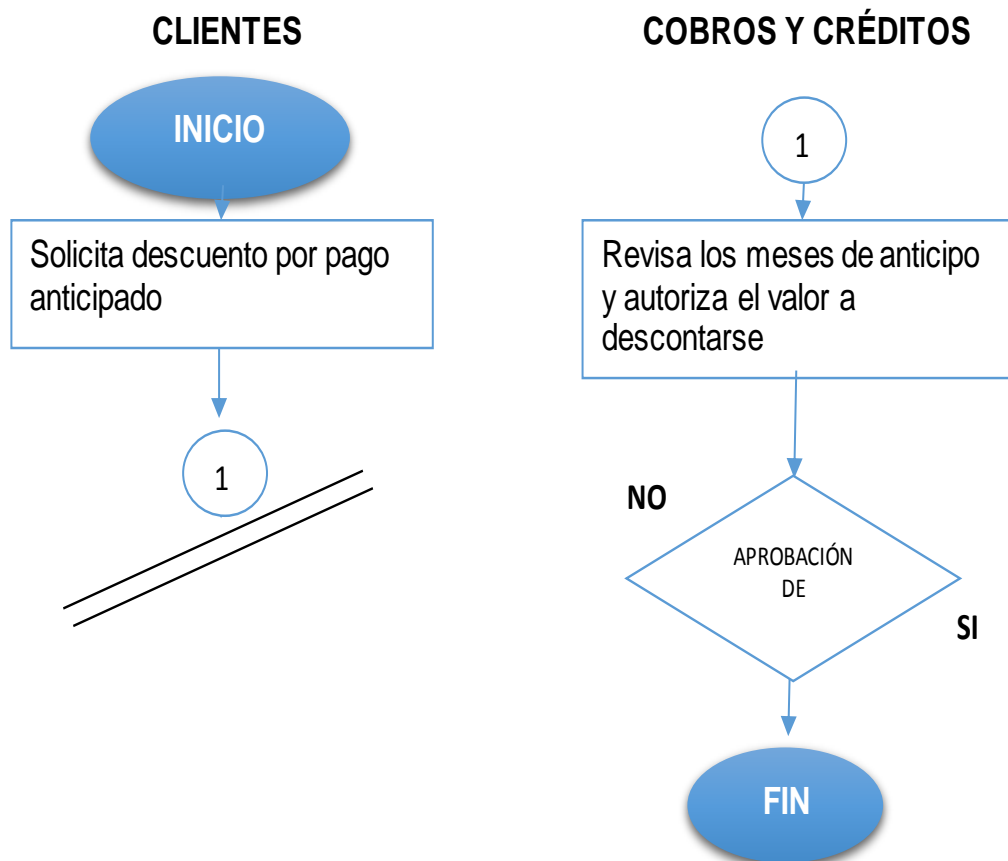
Elaborado por: Joselyn Cuadrado.

**Cuadro 13.** Manual de Políticas y Procedimientos; Aplicación de descuentos.

		<b>PROCEDIMIENTO DE COBRO Y RECUPERACION</b>	
<b>Nombre del proceso</b>		APLICACIÓN DE DESCUENTO	<b>CODIGO: 005</b>
<b>Subproceso</b>		ANÁLISIS DEL CLIENTE	
<b>POLÍTICA</b>			
<p>Quando se efectuó un pago anticipado, el encargado de cobros realizara el descuento pertinente al cliente como medida de incentivo al pronto pago.</p>			
<b>PROCEDIMIENTO</b>			
<b>RESPONSABLE</b>	<b>Nº</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>OBSERVACIÓN</b>
CLIENTES	1	Solicita descuento por pago anticipado	
COBROS Y CREDITOS		Revisa los meses de anticipo y autoriza el valor a descontarse.	

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.





**Figura 11.** Flujograma Proceso de cobro y recuperación; cambios en el contrato.

Elaborado por: Joselyn Cuadrado.

### **3.2 Conclusiones**

- Analizando las necesidades que se presentan en el manejo de políticas de control para la cartera se evidencia una disminución de los ingresos de la empresa Rodnet, situación que no beneficia a su desarrollo organizacional dentro de este mercado competitivo.
- El servicio que brinda la empresa Rodnet es de suma necesidad para la alta demanda, puesto que internet es una herramienta necesaria para las diferentes diligencias o actos que las personas requiera, por ello la importancia de mantener un control de cada una de las gestiones internas y externas para satisfacer a los clientes y que estos a su vez cumplan con sus obligaciones una vez firmado el contrato.
- La empresa Rodnet no cuenta con un manual de políticas y procedimientos para la recuperación de cartera, por lo tanto el empresario no puede sentirse confiado de mantener una sostenibilidad financiera para cumplir con sus obligaciones patronales.

### **3.3 Recomendaciones**

- Implementar el manual de políticas y procedimientos, el mismo que debe estar al alcance de todos los miembros de la empresa, para que conozcan el procedimiento a seguir conforme a cada cliente y de esta manera recuperar los valores en mora.
- Socializar el manual con los empleados, en especial los créditos y cobro, para facilitar la interpretación del mismo y así evitar confusiones que retrasen las gestiones internas y externas de esta área de la empresa, la cual tiene problema de recuperación de cartera.
- Para mantener el control de la cartera de clientes a través del tiempo se debe reajustar el manual de políticas y procedimientos cada año, complementado esto con una capacitación al personal de forma constante.

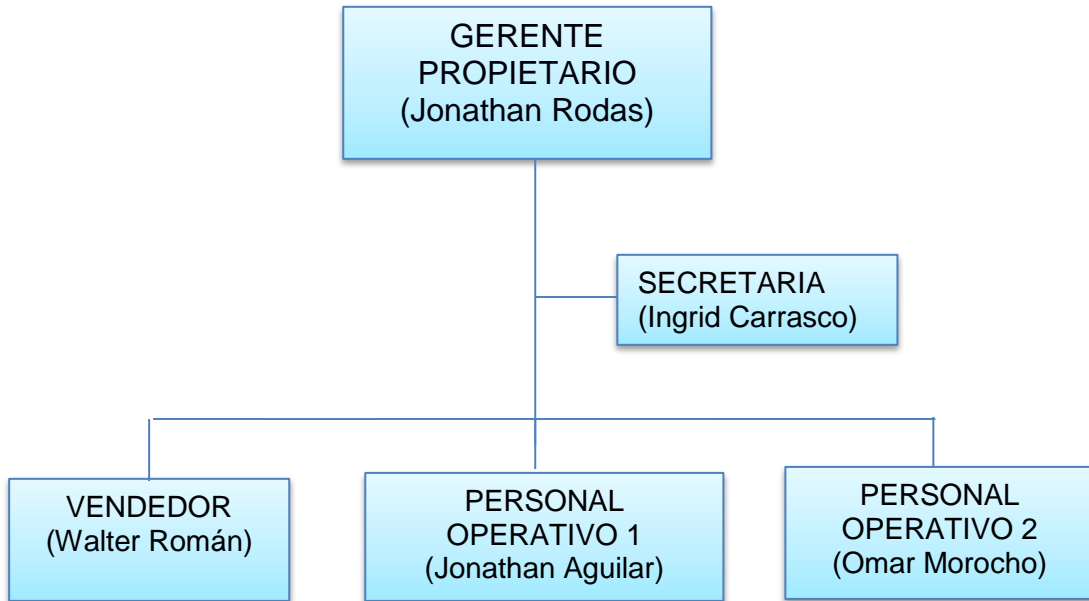
## **Bibliografía**

- Álvarez Torres, Martín G. (1996). *Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos* (Primera ed.). México: Panorama.
- Basantes, M. (s.f.). *Recuperacion de Cartera*. Recuperado el 2016, de [dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/1414/1/102T0002.pdf](http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/1414/1/102T0002.pdf)
- Benalcázar Medina, D., & Herrera Salinas, J. (2010). *Manual de Procedimientos Administrativos, para el Colegio Nacional Ibarra, de la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura*. Obtenido de repositorio.utn.edu.ec: <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/369>
- Cedeño, Bartolo y Franco, Aura. (2010). *Implementación del Sistema de Control Interno en el área Financiera de la empresa FRANCO SEEMP Cía. Ltda., para el año 2010*. Recuperado el 17 de 05 de 2014, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/619/1/19.pdf>
- Chavez, J. (2012). *Tesis de Grado*. Recuperado el 2016, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1909/1/TESIS%20DE%20GRADO%20JESSICA%20CORONEL%202011%20AGOSTO.pdf>
- Chuquitarco, Irma y Velastegui, Yolanda. (2012). *“Procedimientos de control para el análisis de la cartera vencida en la fundacion ecuatoriana de desarrollo de la provincia de Cotopaxi, períodp del 1 de enero al 30 de junio del 2011*. Recuperado el 16 de 05 de 2014, de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/182/1/T-UTC-0209.pdf>
- Diamond, S. Z. (1983). *Como Preparar Manuales Administrativos*. México: Nueva Editorial Interamericana.
- Gómez Ceja, Guillermo. (1997). *Planeación y Organización de Empresas* (Octava ed.). México.
- Marmolejo, P. (11 de mayo de 2016). *La historia y evolución del internet*. Recuperado el jueves de diciembre de 2016, de <http://pablomarmolejo.blogspot.com/>

- Mendez, A. (2013). *Evaluación de carteras de clientes*. Recuperado el 2016, de [dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/343/1/TESIS.pdf](http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/343/1/TESIS.pdf)
- Munch, L. (2010). *Administración Gestión Organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: Pearson Educación.
- Porret, G. (2012). *Gestión de personas, Manual para la gestión del talento humano en las organizaciones*. Madrid: ESIC Editorial.
- Recinos, M. (2009). *Propuesta del Manual de Procedimientos*. Recuperado el 2016, de [ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7359/5/332.7-M385p-Capitulo%20IV.pdf](http://ri.ufg.edu.sv/jspui/bitstream/11592/7359/5/332.7-M385p-Capitulo%20IV.pdf)
- Revelo, L. (2013). *Control de Cartera*. Recuperado el 2016, de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
- Salas Macchiavello, M. Á. (21 de Octubre de 2010). *Manual de Organización y Funciones - MOF*. Obtenido de [salasmacchiavello.blogspot.com](http://salasmacchiavello.blogspot.com): <http://salasmacchiavello.blogspot.com/2010/10/manual-de-organizacion-y-funciones-mof.html>
- Sschermerhon, J. (2010). *Administración*. México: LIMUSA.
- Tobar, Lisette y Hurtado, Carlos. (2010). *“Propuesta para mejorar la rentabilidad de una empresa*. Recuperado el 30 de Diciembre de 2013, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1109/1/T-UCE-0005-144.pdf>
- Vargas, M. (2010). *Manual de Prcedimientos para empresas*. Recuperado el 2016, de <https://manualdeprocesosyprocedimientos.wikispaces.com/file/view/TESIS+S+OBRE+MANUAL+DE+PROCESOS+Y+PROCEDIMIENTOS.pdf>
- Vásquez R., Víctor Hugo. (2002). *Organización aplicada*. Quito.
- Zambrano, R. (2011). *Tesis de Grado*. Recuperado el 2016, de <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1644/13/UPS-GT000216.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Organigrama de la empresa Rodnet



## Anexo 2. Carta de Autorización



Lunes, 5 de diciembre de 2016

### **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

Yo, **ING.JONATHAN RODAS**, con cedula de identidad N° **092585117-2**, en calidad de gerente propietario de la empresa de internet **RODNET**, me complace conceder a la Srta. **JOSELYN ALEXANDRA CUADRADO HIDALGO** con cedula de identidad N° **060623166-0**, la autorización para ingresar a la empresa con fines de obtener información que le permita desarrollar su proyecto de trabajo de fin de carrera.

La autorizada puede hacer uso de este documento a como estime conveniente.

Atentamente,



**Ing. Jonathan Rodas**  
**Jefe/Supervisor/Gerente**  
**C.I. 092585117-2**

---

Telf: 0999452057  
DIRECCION: SAN FRANCISCO

### Anexo 3. Matriz del problema

<b>TEMA</b>	<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>
Diseño de políticas de control y manejo de cartera para la empresa "RODNET"	Analizar cómo afecta la utilización de políticas en el manejo de cartera en la empresa "RODNET" para el desarrollo de competitividad.	Evaluar las políticas de control para el manejo de cartera de clientes de la empresa RODNET mediante el uso de herramientas administrativas para diseñar un manual de manejo de cartera eficiente.
<b>TEMA</b>	<b>SUB-PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO ESPECIFICO</b>
Diseño de políticas de control y manejo de cartera para la empresa "RODNET"	Establecer los factores de la pérdida de cartera en la empresa RODNET	Evaluar el manual existente de acuerdo a los objetivos de la empresa.
	Medir la insatisfacción de los clientes en la implementación de las políticas de control y manejo de cartera.	Establecer políticas de control acorde a las necesidades de la cartera de clientes de RODNET.
	Influencia de la aplicación de políticas y manejo de cartera en la rentabilidad	Diseñar el manual de manejo de cartera de clientes de acuerdo a los objetivos y necesidades de la empresa.



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS DE LA INGENIERIA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LA POBLACION EN GENERAL DEL CANTON NARANJITO-SECTOR RURAL**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL**

**Anexo 4: Formato de encuesta**

**OBJETIVO:** Evaluar las políticas de control para el manejo de cartera de clientes de la empresa RODNET mediante un análisis FODA y encuestas para diseñar nuevas políticas de manejo de cartera.

**COOPERACIÓN:** Le agradecemos muy encarecidamente por la contestación de cada una de las preguntas de manera precisa y sincera, ya que las respuesta de las preguntas son de gran importancia para el presente proyecto por lo que toda información recopilada se mantendrá en absoluta reserva.

1.- ¿Usted que las personas necesitan estar comunicadas?

Si	
No	
Tal vez	

2.- ¿Usted conoce acerca de los servicios que ofrece el internet?

Mensajería	
Redes sociales	
Investigación	
Comercio	

3.- ¿Considera usted, que el internet es importante para las personas que estudian?

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

4.- ¿Cómo usted prefiere el internet?

Cable	
Satelital	
De fibra óptica	

5.- ¿El internet que usted usa o ha usado ha satisfecho sus necesidades?

Si	
No	

6.- Usted cree que los empresarios que apliquen políticas de control para el manejo de la cartera mejorarían el servicio de internet:

Siempre	
Casi siempre	
Nunca	

7.- ¿Usted cree que el manejo óptimo de clientes mejoraría la rentabilidad de la empresa?

De acuerdo	
Poco de acuerdo	
Indiferente	

***GRACIAS POR SU COLABORACIÓN***



**Documento** [CASO EMPRESA RODNET.docx](#) (D24128202)  
**Presentado** 2016-12-07 00:31 (-05:00)  
**Recibido** eespinozas.unemi@analysis.arkund.com  
**Mensaje** caso practico [Mostrar el mensaje completo](#)  
7% de esta aprox. 14 páginas de documentos largos se componen de texto presente en 5 fuentes.

Lista de fuentes		Bloques
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo
+		<a href="#">TRABAJO FINAL.docx</a>
+		<a href="#">TIGRE ROSA-QUITO BETSY.docx</a>
+		<a href="#">PROYECTO JANETH.docx</a>
+		<a href="#">PROYECTO GASOLINERA.docx</a>
+		<a href="#">TESIS FINAL GABRIELA MORALES.docx</a>
+		<a href="#">tesis rosita damaris (Autoguardado).docx</a>
+		<a href="http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/">http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/</a>
+		<a href="http://pablomarmolejo.blogspot.com/">http://pablomarmolejo.blogspot.com/</a>
+		<a href="http://salasmacchiavello.blogspot.com/">http://salasmacchiavello.blogspot.com/</a>

Equivalo Espinoza