



## **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

### **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutora del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de mejoras para control interno y la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa Electro cables C.A**”, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

### **TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

El problema de investigación se refiere a la: **“Plan de mejoras para control interno y la recuperación de las cuentas por cobrar en la Empresa Electro cables C.A”**. El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada:                      Narcisca Rebeca Tumbaco Loor

Tutor:    Ing. Alejandro Ponce Mariscal

## **DEDICATORIA**

Esta tesis esta dedica a Dios, y a mi hija que han sido los pilares fundamentales en mi vida. Que a su manera cada uno a sabidos darme señales por donde seguir cuando ya no encontraba caminos para poder hacer frente a las adversidades.

A mi madre por apoyarme con mi hija en el tiempo que no he podido dedicarle. Y a mi familia en general que en algún momento me ayudaron en mis estudios.

Narcisa Rebeca Tumbaco Loor

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios, nuestro padre creador ya que sin el nada somos, a mi hija por su paciencia y comprensión en las muchas veces que deje de dedicarle tiempo para poder estudiar, demostrándole que lo más preciado que tiene el ser humano es su educación, para poder formar un mañana mejor.

Y muchas otras personas que con amor y desamor me enseñaron: Que no importa cuántas veces caiga, lo mucho que duela, lo largo de un camino, lo cansado que este o lo que deba de soportar “ Nunca deberé rendirme”

Narcisa Rebeca Tumbaco Loor

## ÍNDICE GENERAL

Contenido	
CARATULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR .....	ii
AUTORÍA NOTARIADA.....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
ÍNDICE GENERAL .....	vi
INDICE DE CUADROS .....	ix
INDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRAC.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I .....	3
EL PROBLEMA.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación Conflicto. ....	4
Delimitación del Problema.....	4
Planteamiento o Formulación del Problema. ....	4
Variables de la Investigación.....	4
Evaluación del Problema.....	5
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivos General .....	5
Objetivos Específico. ....	5
Interrogantes de la Investigación.....	5
JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA. ....	6
CAPITULO II .....	7
MARCO TEÓRICO .....	7
Fundamentación Teórica. ....	7
Importancia del análisis de la cartera de crédito.....	9
Antecedentes históricos. ....	10
Antecedentes Referenciales. ....	11

Fundamentación Legal.....	13
Constitución de la República del Ecuador.....	13
Código Civil.....	14
Ley de Compañías .....	15
Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos complementarios .....	16
Ley General de Instituciones del Sistema Financiero .....	18
Código Tributario .....	18
Normas de Control Interno.....	19
Normas de Evaluación.....	20
Variables de la Investigación.....	21
Variable Independiente: .....	21
Variable Dependiente. ....	23
Definiciones Conceptuales.....	23
Clientes o deudores. ....	23
Crédito.....	24
Cartera de clientes. ....	25
Análisis financiero: .....	26
Morosidad:.....	26
Políticas de Crédito: .....	27
Riesgo:.....	27
Cuentas Incobrables:.....	28
CAPÍTULO III .....	29
METODOLOGÍA .....	29
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA ELECTROCABLES C.A. ....	29
Su historia. ....	30
MISION .....	33
VISION .....	33
FILOSOFIA.....	33
Estructura organizativa .....	34
Clientes principales. ....	36
Proveedores principales.....	36
Descripción de los puestos trabajo en estudio. ....	39
Organigrama del departamento de cobranza.....	40

Perfiles de los cargos:.....	40
Proceso del puesto de trabajo: .....	47
DISEÑO DE LA INVESTIGACION. ....	50
Tipos de investigación.....	51
Investigación Explorativa. ....	51
Investigación Descriptiva. ....	51
Investigación Explicativa .....	52
Técnicas de investigación.....	52
La Encuesta .....	52
La observación .....	53
Procedimiento de la Investigación:.....	57
Población y muestreo .....	58
CAPÍTULO IV.....	60
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS. ....	60
PLAN DE MEJORAS. ....	72
Propuesta: plan de mejoras, Integración de un nuevo proceso.....	74
Descuentos por Pronto pago: .....	75
Proceso de Cobranza en el tiempo .....	76
Conclusión.....	77
Recomendaciones .....	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79
ANEXOS .....	81
ANEXO 1.- Carta De Autorización De La Empresa (copia):.....	82
ANEXO 2.- Formato De La Encuesta Realizada .....	83
ANEXOS 3.-Estados Financieros .....	85
Año 2014 Presentado A La Superintendencia De Compañías .....	85
Logotipo de la Empresa.....	91
ANEXO 4.- Evidencia Fotográfica .....	92

## INDICE DE CUADROS

### Contenido

Cuadro 1 Empleados de la Empresa.....	35
Cuadro 2 Vencimiento en Días Plazo .....	50
Cuadro 3 Población.....	58
Cuadro 4 Encuesta- Departamento al que pertenece.....	60
Cuadro 5 Encuesta Tiempo de Servicio .....	61
Cuadro 6 Encuesta separación de Responsabilidades .....	62
Cuadro 7 Encuesta Coordinación ente áreas de trabajo .....	63
Cuadro 8 Encuesta Razón de No Pago.....	64
Cuadro 9 Encuesta. Existencia de Filtro de Canalización Información.....	65
Cuadro 10 Encuesta Capacitación del Personal .....	66
Cuadro 11 Encuesta Información de Inventarios y Cartera vencida.....	67
Cuadro 12 Encuesta Políticas de Cobro .....	68
Cuadro 13 Encuesta Garantías de Cobro .....	69
Cuadro 14 Seguimiento a Órdenes de despacho .....	70
Cuadro 15 Encuesta Pagos a Tiempo? .....	71
Cuadro 16 Método 5w+2 .....	72

## INDICE DE FIGURAS

### Contenido

Figura 1 Elementos del Control Interno.....	22
Figura 2 Relación del Cliente ciclo ventas y Cobros .....	25
Figura 3 Organigrama General Electrocables C.A. ....	35
Figura 4 Descripción de Problemas de Puesto de Trabajo.....	39
Figura 5 Organigrama Departamento de Cobranza .....	40
Figura 6 Proceso del Puesto de trabajo .....	47
Figura 7 Proceso de Crédito.....	47
Figura 8 Solicitud de Crédito Electrocables.....	49
Figura 9 Proceso de ventas.....	49
Figura 10 Porcentaje de Plazos de vencimiento.....	50
Figura 11 Encuesta- Departamento al que pertenece .....	60
Figura 12 Encuesta Tiempo de Servicio .....	61
Figura 13 Encuesta separación de Responsabilidades .....	62
Figura 14 Encuesta Coordinación ente áreas de trabajo .....	63
Figura 15 Encuesta Razón de No Pago .....	64
Figura 16 Encuesta. Existencia de Filtro de Canalización Información .....	65
Figura 17 Encuesta Capacitación del Personal .....	66
Figura 18 Encuesta Información de Inventarios y Cartera vencida .....	67
Figura 19 Encuesta Políticas de Cobro .....	68
Figura 20 Encuesta Garantías de Cobro.....	69
Figura 21 Seguimiento a Órdenes de despacho .....	70
Figura 22 Encuesta Pagos a Tiempo? .....	71
Figura 23 Modo Tradicional de Trabajo .....	73
Figura 24 Plan de mejoras.....	74
Figura 25 Proceso de Cobranza en el tiempo.....	76
Figura 26 Logotipo de Empresa.....	91



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

**“Plan de mejoras para control interno y la recuperación de las cuentas por cobrar en la Empresa Electrocables C.A”**

**Autora:** Tumbaco Loor Narcisa Rebeca

**Tutor:** Ing. Alejandro Ponce Mariscal

**RESUMEN**

El presente trabajo de investigación constituye un referente que permite identificar de manera oportuna las debilidades en las funciones administrativas en la planeación, organización, dirección y control, al mismo tiempo buscando maximizar las fortalezas con las que cuenta la empresa para poder plantear lineamientos con mejoras y la implementación de controles. Así también gestiones de cobranzas que proporcione una recuperación de cartera vencida efectiva basadas en el control Interno, partiendo de la observación aplicada a los departamentos involucrados de ventas, bodega y cobranza teniendo en cuenta los problemas constantes que constituyen razones de “pagos atrasados” o de “no pago”, situación que de no tomar las medidas correctivas afectarían la estabilidad económica de la empresa. La investigación se da de manera explorativa, descriptiva y explicativa tomando como metodología de análisis una encuesta que determina la situación de la Empresa Electrocables C.A en la ciudad de Guayaquil.

Cartera Vencida

Control Interno

Cobranza



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO  
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría.

**Tema**

**“Plan de mejoras para control interno y la recuperación de las cuentas por cobrar en la Empresa Electrocables C.A”**

**Autora:** Tumbaco Loor Narcisa Rebeca

**Tutor:** Ing. Alejandro Ponce Mariscal

**ABSTRAC**

The current research work is a reference for properly identifying weaknesses in a timely manner of the administrative functions in the planning, organization, direction and control, while seeking to maximize the company strengths to propose guidelines with improvements and implementation of controls.

It also proposes collection efforts to provide effective recovery of the accounting receivables based on internal control. The starting point is the observation to the departments involved in the process such as sales, storage and collection, analyzing the constant problems that constitute reasons for late payments or non-payment. Not taking corrective measures would affect the financial stability of the company. The research is carried out in an exploratory, descriptive and explanatory way. Its methodology of analysis is based on a survey that determines the position of the Electrocables C. A. Company in the city of Guayaquil.

Performing Loans

Internal Control

Collection

## INTRODUCCIÓN

La presente Investigación es un requisito previo para la obtención del título de TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA extendido por el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano.

Este se basa en un Plan de mejoras que contribuyan a que el departamento de Cobranza logre tener una recaudación efectiva y eficiente en ELECTROCABLES C.A.

En la actualidad las empresas hoy en día se enfrentan a un mercado en constante renovación y cada vez más exigente, es por ello que quienes las dirigen deben estar atentos al cumplimiento de la misma. Ideando estrategias que sea ajustable a estos cambios para poder ser competitivos maximizando sus fortalezas y buscando soluciones a aquellas debilidades que tengan en su estructura organizacional.

La Empresa Electrocables C.A. dedica a la fabricación de conductores eléctricos, la misma que presenta inconvenientes en la recuperación de su cartera por la crisis económica mundial, pero también por un control interno que defina lineamientos para cumplir con los despachos a sus clientes. Correspondientes a los departamentos de Ventas y Cobranzas. Por lo que es necesario idear un Plan de Mejoras para poder realizar los correctivos oportunos a aquellos departamentos inmersos en la recuperación de cartera.

El presente trabajo de investigación contemplará básicamente lo siguiente:

**Título**, corresponde al tema de tesis;

**Resumen**, presentado en idioma Castellano y traducido al inglés, aquí se presenta una síntesis del trabajo efectuado.

**Introducción**, tiene por objeto explicar la importancia del tema, el aporte a la institución y su estructura básica.

**Revisión de Literatura**, presenta la fundamentación teórica, cuyo contenido permite conocer los procedimientos previos para el control interno

**Métodos**, que describe métodos, técnicas y procedimientos utilizados en el desarrollo de la investigación, explicando donde y cuando fueron utilizados;

**Resultados**, Basados en los métodos aplicados para mejorar el control Interno en Electrocables C.A en la ciudad de Guayaquil, inicia con el resultado de la encuesta realizada a personal inmerso en la problemática.

**Conclusiones y Recomendaciones**, de las debilidades encontradas en los departamentos indicados y las presentaciones del plan de mejoras a seguir

**Bibliografía**, indica las fuentes de consulta.

**Anexos** que respaldan los resultados y cálculos obtenidos

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

##### Ubicación del problema en un contexto.

Electrocables C.A. fue creada en Guayaquil desde 1982, su actividad comerciales está dedicada a la fabricación de conductores de electricidad y que con el transcurrir de los años ha ido cambiando de acuerdo a las necesidades de la tecnológica llegando a ser una de las plantas más modernas del país.

Su participación comercial se da de manera:

- ❖ Nacionales
- ❖ Internacionales.

Siendo así que en el año 1991 Electrocables C.A. logra que en Ecuador se produzca por primera vez alambres esmaltados de cobre, los mismos que por su alto nivel de calidad, se convierten en el primer producto de exportación de la empresa. Abriendo sus frontera a los mercados de países de Centro y Sudamérica.

Con treinta y tres años en el mercado, brindando sus conectores eléctricos, ha basado su metodología de cobranza en la confianza y antigüedad de su personal, ya que no existe un sistema de control interno, ni un plan para mejorar la recuperación de cartera que vaya adecuándose a las crisis mundial que podría poner en peligro la liquidez de la empresa.

Se hace imperiosa la necesidad de controles que permitan satisfacer a sus clientes, con la confirmación de sus despachos, y la veracidad de sus formas de pagos, así también la creación de políticas de cobro que motiven a sus clientes a un pronto pago de las facturas con beneficios que involucren a ambas partes.

### **Situación Conflicto.**

El presente trabajo constituye una investigación ante las carencias de metodologías y control interno a seguir para evitar descontentos de los clientes que impiden y son constantes motivos de objeción de pagos.

Ya sean estos por despachos mal realizado que no cumplen con las cantidades y colores de los conductores de electricidad, requeridos, así como también la coordinación y comunicación oportuna de los departamentos involucrados en la venta, despacho y cobro.

Sin dejar atrás la problemática en el departamento de cobranza que implica cobros con errores en los comprobantes de retención y saldo de pago del cliente, sus plazos de pagos estipulados.

### **Delimitación del Problema.**

Campo: Financiero

Área: Departamento de Cobranza y Ventas

Aspecto: Mejoras y control Interno de recuperación de cartera

Tema: Plan de mejoras para control interno y la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa Electrocables C.A.”.

### **Planteamiento o Formulación del Problema.**

¿Cómo mejorar el proceso de ventas, despacho y cobranza en la Cía. Electrocables C.A.?

### **Variabes de la Investigación.**

Variable Independiente: Control Interno

Variable Dependiente: Recuperación de Cartera

## **Evaluación del Problema**

Los aspectos generales de evaluación son:

**Relevante.-** Su importancia radica en mantener controles internos necesarios para ventas bien efectuadas y las cobranza sin objeción de pago.

**Original.-** Debido a que se ha estudiado mucho las cuentas por cobrar, pero no a forma como conseguir una mayor recaudación para brindar la seguridad económica de la compañía.

**Evidente.-** La necesidad de un plan que ayude a mantener clientes satisfechos que no objeten al momento de la recaudación.

**Contextualmente.-** Mediante un diseño claro de procedimientos a seguir será un referente para estas y otras empresas.

**Factible.-** Por que mediante la observación externa se puede tener una claridad de las falencias y de los acierto que tiene los departamentos involucrados para así llegar a un plan de recuperación que contribuya a la liquidez de la compañía.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **Objetivos General**

Diseñar plan de mejoras en Electrocables C.A. que permita realizar un control interno y la recuperación de cartera para tener niveles óptimos de liquidez.

### **Objetivos Específico.**

- ❖ Diagnosticar los procedimientos existentes.
- ❖ Detectar las falencias en el departamento de ventas y cobranza en Electrocables C.A.
- ❖ Proponer un plan que sirva de referente para el control interno y la recuperación de la cartera de manera efectiva.

### **Interrogantes de la Investigación.**

¿Existes medidores de satisfacción de los clientes y en que porcentajes afectan mi recuperación de cartera?

¿Qué controles internos se deberá de implementar para cumplir de manera eficaz con el cliente?

¿Qué políticas y estrategias deberá de aplicar el departamento de cobranza para lograr pronto pago de sus clientes?

¿Cómo establecer las deficiencias de departamento de Crédito y Cobranza?

### **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

El presente trabajo de investigación se justifica plenamente en la empresa Electrocables C.A. debido a la falta de un control interno de las operaciones dentro del departamento de Ventas y Cobranzas además de las adecuaciones que se deberán implementar para obtener resultados favorables y con información confiable mediante una buena utilización de los recursos.

Una evaluación de los procesos productivos de los departamentos seleccionados servirá como referentes para poder determinar la importancia de las condiciones de las ventas al momento de la recuperación de la cartera de clientes.

Es importante resaltar que no existen principios generalmente aceptados que sirvan de guía para poder desarrollar un plan de estrategias evolutivas de acuerdo a las necesidades del mercado.

El Control Interno es indispensable en la estructura de una empresa, y de mayor relevancia en este trabajo pues hace énfasis en el control y la satisfacción del cliente pues es la fuente de ingresos de la compañía

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.**

Rodrigo Estupinan Gaitán (2006). Administración o gestión de riesgo ERM y la auditoría Interna, define al control interno en sentido amplio, como un proceso efectuado por el consejo de Administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una razonable seguridad respecto al logro de objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimiento con las leyes y normas aplicables .

Mientras Hernán Cardozo Cuenca (2006). Auditoría del sector solidario. ECOE Ediciones. Colombia. Capítulo II p. 27; indica que es “El plan de organización entre la contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una compañía para obtener información confiable, salvaguardar sus bienes, promover la eficiencia de sus operaciones y adhesión a sus políticas administrativas.

Samuel Alberto Mantilla B y Sandra Yolima Cante S. (2005) Auditoría de Control Interno, ECOE Ediciones Colombia. En su primera edición capítulo uno, nos indica que el control no es patrimonio exclusivo de ninguna disciplina científica. Es una función que implica varios campos del conocimiento que depende de las esferas en las cuales se hace eficiente. Es el conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de objetivos y técnicas. Un conjunto de técnicas que constituye un todo, un QUE, esto es un objetivo. Por ellos está muy ligado al poder (social, cultural, político, económico, religioso, etc.) Por eso el control, como tal, busca asegurar la consecución de los objetivos. Utilizando diferentes COMO, esto es, distintos medios (métodos, metodologías, procedimientos, técnicas) en un .

desempeño óptimo, esto es, que no necesita correcciones, la técnica funciona de manera óptima y asegura el cumplimiento de los objetivos.

“J.W. Cook., G.M.Winkle., (1999) McGraw-Hill México Auditoria tercera edición (p.207) señala que: el control interno es el sistema interior de una compañía que está integrado por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el diseño de cuentas e informes y todas las medidas y métodos empleados 1) para proteger los activos; 2) obtener la exactitud y la confiabilidad de la contabilidad y de otros datos e informes operadores 3) promover y juzgar la eficiencia de las operaciones de todos los aspectos de las actividades de la compañía 4) comunicar las políticas administrativas, y estimular y medir el cumplimiento de las mismas.

Otro concepto lo define como: “El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables”

Fuente: <http://www.facpce.org.ar:8080/iponline/el-sistema-de-control-interno-y-su-importancia-en-la-auditoria/>

Otro concepto indica que “El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.” Esta definición refleja que es un proceso que constituye un medio para un fin, que es el de salvaguardar los bienes de la entidad. Es y debe ser ejecutado

por todas las personas que conforman una organización, no se trata únicamente de un conjunto de manuales de políticas y formas, sino de personas que ejecutan actividades en cada nivel de una organización. El control interno proporciona solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, acerca del desarrollo correcto de los procesos administrativos y contables, informado a la alta gerencia y al consejo de una entidad

Fuente:<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1450/1/CAPITULO%201.pdf>

### **Importancia del análisis de la cartera de crédito.**

Todas las empresas tienen como problemática común su cartera vencida, y que de acuerdo a su tamaño entiéndase por estas pequeñas o grandes empresas será su incidencia en la liquidez de las mismas.

Problemática que surge cuando las empresas no realizan un análisis del crédito del cliente y a las políticas bajo las que se le otorgara, así como también la falta cumplimiento de las condiciones de la venta y el control adecuado de la cartera de cliente. Situaciones que implican costos para las empresas. Y la necesidad de políticas de créditos y cobranzas que ofrezcan seguridad para el crecimiento de la empresa y que a su vez estimule las ventas logrando desarrollos a cortos y largos plazos.

El análisis de la cartera de crédito es importante para evitar:

- ❖ Falta de liquidez de la empresa para cumplir sus obligaciones a corto y largo plazo.
- ❖ Evitar costos administrativos al conceder el crédito.
- ❖ Costos de oportunidades derivados de las pérdidas de ventas al negar créditos.

- ❖ Y el tener que provisionar grandes cantidades por cuentas incobrables.
- ❖ Gastos por gestiones legales para la recuperación de la cartera

### **ANTECEDENTES HISTÓRICOS.**

En 1994 se realizaron reformas al sistema financiero de Ecuador que fomentaba la liberación financiera. El incremento de ingreso de capitales en esa época brindó seguridad al crecimiento y desarrollo, originando un boom de créditos en forma acelerada por parte de las empresas y entidades financieras, creciendo alrededor de un 80% nominal (60 % real)

Para 1998 el alto endeudamiento era evidente, y ante el fenómeno del niño que ocasionó que la producción agrícola se estancara y la economía entrara en recesión las obligaciones vencidas aumentaron acelerando la cartera vencida, adicionando a esto una crisis fiscal que provocó que el público comenzara a sacar dinero de los bancos con el objetivo de protegerse en dólares. Lo que ocasionó que la banca privada se quedara sin liquidez y por ende ellos pidieron crédito de liquidez al Banco Central.

Luego en el año 1998 el banco más importante del país (Filanbanco), presenta problemas financieros, y el estado bajo la Presidencia de Mahuad, decide crear la Agencia de Garantías de Depósito, AGD, e iniciar lo que se denominó como “tarea de salvataje” e intervenirlo. Lo que le costó al estado 540 millones de dólares, después de esto estuvo la caída del banco del Progreso, el segundo del país por sus activos y su rentabilidad.

Para evitar que todo el sistema financiero continuara en caída se optó por el congelamiento de los depósitos lo que perjudicó las actividades reales y causó desconfianza en el sucre la moneda que se había estado manejando, con una especulación de cambio de moneda a dólares que era insostenible. Lo que dejó al país en una de las peores crisis económicas con indicadores macroeconómicos por los suelos, con una población descontenta y desconfiada en el sistema financiero,

con recesión en el aparato reproductivo y aislamiento internacional, lo que da paso al sistema de la dolarización.

Ante estas crisis vividas por el país, y que repercutieron en sus economías y la de sus créditos que vieron la problemática de sus carteras vencidas en aumento y que originaron a que se estudie y creen políticas internas y metodologías de cobranza para poder alcanzar un buen desempeño económico que les permita tener una liquidez económica. Mediante la evaluación y medición de riesgos crediticios que son considerados como una de las principales fuentes de vulnerabilidad e inestabilidad del sistema financiero.

### **ANTECEDENTES REFERENCIALES.**

Con la finalidad de establecer el presente trabajo investigativo se ha considerado conveniente analizar el punto de vista que tienen autores de trabajos similares a la presente investigación, ya que no existe uno que esté dirigido a los dos departamentos comprometidos con la recuperación de la cartera a la presente investigación.

La tesis “Universidad del Azuay, Facultad de Ciencias y Administración de Empresas, tesis “La administración de cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar” elaborada por Karina Aranda Vivar y Elizabeth Sangolqui Picón, concluye lo siguiente:

“Que mediante un diagnóstico de su situación actual, de su correcta reestructuración con el conocimiento de la información que corresponda a cuentas por cobrar, en el desarrollo se determinó la necesidad de un departamento de crédito, para lo cual se propuso la creación de este, siendo un sistema eficiente para otorgar crédito y para proceder a su respectiva cobranza, con la finalidad de lograr un retorno oportuno de los recursos financieros de la empresa y la reducción de pérdidas en cuentas incobrables”

Mientras que en la tesis del Instituto Tecnológico Bolivariano de la Carrera de tecnología de contabilidad y auditoría con el tema: “Análisis de Impacto de la Cartera vencida en la liquidez de la empresa Construone S.A. ciudad de

Guayaquil” elaborada por Roxana Elizabeth Cedeño Ponce año 2014 .precisa lo siguiente:

“Que se adopten políticas integrales de crédito, tales como un mejor estudio para el conocimiento de sus clientes, estrategias de venta que permitan reducir la incobrabilidad, inversión en proyectos de especialización del personal involucrado, entre otras, que vayan enfocadas a una optimización del ciclo de cuentas por cobrar, que proporcionen beneficios tanto para los clientes como para la compañía, de modo que permita a la entidad disminuir riesgos en la liquidez y financiamiento.

Otro trabajo investigativo de la Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú año 2010 realizado por Elsa Violeta Hidalgo Benito Indica:

“El uso adecuado del crédito comercial hecho en base a políticas de crédito eficaces, contribuirán al mantenimiento de un bajo riesgo financiero, siendo la causa del éxito de algunas empresas. La solidez financiera es garantía para más opciones de financiamiento”.

Así también la tesis del Instituto Tecnológico Bolivariano de la Carrera de tecnología de contabilidad y auditoría con el tema: “Estudio de la afectación de la liquidez de la empresa Visión Logística & Trading Company S.A Tradcom” de Mercy Leonor Tituano Mendoza año 2014 .señala:

“El principal problema que afecta a la liquidez de la empresa, es la falta de políticas adecuadas y de procedimientos que permitan el logro de objetivos propuestas que serán base fundamental para la recuperación de la cartera vencida.”

De los cuatro trabajos mencionados podemos puntualizar que tiene en común el estableces políticas de lineamientos para el control con todos los departamentos involucrados en la recuperación de cartera por lo que es primordial la aplicación

de manual de procedimientos con el cual se puedan guiar al momento de una toma de decisión y que asegure una pronta recuperación.

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL.**

### **Constitución de la República del Ecuador**

Sección quinta: Intercambios económicos y comercio justo

Art. 335.- El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionar la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal.

Art. 336.- El Estado impulsará y velará por el comercio justo como medio de acceso a bienes y servicios de calidad, que minimice las distorsiones de la intermediación y promueva la sustentabilidad.

El Estado asegurará la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentará la competencia en igualdad de condiciones y oportunidades, lo que se definirá mediante ley.

Art. 337.- El Estado promoverá el desarrollo de infraestructura para el acopio, transformación, transporte y comercialización de productos para la satisfacción de las necesidades básicas internas, así como para asegurar la participación de la economía ecuatoriana en el contexto regional y mundial a partir de una visión estratégica Código de Comercio, vigente.

Este Código es un instrumento legal fundamental para el sustento de este proyecto. En él se establecen las obligaciones de los comerciantes en sus actividades mercantiles, así como también se determinan los actos y contratos de comercio.

Son aspectos importantes del presente estudio los contenidos del título VIII relativo a la letra de cambio, el título IX sobre el pagaré a la orden, el título XV sobre la prenda, el título XVI relacionado con la fianza, etc.

### **Código Civil**

Este código es un instrumento legal para la legislación en materia de derecho civil. Se relacionan con el proyecto el título Preliminar,

Art. 4.- En el juzgamiento sobre materias arregladas por leyes orgánicas o especiales, no se aplicarán las disposiciones de este Código, sino a falta de esas leyes.

#### Título I, de las varias clases de bienes

Art. 596.- Derechos personales o créditos son los que sólo pueden reclamarse de ciertas personas que, por un hecho suyo o la sola disposición de la ley, han contraído las obligaciones correlativas; como el que tiene el prestamista contra su deudor, por el dinero prestado, o el hijo contra el padre por alimentos. De estos derechos nacen las acciones personales.

#### Título XXII, de la compraventa

Art. 1732.- Compraventa es un contrato en que una de las partes se obliga a dar una cosa, y la otra a pagarla en dinero. El que contrae la obligación de dar la cosa se llama vendedor, y el que contrae la de pagar el dinero, comprador. El dinero que el comprador se obliga a dar por la cosa vendida se llama precio.

Art. 1753.- La venta de una cosa que al tiempo de perfeccionarse el contrato se supone existente y no existe, no surte efecto alguno.

Si faltaba una parte considerable de ella al tiempo de perfeccionarse el contrato, podrá el comprador, a su arbitrio, desistir del contrato, o darlo por subsistente, abonando el precio a justa tasación.

Art. 1754.- La venta de cosa ajena vale, sin perjuicio de los derechos del dueño de la cosa vendida, mientras no se extingan por el transcurso del tiempo.

Art. 1755.- La compra de cosa propia no vale; y el comprador tendrá derecho a que se le restituya lo que hubiere dado por ella.

Art. 1834.- El vendedor no podrá pedir cosa alguna en razón de los deterioros que haya sufrido la cosa; excepto en cuanto el comprador se hubiere aprovechado de ellos.

### **Ley de Compañías**

Ley que rige a las compañías de comercio. Son artículos importantes para el estudio, Sección V, DE LA COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA

Art. 93.- La compañía de responsabilidad limitada es siempre mercantil, pero sus integrantes, por el hecho de constituirarla, no adquieren la calidad de comerciantes.

#### Sección VI, DE LA COMPAÑÍA ANÓNIMA,

##### 1. Concepto, Características, nombre y domicilio

Art. 143.- La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

Las sociedades o compañías civiles anónimas están sujetas a todas las reglas de las sociedades o compañías mercantiles anónimas.

Art. 144.- Se administra por mandatarios amovibles, socios o no.

De La Junta General, Art. 243.- Los miembros de los organismos administrativos y de fiscalización y los administradores no pueden votar:

- 1.- En la aprobación de los balances;
- 2.- En las deliberaciones respecto a su responsabilidad; y,
- 3.- En las operaciones en las que tengan intereses opuestos a los de la compañía.

Ley de Cheques y Reglamento, vigentes.

De acuerdo el Art. 65 indica que se derogaron los artículos 490 al 525 del

Código de Comercio y las demás disposiciones que se opongan a la presente Ley, pero se debe analizar detenidamente el correcto uso de estos documentos financieros como indica el Art. 25.- Los cheques girados y pagaderos en el Ecuador deberán presentarse para el pago dentro del plazo de veinte días, contados desde la fecha de su emisión.

## **Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Documentos complementarios**

Capítulo I de los comprobantes de venta, retención y documentos

Complementarios

Art. 1.- Comprobantes de venta.- Son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos:

- ❖ Facturas;
- ❖ Notas de venta - RISE;
- ❖ Liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios;
- ❖ Tiquetes emitidos por máquinas registradoras;
- ❖ Boletos o entradas a espectáculos públicos; y,
- ❖ Otros documentos autorizados en el presente reglamento.

Art.2.- Documentos complementarios.- Son documentos complementarios a los comprobantes de venta, los siguientes:

- ❖ Notas de crédito;
- ❖ Notas de débito; y,
- ❖ Guías de remisión.

Art. 3.- Comprobantes de retención.- Son comprobantes de retención los documentos que acreditan las retenciones de impuestos realizadas por los agentes de retención en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley de Régimen Tributario Interno, este reglamento y las resoluciones que para el efecto emita el Director General del Servicio de Rentas Internas.

## **Ley General de Instituciones del Sistema Financiero**

### Título I, del ámbito de la ley

Art. 2.- Para los propósitos de esta Ley, son instituciones financieras privadas los bancos, las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo, las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y las cooperativas de ahorro y crédito que realizan intermediación financiera con el público. Los bancos y las sociedades financieras o corporaciones de inversión y desarrollo se caracterizan principalmente por ser intermediarios en el mercado financiero, en el cual actúan de manera habitual, captando recursos del público para obtener fondos a través de depósitos o cualquier otra forma de captación, con el objeto de utilizar los recursos así obtenidos, total o parcialmente, en operaciones de crédito e inversión.

### **Código Tributario**

Art. 5.-Citación con el auto pago a los deudores.- Vencido el plazo señalado en el artículo 151 del Código Tributario y en aplicación del artículo 161 del Código Tributario y los artículos 1003 y 1004 del Código de Procedimiento Civil, sin que el deudor hubiere satisfecho la obligación requerida o solicitado facilidades de pago, el ejecutor dictará el auto de pago ordenando que el deudor o sus garantes o ambos, paguen la deuda o dimitan bienes dentro de tres días contados desde el siguiente al de la citación de esta providencia: apercibiéndoles que, de no hacerlo, se embargarían bienes equivalentes a la deuda, intereses y costas.

Art. 10.-Deudor.- Una vez citado con el auto de pago, el deudor podrá cancelar el valor adeudado, más los intereses y costas procesales, en dinero efectivo o cheque certificado a órdenes del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de., en cualquier estado del proceso judicial, hasta antes del remate, previa autorización del Juez y la liquidación respectiva.

Art. 157.-Acción coactiva. Para el cobro de créditos tributarios, comprendiéndose en ellos los intereses, multas y otros recargos accesorios, como

costas de ejecución, las administraciones tributarias central y seccional, según los artículos 64 y 65, y, cuando la ley lo establezca expresamente, la administración tributaria de excepción, según el artículo 66, gozarán de la acción coactiva, que se fundamentará en título de crédito emitido legalmente, conforme a los artículos 149 y 150 o en las liquidaciones o determinaciones ejecutoriadas o firmes de obligación tributaria. Para la ejecución coactiva son hábiles todos los días, excepto los feriados señalados en la ley.

Art. 158.-Competencia.- La acción coactiva se ejercerá privativamente por los respectivos funcionarios recaudadores de las administraciones tributarias, con sujeción a las disposiciones de esta sección, a las reglas generales de este Código y, supletoriamente, a las del Código de Procedimiento Civil.

Las máximas autoridades tributarias podrán designar recaudadores especiales, y facultarlos para ejercer la acción coactiva en las secciones territoriales que estimen necesario.

### **Normas de Control Interno**

404-04 Contratación de créditos y límites de endeudamiento de las empresas y organizaciones del sector público para la contratación de créditos o la concesión de garantías de créditos externos por parte de la República del Ecuador, observarán las disposiciones, restricciones, requisitos y procedimientos establecidos en el ordenamiento jurídico vigente.

Las operaciones de crédito serán incluidas en el presupuesto y no podrán superar el límite de endeudamiento que señala la ley. No se podrá iniciar el trámite para contraer endeudamiento sin cumplir con el plan de disminución de la deuda, cuando sea necesario; o si ha excedido los límites de obligaciones establecidos en la ley. Tampoco podrá iniciar el trámite si no ha cumplido con el compromiso de examinar los compromisos de créditos pendientes y si tiene obligaciones atrasadas de intereses o amortizaciones de la deuda pública. Las instituciones que no tengan aprobado su presupuesto, en el que se encuentren las certificaciones de desembolsos y asignaciones destinadas a las inversiones, así como las del servicio de la deuda, no podrán contratar préstamos.

## **Nic 8:**

Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores. IN1 La Norma Internacional de Contabilidad no. 8 Políticas Contables, cambios en las estimaciones contables y errores (NIC 8), sustituye a la Nic 8 Ganancia o pérdida neta del período errores fundamentales y cambio en las políticas contables (revisada en 1993), debe ser aplicada en períodos anuales que empiecen el 1de enero del 2005.

### Selección de Políticas Contables

## NIC 6

Para la aplicación de políticas contables contenidos en la versión previa a la Nic1 Presentación de Estados Financieros, han sido transferidos a esta Norma, serviría de referencia para la gerencia, para que la puedan utilizar al seleccionar políticas contables en ausencia de Normas e interpretaciones específicamente aplicables.

### **Normas de Evaluación.**

Considerando el párrafo 60 de la NIF A-6, Reconocimiento y valuación, las cuentas por cobrar deben reconocerse a su valor de realización que es el monto que se recibe, en efectivo, equivalentes de efectivo o en especie, por la venta o intercambio de un activo; por ende, las cuentas por cobrar deben cuantificarse al valor pactado originalmente del derecho exigible.

Cuando las cuentas por cobrar sean a largo plazo\*, el valor de realización debe cuantificarse considerando su valor presente en términos de lo dispuesto en los párrafos 67 a 85 de la NIF A-6 que definen a dicho valor presente como "... el valor actual de flujos netos de efectivo futuros, descontados a una tasa apropiada de descuento, que se espera genere una partida durante el curso normal de operación de una entidad. El valor presente representa el costo del dinero a través del tiempo, el cual se basa en la proyección de flujos de efectivo derivados de la realización de un activo o de la liquidación de un pasivo." Los intereses derivados de las cuentas por cobrar deben reconocerse como ingresos en el periodo en que se devenguen. Los intereses devengados derivados

de cuentas de difícil recuperación no deben reconocerse debido a que no es probable que los beneficios derivados de la transacción fluyan a la entidad

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.**

### **Variable Independiente:**

Control Interno.

Es el proceso efectuado por la junta directiva de la entidad y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro efectivo en las siguientes categorías:

- ❖ Eficacia y eficiencia en las operaciones
- ❖ Fiabilidad de la información financiera y operativa
- ❖ Salvaguardar recurso de la entidad
- ❖ Cumplimiento de las leyes y normas aplicables
- ❖ Prevenir errores e irregularidades

Sus objetivos son:

- ❖ Proteger los activos que son utilizados para las actividades de la empresa.
- ❖ Obtener información exacta.
- ❖ Creación de normas y procedimientos internos.
- ❖ Hacer que los empleados respeten las leyes y los reglamentos internos.

Mediante la aplicación de sus elementos:

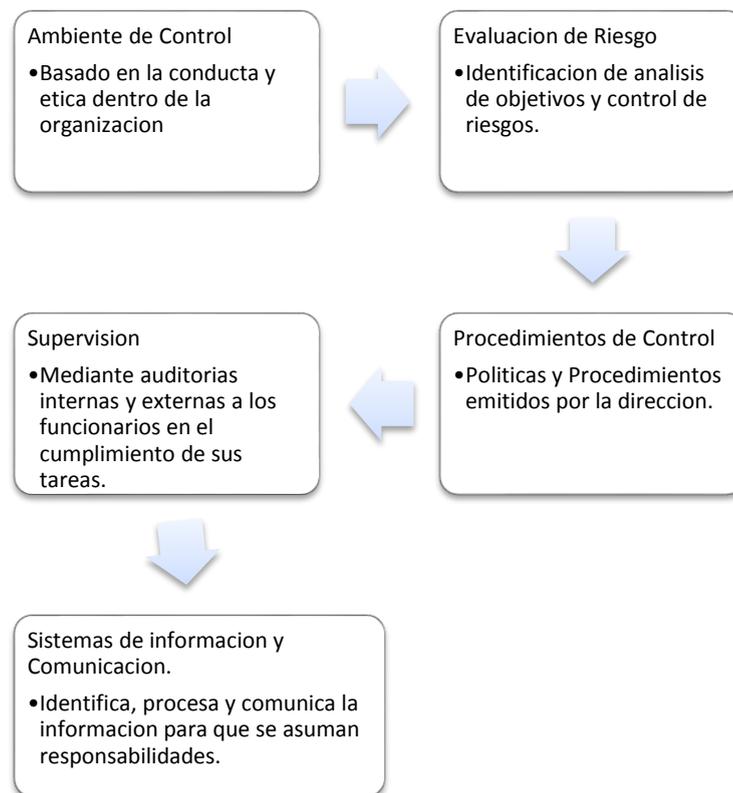


Figura 1 Elementos del Control Interno  
Elaborado por la autora

### Importancia.

El control interno es de vital importancia para una empresa ya que mediante este se puede conocer si las metas y objetivos organizacionales que se trazaron se están logrando según lo planificado, ya sean estas empresas públicas o privadas. Ofreciendo beneficios mediante la eficiencia, eficacia, economía. Los mismos que son elementales para la toma de decisiones.

- ❖ Mediante el establecimiento de normas para mejorar y corregir actividades.
- ❖ La creación de políticas y procesos que se puedan aplicar a todo (cosas, personas).
- ❖ Proporcionar información veraz y oportuna
- ❖ Reducir costos y ahorrar tiempo al evitar errores

## **Variable Dependiente.**

Recuperación de Cartera.

Ángel María Fierro M., Contabilidad de Activos segunda edición del texto indica que la a cartera se recupera de acuerdo al estado en que se encuentra y de la gestión de cobros que realice la empresa, bien por la vía de la persuasión o por cobro judicial, clasificándose en:

Recuperación de cartera no vencida: es decir dentro de los términos de cobro, pendiente de pago de acuerdo a lo programado por la empresa con el cliente.

Cartera Vencida: cuando la cuenta se ha vencido en los términos concedidos y ante los cuales se recurre a cobros persuasivos como cartas, e inclusive llegando a cobro judicial mediante abogados y cuyo cobro se dará de acuerdo a la solvencia del cliente.

Cartera Incobrable: está dada por aquellos clientes a los que se da por perdidos y ante los cuales se procede a castigar la cartera siempre y cuando se cuente con la autorización de los directivos o socios, gestión que afecta las finanzas de las empresas.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

### **Clientes o deudores.**

Álvaro Javier Romero López Principio de Contabilidad (cuarta edición) indica que esta cuenta registra los números y las disminuciones derivada de la venta de mercancías o las prestación de servicios, única y exclusivamente a crédito, ya sea documentado (títulos de crédito) o no. Tradicionalmente algunos autores y contadores registran en la cuenta clientes solo las ventas de mercancías a crédito abierto, y las ventas de mercancías a crédito con documentos las registran como Documentos por cobrar. Pero estas representan el derecho que tiene la entidad de exigir a sus clientes el pago de su adeudo por la venta de mercancía o la prestación

de servicios a crédito; es decir representan un beneficio futuro fundadamente esperado.

### **Crédito.**

(Defosse, Gastón, 2012) Representan el total del crédito otorgado por una empresa a sus clientes. Estas cuentas representan derechos exigibles originados por ventas, que luego pueden hacerse efectivos

Rubén Sarmiento Contabilidad General, lo conceptualiza al crédito, como las diferentes transacciones comerciales que se realizan a crédito, ya sea de empresas a los clientes. Está en función de la confianza que tiene la empresa en estos, básicamente por la venta de mercancías concedido generalmente a un plazo no mayor de 30 días para su cancelación, a esta transacción contablemente se la llama Clientes o Cuentas por Cobrar.

De acuerdo a su tiempo de concesión se los clasifica en Corto plazo o Largo Plazo.

**Corto Plazo.** Son los créditos concedidos por la empresa o hacia ella; y, que se estima serán cobrados o pagados (según el caso) dentro de un año a partir de la fecha de la correspondiente transacción.

**Largo Plazo.** Constituye a los créditos concedidos por la empresa o hacia ella; y, que se estima serán cobrados o pagados (según el caso) con plazo mayor a un año a partir de la fecha correspondiente a la transacción

Al unir estos dos conceptos podemos hacer también una explicación basado en grafico de Gerardo Guajardo Cantú & Nora E. Andrade de Guajardo Contabilidad Financiera Quinta edición, capitulo 8 donde se explica de manera gráfica la relación del cliente con las ventas y los cobros.



Figura 2 Relación del Cliente ciclo ventas y Cobros

En este se analiza la importancia que tiene las ventas a crédito en cualquier empresa, porque la mayoría de las veces, sino se concede crédito, disminuye en gran proporción el nivel de ventas, pero lo más relevante de dar un crédito consiste en administrar correctamente los cobros para evitar quedarse sin efectivo disponible. Al efectuarse el cobro de estas, se incrementa el efectivo, condición indispensable para que las empresas sigan operando.

### **Cartera de clientes.**

Se denomina cartera o portfolio de clientes al conjunto de clientes que los vendedores de una empresa tienen dentro de un área de venta y con los que interesa mantener un contacto.

Los clientes pueden ser activos (ya se les ha vendido algo) o potenciales (pueden estar interesados en comprar). La clientela se entiende que forma parte de los bienes inmateriales de la empresa, que se conocen como “fondo de comercio”.

Fuente:<http://www.consumoteca.com/economia-familiar/economia-y-finanzas/cartera-de-clientes/>

### **Análisis financiero:**

El análisis hace desde el punto de vista de la eficiencia en el manejo de recursos invertido y de la evaluación de gestión del cobro; también cumple la función de evaluar la política al respecto, si esta es coherente, los indicadores darán los mismos resultados, sobre los cuales se tomarán los correctivos que sean necesarios cuando se desvían de la política de cartera.

Rotación de cartera; es el indicador de gestión de cartera, también se le conoce con el nombre de rotación de cuentas por cobrar y se le expresa :

$$\text{Rotacion cartera} = \text{Ventas netas a credito} / \text{Cartera de clientes en promedio.}$$

Esta mide las veces que se renueva y se encuentra en relación directa con el periodo de cobro es decir 30, 60, o 90 días.

Periodo de Cobro muestra el tiempo que se demora el cobro de cartera se determina de los siguientes métodos.

$$\text{Periodo de cobro} = 365 / \text{rotacion cartera}$$

$$\text{Periodo de Cobro} = (\text{saldo en clientes} * 365 \text{ dias}) / \text{ventas netas a credito.}$$

### **Morosidad:**

Pedro Joaquín Brachfeld (2010), la mayoría de las empresas que sufren problemas de retrasos en los cobros tienen problemas financieros derivados de la morosidad de sus clientes.

Es el ente físico o jurídico que ha incumplido una obligación a su vencimiento. En las instituciones bancarias se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado.

Si el cliente deja de pagar y es reconocido verídicamente como moroso debe elaborar un poder o documento legalmente reconocido donde la persona que adeuda esté obligado a efectuar sus pagos de: tarjetas de crédito, escrituras de crédito con garantías hipotecarias, contratos de servicios telefónicos, letras de cambio, pagares, escrituras hipotecarias cheques impagos. Si no existiera este documento legalmente no se puede proceder contra el/la deudor/a.

### **Políticas de Crédito:**

Pere Brachfeld (2009), Crédito y cobro, indica que la política de créditos de una empresa ha de ser totalmente coherente con la política comercial y compatible con los recursos financieros que dispone la compañía.

Toda empresa debe manejar políticas o normas que cuentan con una infinidad de actividades comerciales que se dan en el mercado desde el punto de vista mercantil; por lo tanto, el crédito es un ciclo ordenado de pasos y procedimientos interconectados al desenvolvimiento económico y financiero necesita de políticas encaminadas hacia objetivos específicos.

Estas políticas señalarán los pasos para el seguimiento de estos objetivos a los cuales se debe llegar en virtud a una administración efectiva del crédito. Para identificar las políticas de crédito en su verdadera dimensión, los objetivos identificados responden la pregunta ¿Qué queremos conseguir en términos de objetivos? Es decir, aplicamos políticas de crédito con el propósito de lograr objetivos preestablecidos de la Gerencia con relación al crédito. Así mismo estas políticas señalarán el camino para seguir hacia esos objetivos y saber cómo actuar para lograrlo.

### **Riesgo:**

Es otorgar un dictamen más o menos aceptable que le debería pertenecer, para esto puede ocurrir algunas posibilidades: Aporta al auditor una medición del conjunto de riesgo, mientras que al mismo tiempo da una junta cuantitativa de

cada dispositivo del proceso de auditoría. O es el transcurso de valorar la efectividad de los métodos de contabilidad y de control interno de una institución para evitar o detectar y enmendar representaciones erróneas de importancia relativa.

**Cuentas Incobrables:**

Se denomina con este término a aquellas cuentas que por diversos los clientes no las paguen. Y constituyen un gasto para la empresa y variara de acuerdo a las políticas de la empresa. Toda empresa debe estimar porcentajes en su proceso contable, mediante la “Estimación para cuentas incobrables

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

#### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA ELECTROCABLES C.A.**

La decisión de constituir la empresa, también surge de demás profesionales que están estrictamente relacionados con el sector Eléctrico.

La empresa Electrocables C.A., fue Constituida en la ciudad de Guayaquil, el 25 de septiembre del 1981, conforme a las leyes y ordenamientos vigentes ante la notaria decima de este cantón con registro Esc. 605-1181 bajo resolución de la Superintendencia de compañías IG-CA-81-1070 Guayaquil.

**Domicilio de la empresa.**- Electrocables C.A. está ubicado en el parque Industrial “El sauces” km 11.5 vía Daule

**Razón Social:** Electrocables C.A.

**Numero RUC:** 0990553742001

**Tipo de Compañía:** Anónima

**Nombre Comercial:** Electrocables C.A.

La compañía tiene un sistema de Gobierno Corporativo que se basa en los siguientes principios:

- ❖ Establecimiento claro de los derechos de los accionistas
- ❖ Trato equitativo a los accionistas minoritarios
- ❖ La junta Directiva debe actuar en interés y representación de todos los accionistas.
- ❖ Se garantiza la transparencia, fluidez e integridad de la información
- ❖ Se considera con grupo e interés los siguientes:
  - ✓ Los empleados de la compañía
  - ✓ Los tenedores de títulos

- ✓ Los órganos de regulación, control y vigilancia
- ✓ Los competidores
- ✓ Los acreedores.

**Su historia.**

**1982.-ELECTROCABLES C.A.** inicia sus operaciones industriales en Guayaquil, República del Ecuador con líneas de producción para la fabricación de conductores eléctricos con tecnología de punta para la época, convirtiéndola desde sus inicios en la más moderna planta del país.

Las líneas de producción con las que ELECTROCABLES C.A. inició sus operaciones industriales fueron:

- ❖ Línea de trefilación de cobre, aluminio y aleaciones de aluminio.
- ❖ Línea de trefilación de cobre para hilo fino.
- ❖ Línea trenzadora para cables flexibles.
- ❖ Línea cableadora para conductores de 7, 19 y 37 alambres.
- ❖ Línea cableadora para conductores multipolares.
- ❖ Línea de extrusión para conductores hasta calibre 10 AWG.
- ❖ Línea de extrusión para conductores hasta calibre 600 MCM.
- ❖ Línea de confección de rollos Línea de rebobinado de carretes.
- ❖ Equipos de laboratorio para control de calidad

Incorpora al mercado de los conductores tipo THW y los de aleación de aluminio 6201-T81.

1990.-Incorporación de línea de trefilación de alambroón de aluminio y sus aleaciones marca Niehoff de última tecnología gobernada por C.P.U. (Control Procesos Unir), de alta velocidad y rendimiento (1900 más. /min.) y con autodiagnóstico de fallas.

Incorporación de línea cableadora tipo tubular de alta velocidad (240 más. /min.)  
Para conductores de 7 alambres de cobre, aluminio y aleaciones de aluminio.

Producto Nuevo; introduce una vez más al mercado ahora los conductores de aluminio reforzados con acero A.C .S.R. de alto esfuerzo mecánico.

1991.-Instalación de una planta de esmaltados para la producción de hilos redondos de cobre esmaltado con una máquina de 8 líneas de producción para calibres hasta 30 awg; incluyendo un sofisticado equipo de laboratorio para garantizar la calidad de sus productos.

Producto Nuevo; Por primera vez en el Ecuador se producen alambres esmaltados de cobre, los mismos que por su alto nivel de calidad, se convierten en el primer producto de exportación de la empresa.

1992.-ELECTROCABLES abre sus fronteras iniciando sus exportaciones a países de Centro y Sudamérica.

1994.-Incorporación de una línea trenzadora para cables flexibles gobernada por C.P.U., de última tecnología y alta velocidad.

1995.-Incorporación de una línea para confección de rollos gobernada por C.P.U.  
Incorporación de una línea rebobinadora de doble encarretador gobernada por C.P.U.

Incorporación de una línea de doble extrusión con bobinadores automáticos, de alta velocidad, gobernada por C.P.U., con autodiagnóstico.

Incorporación de una línea para trenzado de conductores unilay, gobernada por C.P.U. y de alta velocidad.

Incorporación de una línea de esmaltado totalmente computarizada para la producción hilos esmaltados de cobre ultra finos hasta 38 AWG (0.10 mm de diámetro); despachados en bobinas bicónicas.

Producto Nuevo; Se inicia la producción de conductores unilay, la nueva generación de conductores a disposición del país. Hilos esmaltados ultra finos.

1996.-Incorporación de lo último en tecnología de trefilación: trefiladora de cobre multihilo para 8 líneas con bobinador robotizado con carga y descarga automática. Incorporación de un encestado robotizado en las líneas de trefilación. Incorporación de líneas de enmallado para la producción de conductores coaxiales y de control. Renovación completa de todos los equipos de laboratorio gracias a la adquisición de nuevos de alta tecnología.

Producto Nuevo; fiel a su política de desarrollo, liderazgo, innovaciones y mejoras en beneficio del sector eléctrico; introduce al Ecuador los conductores tipo THHN y THWN (revestidos con nylon) revolucionando así el mercado constructor eléctrico.

ELECTROCABLES C.A. introduce su línea de cables coaxiales del tipo RG-58, RG-59/U, RG-6/U y RG-11/U; aislados con polietileno expando o celular, cinta de aluminio con copolímero, apantallamiento de cobre rojo o estañado y chaqueta de PVC.

1997.-Incorporación de línea de trenzado de alta velocidad para cables de 7 alambres de cobre, aluminio y aleaciones de aluminios redondos y compactados, gobernada por CPU.

Incorporación de la línea de extrusión más sofisticada y de mayor tecnología en Sudamérica con: cableadora, encintadora y 3 pasos de extrusión todo en tándem; con devanadores y encarretadores doble automático; totalmente computarizada, con controles de calidad al producto de manera continua permanente y en línea. Incorporación de la cuarta línea de trenzado de cables flexibles, gobernado por CPU y de alta velocidad.

Incorporación en tándem con línea de extrusión de una máquina robotizada para la confección, embalaje y paletizado de rollos.

En 1997, ELECTROCABLES incluye entre su extensa gama de productos lo siguiente: Conductores antifraude: de gran utilidad para las instalaciones, principalmente para eliminar robo de energía. Conductores thhn y thwn en calibres hasta 1000 mcm. Conductores xhhw aislados en polietileno reticulado. Conductores cableados compactos.

## Nuestras Exportaciones

La calidad de los productos de ELECTROCABLES, el profesionalismo en el servicio al cliente y el respaldo tanto humano como tecnológico, le permite a esta empresa en 1992 romper fronteras e iniciar vertiginosamente exportaciones a múltiples países de centro y Sudamérica; exportaciones que aumentan en una tasas de crecimiento admirable.

## **MISION**

“Fabricamos conductores eléctricos y alambres esmaltados de calidad garantizada que cumplen con normas internacionales, preferencias del mercado y requisitos del cliente, ofreciéndole también soluciones integrales. Brindamos asistencia técnica, respuesta oportuna e innovación, mejorando continuamente nuestros procesos y aportando al desarrollo del País”

## **VISION**

“Líder en la comercialización de conductores eléctricos y alambres esmaltados de calidad garantizada”.

## **FILOSOFIA**

Es mejorar constantemente para mantener en alto nivel nuestra reputación y en especial la excelencia de los productos y servicios.

Lograr ser líderes a nivel regional en la fabricación de conductores eléctricos y alambre esmaltado esforzándonos por satisfacer totalmente las necesidades de nuestros clientes suministrándoles productos de óptima calidad que cumplan los requisitos de las normas de referencia o por ellos solicitados a precios competitivos, respaldados por un eficiente servicio postventa y productividad industrial.

## **OBJETIVOS DE LA EMPRESA**

Objetivo 1

.

Implementación de política de calidad con los siguientes objetivos:

- a) Cumplir con normas y estándares técnicos nacionales de n nuestros mercados
- b) Mantener certificados de calidad de reconocimientos internacionales
- c) Procurar constantemente conocer y satisfacer preferencias y requisitos de nuestros clientes incluso estableciendo cooperaciones, subcontrataciones o alianzas estratégicas cuando sean necesarias para dar soluciones integrales.
- d) Tener al alcance de nuestros clientes el personal de la empresa para dar asistencia técnica, respuesta oportuna e innovación
- e) Aplicación acciones correctivas y preventivas para mejorar constantemente nuestros procesos productivos y operativos
- f) Apoyar competitivamente a constructores y empresas eléctricas del país

Objetivos 2

Fidelización de nuestros clientes mediante la provisión de productos de calidad, asistencia técnica, respuesta oportuna e innovación.

Objetivo 3

Mejora continua de nuestros procesos.

### **Estructura organizativa**

Su estructura Organizativa Principal está dada de la siguiente manera:

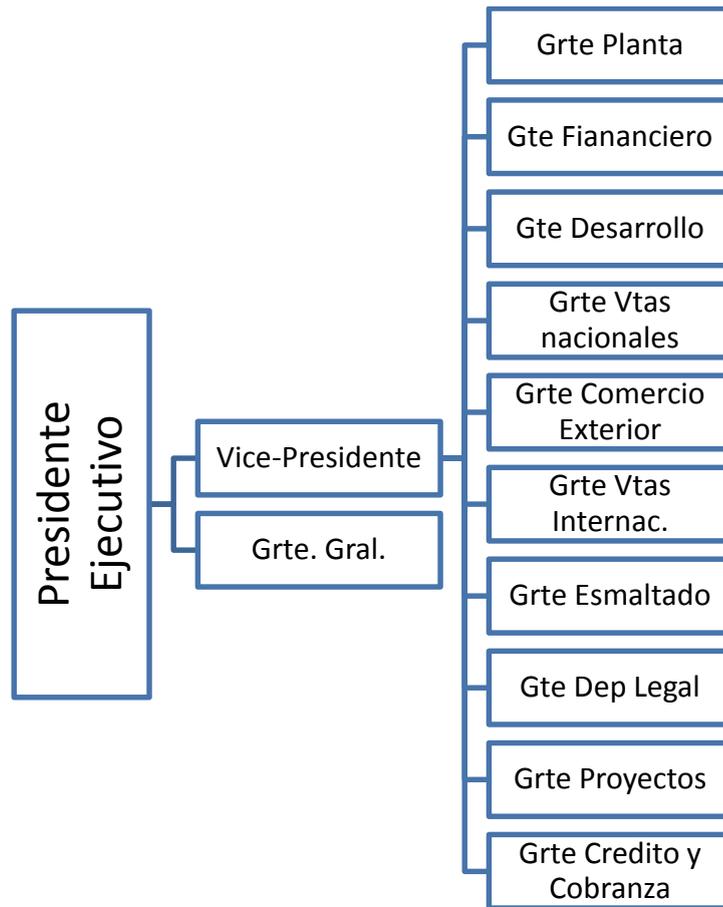


Figura 3 Organigrama General Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

La empresa cuenta con 246 empleados.

Detalle	Cantidad
Personal Administrativo	85
Operarios	161
Total	246

Cuadro 1 Empleados de la Empresa  
Fuente: Electrocables  
Elaborado por la autora

### **Clientes principales.**

En su cartera de clientes podemos encontrar reconocidas marcas en Ecuador:

- ❖ Alfa
- ❖ Disensa
- ❖ Empresas Eléctricas del Ecuador
- ❖ Corporación Nacional de Electricidad
- ❖ Demaco
- ❖ Ferremundo
- ❖ Ecuaquimica
- ❖ Promeco
- ❖ Latanfiver
- ❖ Home
- ❖ Pilelly Construcciones.

### **Proveedores principales**

Entre sus proveedores de materias primas en Ecuador tenemos:

- ❖ Furamak
- ❖ Doltrex
- ❖ Wilson Espinoza
- ❖ Edinca
- ❖ Plastiempaque
- ❖ Adelca

- ❖ Proquelarc
- ❖ Acería del Ecuador
- ❖ Conzack
- ❖ Kobrec
- ❖ Ideal Alambre.

**Proveedores a nivel internacional:**

Electrocables C.A. cuenta con contratos anuales para el suministro de Cobre Y Aluminio, (Kobrec S. Perú (Souththern Perú), Colombia (Sidunor S.A.), Canadá (Alcoa S.A.) Y, China (Feixiang).

Para las otras materias primas como el PVC contamos con el suministro de una de nuestras empresas filiales DOLTREX S.A. y en algunos casos Geon Andina De Colombia Y Mexichem De México.

Los Polietilenos los compramos de diversos proveedores con los que tenemos líneas de crédito directas aprobadas por montos superiores a los US \$ 400.000,00 entre ellas: Muelsthain (Usa), Entec (Usa), Sabic (Arabia Saudita), Etc.

Para otros materiales como el ACERO, contamos con proveedores de México (Camesa), Colombia (Emcocables S.A

Adicionalmente tenemos otros proveedores para distintos tipos de materiales:

- O Nylon: Nylene (Usa), Basf (Usa), Nycoa (Usa), Etc.
- O Silano: Degussa (Alemania), Momentive (Usa), Etc.
- O Tpe: Padanplast (Italia), Teknor Apex (Usa), Etc.

**Su competencia en el mercado:**

- ❖ Incable

- ❖ Conelsa
- ❖ Procable
- ❖ Cablec

#### Producción

- ❖ Los productos que fabrica Electrocables C.A. pueden agruparse en las siguientes familias de producción:
  - ❖ Aislados de cobre, pvc, nylon(THHN)
  - ❖ Multiplex(URD,SERVICE,DROP,UD)
  - ❖ Conductores de Media Tensión (MV15K)
  - ❖ Aislados de cobre, pvc (NM-B, NM-C, SPT)
  - ❖ Desnudos de aluminio(ACSR,AAC,AAAC)
  - ❖ Conductores de cobre aislados (XLPE\_PVC)
  - ❖ Desnudos de cobre
  - ❖ Conductores de aluminio aislados (XLPE-PVC)

## Descripción de los puestos trabajo en estudio.

A continuación algunos de los problemas que presenta el puesto de trabajo



Figura 4 Descripción de Problemas de Puesto de Trabajo  
Elaborado por la autora

La problemática de la recuperación de cartera de Electrocables C.A. está definida por problemas con los clientes bajo las siguientes causas:

- ❖ Ventas anuladas por falta de stock o pedidos atrasados
- ❖ Falta de comunicación entre el departamento de ventas, bodega, cobranza que genere una correcta y oportuna coordinación.
- ❖ Plazos de pagos y condiciones de ventas establecidas en forma indistintas.
- ❖ Insatisfacción de clientes ( por pedidos incompletos, y por incorrectos envíos del material; ya sea en cantidades o colores del cable)
- ❖ Falta de verificación del pago de la factura y comprobantes de retención

## Organigrama del departamento de cobranza

El departamento en estudio está dado bajo la siguiente jerarquía:

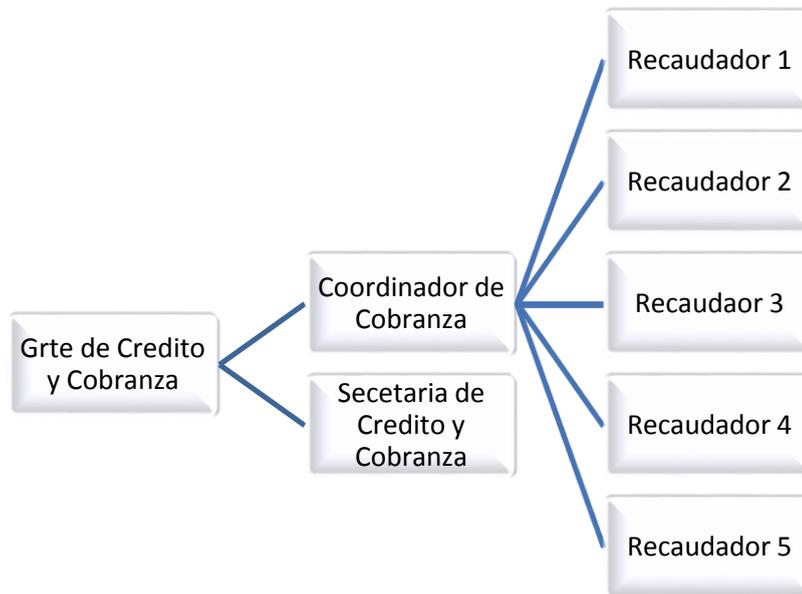


Figura 5 Organigrama Departamento de Cobranza  
Elaborado por la Autora

### Perfiles de los cargos:

Cargos que están dado bajo los siguientes perfiles:

#### *Cargo Gerente Crédito y Cobranza*

Objetivo General

Gestionar para que no exista cartera vencida de clientes, otorgar los créditos de acuerdo a las políticas de la empresa y de esta manera se establece un buen flujo de caja

Reporta Gerente General

Especificación del cargo

Educación:

- ❖ Universitario, con estudios en Administración, economía o carreras afines

Experiencia:

- ❖ Tres (1) años de experiencia en puestos similares

Conocimientos:

- ❖ PC y utilitarios
- ❖ Contabilidad básica

Habilidades:

- ❖ Dinamismo.
- ❖ Iniciativa
- ❖ Trabajar bajo presión
- ❖ Capacidad de organización
- ❖ Receptividad.
- ❖ Manejo de micros y programas bajo ambiente Windows.
- ❖ Capacidad de Interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización.
- ❖ Facilidad de comunicación

Responsabilidades Y Funciones.

- ❖ Coordinar que los créditos otorgados se apliquen de acuerdo a las políticas de la empresa
- ❖ Gestionar los depósitos diarios a los diferentes bancos locales
- ❖ Coordinar las cobranzas en las empresas eléctricas
- ❖ Coordinar los depósitos con la gerencia financiera

- ❖ Analizar y confirmar las referencias previo el otorgamiento de crédito
- ❖ Analizar los elementos que permita administrar efectivamente el crédito y la gestión de cobro en la empresa.
- ❖ Elaboración y administración de documentos de respaldo en depósitos realizados
- ❖ Emitir notas de crédito
- ❖ Confirmar los depósitos en banco
- ❖ Contabilizar las devoluciones
- ❖ Aprobación de solicitudes de créditos
- ❖ Contabilizar comprobantes de ingreso
- ❖ Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo

***Cargo Asistente de Crédito y Cobranzas***

Objetivo General

Verificar que todos los cobros de facturas realizados

Estén perfectamente efectuados.

Reporta Gerente de Créditos y Cobranzas

Especificación del cargo

Educación:

- ❖ Universitario con estudios en administración de empresas, ingeniería comercial o afines.

Experiencia:

.

- ❖ Mínimo un (1) año de experiencia progresivo de carácter operativo en cargos similares.

Conocimientos:

- ❖ Contabilidad básica
- ❖ Administración.
- ❖ Microsoft Word Excel.

Habilidades:

- ❖ Capacidad de Interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización
- ❖ Iniciativa
- ❖ Receptividad.
- ❖ Facilidad de comunicación
- ❖ Manejo de micros y programas bajo ambiente Windows.

Responsabilidades Y Funciones.:

- ❖ Contabilizar comprobantes de cobro.
- ❖ Confirmaciones de solicitudes de crédito.
- ❖ Contabilizar retenciones de clientes
- ❖ Archivos de facturas.
- ❖ Notas de débito de cheques protestados.
- ❖ Cualquier otra función que se le asigne inherente
- ❖ Al cargo.

## ***Cargo Coordinador de Recaudación***

### Objetivo General

Realizar las cobranzas oportunamente de acuerdo a las políticas establecidas y poder mantener un buen flujo de caja

Reporta Gerente de Crédito y Cobranza

### Especificación del cargo

#### Educación:

- ❖ Universitario con estudios en administración o carreras afines.

#### Experiencia:

- ❖ Un (1) años de experiencia en puestos similares.

#### Conocimientos:

- ❖ PC y utilitario.
- ❖ Contabilidad Básica

#### Habilidades:

- ❖ Dinamismo.
- ❖ Iniciativa
- ❖ Trabajo bajo presión
- ❖ Innovación
- ❖ Capacidad de organización
- ❖ Receptividad. Manejo de Micros y programas bajo ambiente Windows

- ❖ Capacidad de interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización

#### Responsabilidades Y Funciones.

- ❖ Coordinar que los créditos otorgados se apliquen de acuerdo a las políticas de la empresa.
- ❖ Confirmar en el sistema bancario que los cheques recibidos por anticipos o clientes nuevos tengan disponibilidad
- ❖ Coordinar la disponibilidad de los recaudadores para los viajes a provincias
- ❖ Reportar las recaudaciones realizadas al día al jefe Inmediato
- ❖ Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

#### ***Cargo Recaudador.***

##### Objetivo General

Recaudar eficientemente las cobranzas de facturas de acuerdo a las políticas establecidas.

Reporta            Coordinador de Recaudaciones

##### Especificación del cargo

##### Educación:

- ❖ Bachiller

##### Experiencia:

- ❖ Tres (1) años de experiencia en puestos similares

##### Conocimientos:

.

- ❖ PC y utilitarios
- ❖ Contabilidad básica

#### Habilidades:

- ❖ Dinamismo.
- ❖ Iniciativa
- ❖ Trabajar bajo presión
- ❖ Capacidad de organización
- ❖ Receptividad.
- ❖ Manejo de micros y programas bajo ambiente Windows.
- ❖ Capacidad de Interrelacionarse y comunicarse con todos los niveles de la organización.
- ❖ Facilidad de comunicación

#### Responsabilidades Y Funciones.

- ❖ Realizar los despachos en provincias
- ❖ Realizar los reportes de cobranzas diarias realizadas.
- ❖ Coordinar la documentación de facturas, guías de remisión previa a la realización de los despachos.
- ❖ Organizar los gastos de viáticos para cada despacho en provincia.
- ❖ Coordinar que los créditos otorgados se apliquen de acuerdo a las políticas de la empresa.
- ❖ Verificar los cheques o dineros recibidos sean los correctos.

- ❖ Cualquier otra función que se le asigne inherente al cargo.

### Proceso del puesto de trabajo:

Para poder analizar las problemáticas que se presentan en la cobranza es necesario el detalle de cómo se dan sus ventas.

Ventas Nacionales:

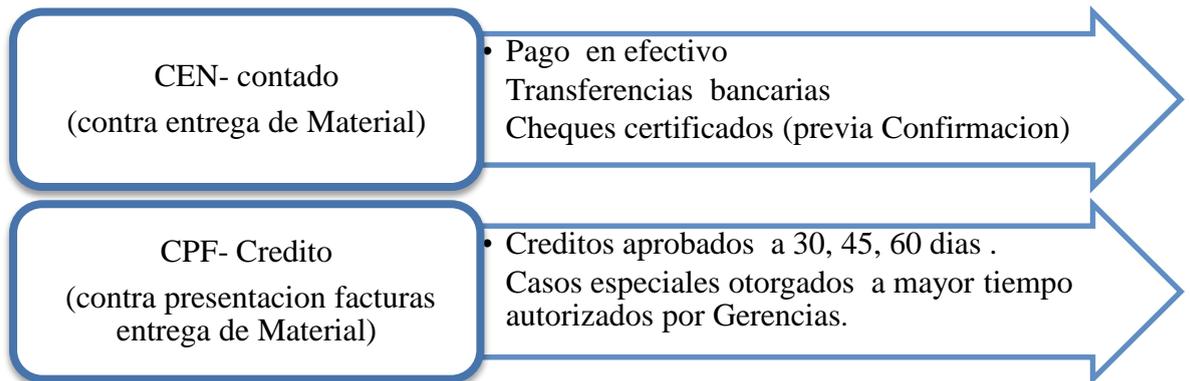


Figura 6 Proceso del Puesto de trabajo  
Elaborado por la autora

Ventas créditos están dadas bajo el siguiente proceso:

Ventas por apertura de crédito (por primera vez en un plazo no mayor a 30 días)

Proceso de Crédito:

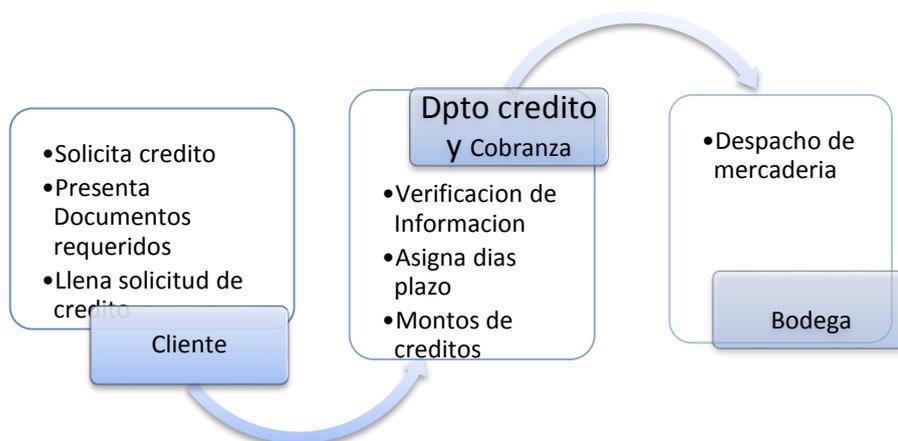


Figura 7 Proceso de Crédito  
Elaborado por la autora



Figura 8 Solicitud de Crédito Electroables

Ventas a créditos de clientes anteriores se dan bajo este proceso:



Figura 9 Proceso de ventas  
Elaborado por la Autora

Una vez originada la venta, da paso a una orden de despacho, (verificación de stock) luego pasa al área de cobranza para verificar si hay facturas pendientes de pago, en caso de no haber novedad se procede al despacho, caso contrario comienza la gestión de cobranza.

El proceso de cobranza se da una vez vencida la factura:

- ❖ Llamada recordatoria de la factura pendiente.
- ❖ Envíos de mail recordatorios de factura pendiente
- ❖ Visita del recaudador previa llamada para la confirmación del pago, sobre todo en el caso de las ventas a provincias.
- ❖ Casos especiales gestión directa de cobro por parte del Gerente de crédito y Cobranza mediante vía telefónica o visita del mismo al cliente
- ❖ Agotada la gestión del Dpto. de cobranza y bajo las negativas de pago se procede a pasar la cuenta al Departamento legal

❖ Al 12 de diciembre del 2014 la cartera de clientes estaba en estos porcentajes:

Plazos	Valores	Porcentajes
Vigente	\$ 1.495.246,84	27,62%
Vencimiento de 1 a 30 días	\$ 2.219.659,52	41,00%
Vencimiento de + de 30 días	\$ 521.672,13	9,64%
Vencimiento de + de 60 días	\$ 170.653,59	3,15%
Vencimiento de + de 90 días	\$ 1.007.083,69	18,60%
Total	\$ 5.414.315,77	100%

Cuadro 2 Vencimiento en Días Plazo  
Elaborado por la autora  
Fuente Electrocables C.A

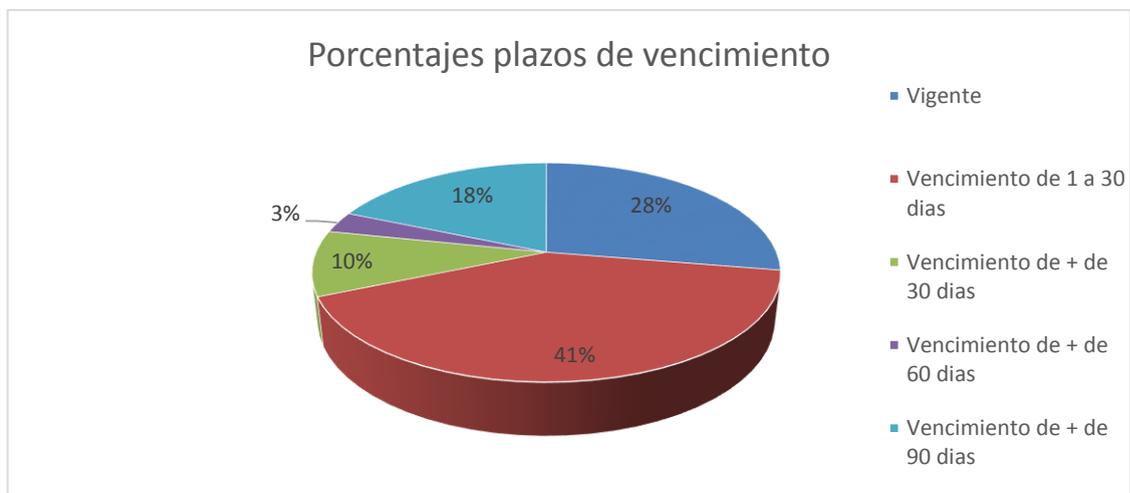


Figura 10 Porcentaje de Plazos de vencimiento  
Fuente: Electrocables C.A. Dpto. Crédito y Cobranza  
Elaborado por la autora

## DISEÑO DE LA INVESTIGACION.

La investigación está dada en una manera lógica que permite diagnosticar la cartera de la empresa que se estudia determinando aquellos factores que afectan la

recuperación y por ende afecta la liquidez de la empresa Electro cables C.A. Una vez identificadas las principales causas se propone a un plan para cada mejorar.

Para el cumplimiento de estos objetivos y dar una solución a los problemas planteados la investigación utiliza como tipos de investigación explorativa, descriptiva y explicativa.

### **Tipos de investigación.**

Otros autores como Babbie (1979), identifican tres tipos de investigación:

- ❖ Exploratoria
- ❖ Descriptiva
- ❖ Explicativa.

### **Investigación Explorativa.**

Gemma García Ferrer (2008). Los estudios **exploratorios** nos permiten aproximarnos y examinar el problema de la investigación, desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuir a la solución de los mismos. Se caracterizan por ser más flexibles en su metodología, son más amplios y dispersos, implican un mayor riesgo y requieren de paciencia, serenidad y receptividad por parte del investigador. El estudio exploratorio se centra en descubrir. Este corresponde a la primera fase de la investigación.

### **Investigación Descriptiva.**

Los estudios **descriptivos** buscan desarrollar una imagen o fiel representación (descripción) del fenómeno estudiado a partir de sus características, de medir Variables o conceptos con el fin de especificar las propiedades importantes de comunidades, personas, grupos o fenómeno bajo análisis. Que servirá posteriormente para un plan de estrategias que puedan funcionar como un factor de gestión de cobranza.

## **Investigación Explicativa**

Los estudios **explicativos** pretenden conducir a un sentido de comprensión o entendimiento de un fenómeno. Apuntan a las causas de los eventos físicos o sociales.

Pretenden responder a preguntas como: ¿por qué ocurre? ¿En qué condiciones ocurre? Son más estructurados y en la mayoría de los casos requieren del control y manipulación de las variables en un mayor o menor grado.

### **Técnicas de investigación.**

Entre las técnicas de recolección de datos, se utilizara:

### **La Encuesta**

Este tipo de investigación descriptiva es muy utilizada en el ámbito educativo quizá por su aparente facilidad en lo referente a su empleo. Dentro de la investigación por encuesta o estudios de encuesta se incluyen los estudios que emplean los cuestionarios y los que emplean las entrevistas como herramienta de recogida de datos.

Los estudios de encuesta son útiles para describir y predecir un fenómeno educativo y también son eficientes para obtener un primer contacto con la realidad a investigar o para estudios exploratorios. Se caracteriza por cuanto:

- a) Permiten recoger información mediante la formulación de preguntas que se realizan a los sujetos en una entrevista personal, por teléfono o por correo.
- b) Pretenden hacer estimaciones de las conclusiones a la población de referencia a partir de los resultados obtenidos de la muestra

Los procesos de la encuesta se pueden dividir según Arnau (1995):

1. Planteamiento de objetivos y preparación de instrumento de recogida de información
2. Planificación del muestreo
3. Recogida de datos
4. Análisis e interpretación de los datos

Tipos de preguntas que pueden plantearse.

El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y, sobre todo, considerando el nivel de educación de las personas que se van a responder el cuestionario.

1. Clasificación de acuerdo con su forma:
  1. Preguntas abiertas
  2. Preguntas cerradas
    1. Preguntas dicotómicas
    2. Preguntas de selección múltiple
      1. En abanico
      2. De estimación
2. Clasificación de acuerdo con el fondo:
  1. Preguntas de hecho
  2. Preguntas de acción
  3. Preguntas de intención
  4. Preguntas de opinión
  5. Preguntas índices o preguntas test

### **La observación**

Sera utilizado el momento de conocer los diferentes movimientos dentro del área de ventas y cuentas por cobrar, las relaciones interpersonales, los sistemas de

control, llegando a través de ello a determinar cómo se desenvuelven los vendedores y el personal administrativo que llevan adelante estas actividades y sus responsabilidades, deberes y obligaciones .

#### Pasos Que Debe Tener La Observación

1. Determinar el objeto, situación, caso, etc. (que se va a observar)
2. Determinar los objetivos de la observación (para qué se va a observar)
3. Determinar la forma con que se van a registrar los datos
4. Observar cuidadosa y críticamente
5. Registrar los datos observados
6. Analizar e interpretar los datos
7. Elaborar conclusiones

La Observación científica puede ser:

- ❖ Directa o Indirecta
- ❖ Participante o no Participante
- ❖ Estructurada o no Estructurada
- ❖ De campo o de Laboratorio
- ❖ Individual o de Equipo

#### Observación Directa y la Indirecta

Es directa cuando el investigador se pone en contacto personalmente con el hecho o fenómeno que trata de investigar.

Es indirecta cuando el investigador entra en conocimiento del hecho o fenómeno observando a través de las observaciones realizadas anteriormente por otra persona. Tal ocurre cuando nos valemos de libros, revistas, informes, grabaciones, fotografías, etc., relacionadas con lo que estamos investigando, los cuales han sido

conseguidos o elaborados por personas que observaron antes lo mismo que nosotros.

#### Observación Participante y no Participante

La observación es participante cuando para obtener los datos el investigador se incluye en el grupo, hecho o fenómeno observado, para conseguir la información "desde adentro".

Observación participante es aquella en la cual se recoge la información desde afuera, sin intervenir para nada en el grupo social, hecho o fenómeno investigado. Obviamente, La gran mayoría de las observaciones son no participantes.

#### Observación Estructurada y No Estructurada

Observación no Estructurada llamada también simple o libre, es la que se realiza sin la ayuda de elementos técnicos especiales.

Observación estructurada es en cambio, la que se realiza con la ayuda de elementos técnicos apropiados, tales como: fichas, cuadros, tablas, etc., por lo cual se los la denomina observación sistemática.

#### Observación de Campo y de Laboratorio

La observación de campo es el recurso principal de la observación descriptiva; se realiza en los lugares donde ocurren los hechos o fenómenos investigados. La investigación social y la educativa recurren en gran medida a esta modalidad.

La observación de laboratorio se entiende de dos maneras: por un lado, es la que se realiza en lugares pre-establecidos para el efecto tales como los museos, archivos, bibliotecas y, naturalmente los laboratorios; por otro lado, también es investigación de laboratorio la que se realiza con grupos humanos previamente determinados, para observar sus comportamientos y actitudes.

## Observación Individual Y De Equipo

Observación Individual es la que hace una sola persona, sea porque es parte de una investigación igualmente individual, o porque, dentro de un grupo, se le ha encargado de una parte de la observación para que la realice sola.

Observación de Equipo o de grupo es, en cambio, la que se realiza por parte de varias personas que integran un equipo o grupo de trabajo que efectúa una misma investigación puede realizarse de varias maneras:

- ❖ Cada individuo observa una parte o aspecto de todo
- ❖ Todos observan lo mismo para cotejar luego sus datos (esto permite superar las operaciones subjetivas de cada una)
- ❖ Todos asisten, pero algunos realizan otras tareas o aplican otras técnicas.

## Consulta Bibliográfica

Permitirá obtener la literatura técnico científica que refuerce el estudio propuesto. Esto es, porque se ha procedido hacer consultas mediante una amplia revisión de libros sobre los procedimientos y sistemas de control interno en las áreas administrativas de las empresas, sus normas y reglamentos requerimientos para un normal desenvolvimiento.

## Procedimiento.

La investigación comenzará por establecer con funcionarios de la empresa las fechas más adecuadas para realizar las visitas correspondientes para la obtención de toda la información relacionada a la situación actual de la empresa, posteriormente se realizaran las entrevistas con el personal involucrado en el aspecto del manejo de cartera, después de las entrevistas y correspondiente análisis de la información, datos, balances, se procederá a la correspondiente elaboración del sistema de procedimientos más adecuado a la situación y características de la empresa que nos ayude a mejorar el proceso de cobro.

### **Procedimiento de la Investigación:**

#### Pasos para desarrollar la investigación

- ❖ Concebir la idea a investigar
- ❖ Plantear el problema de investigación
- ❖ Elaborar el marco teórico
- ❖ Definir el tipo de investigación y cómo se inicia
- ❖ Establecer la hipótesis y/o preguntas de investigación
- ❖ Seleccionar el diseño apropiado de investigación
- ❖ Seleccionar la muestra
- ❖ Recolección de datos
- ❖ Analizar los datos
- ❖ Presentar los resultados
- ❖ Elaboración del informe de la investigación

### **Recolección de la información:**

La información obtenida se dio mediante al entrevista, procedimiento importante para el desarrollo, herramienta que tiene por finalidad apoyar en el análisis de los datos cuantitativos sino también en los datos cualitativos para la empresa.

## **Población y muestreo**

### **Población.**

De Onofre, 1997 (p.361) define que “Población es el conjunto agregado del número de elementos, con caracteres comunes en un espacio y tiempo determinado sobre los cuales se puede realizar observaciones”.

Levin & Rubín (1996) “Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones”.

Cadenas (1974) “Una población es un conjunto de elementos que presentan una característica común”.

La población en esta investigación estuvo constituida por 9 Personas involucradas en la problemática de la gestión de cobranza con respecto a la cartera vencida, dada de la siguiente manera:

Cargo	Número de Trabajadores
Gerente de Crédito y Cobranza	1
Secretaria de Crédito y Cobranza	1
Jefe de Cobranza	1
Recaudadores	5
Vendedores	5
Jefe de Bodega	1
Total	14

Cuadro 3 Población  
Fuente: Electrocables  
Elaborado por la autora

### **Muestra**

"Se llama muestra a una parte de la población a estudiar que sirve para representarla". Murria R. Spiegel (1991).

"Una muestra es una colección de algunos elementos de la población, pero no de todos". Levin & Rubín (1996).

"Una muestra debe ser definida en base de la población determinada, y las conclusiones que se obtengan de dicha muestra solo podrán referirse a la población en referencia", Cadenas (1974).

Fuente: [http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page\\_07.h](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.h)

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.

Encuesta realizada a los empleados de la empresa Electrocables.

A.- ¿Departamento al que pertenece?

Departamento	cantidad	Porcentaje
Ventas	5	36%
Bodega	1	7%
Cobranza	8	57%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 4 Encuesta- Departamento al que pertenece  
Elaborado por la autora

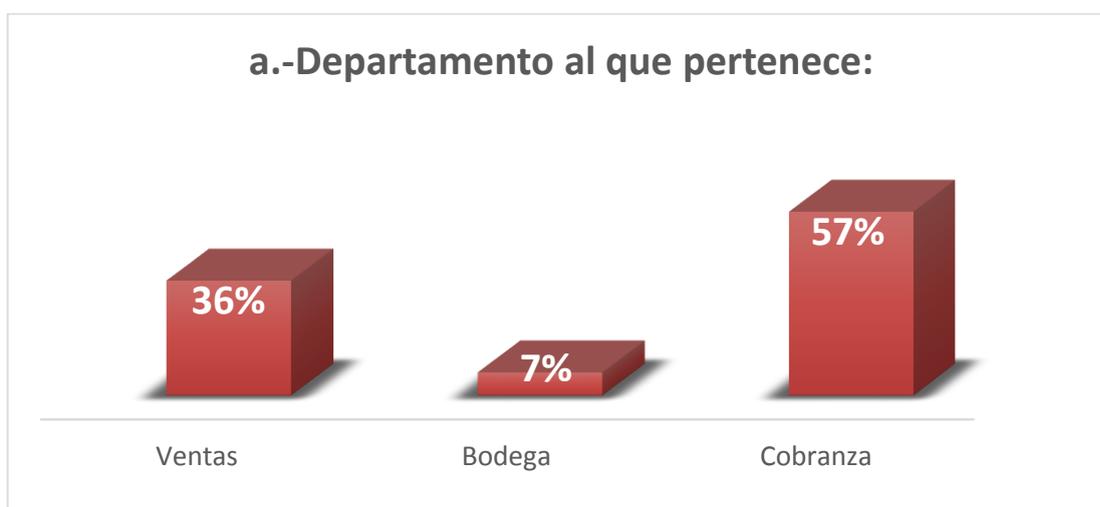


Figura 11 Encuesta- Departamento al que pertenece  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### Análisis e interpretación de resultados

Como se observa en el gráfico el 57% corresponde al personal del. Área de cobranza, un 36% al departamento de ventas y solo un 7% a Bodega (corresponde al jefe de ese departamento

B.- ¿Indique su tiempo de servicio en la empresa?

Tiempo de servicio	cantidad	Porcentaje
1-5 anos	2	14%
5- 10 anos	5	36%
10-15 anos	4	29%
más de 15 anos	3	21%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 5 Encuesta Tiempo de Servicio  
Elaborado por la autora

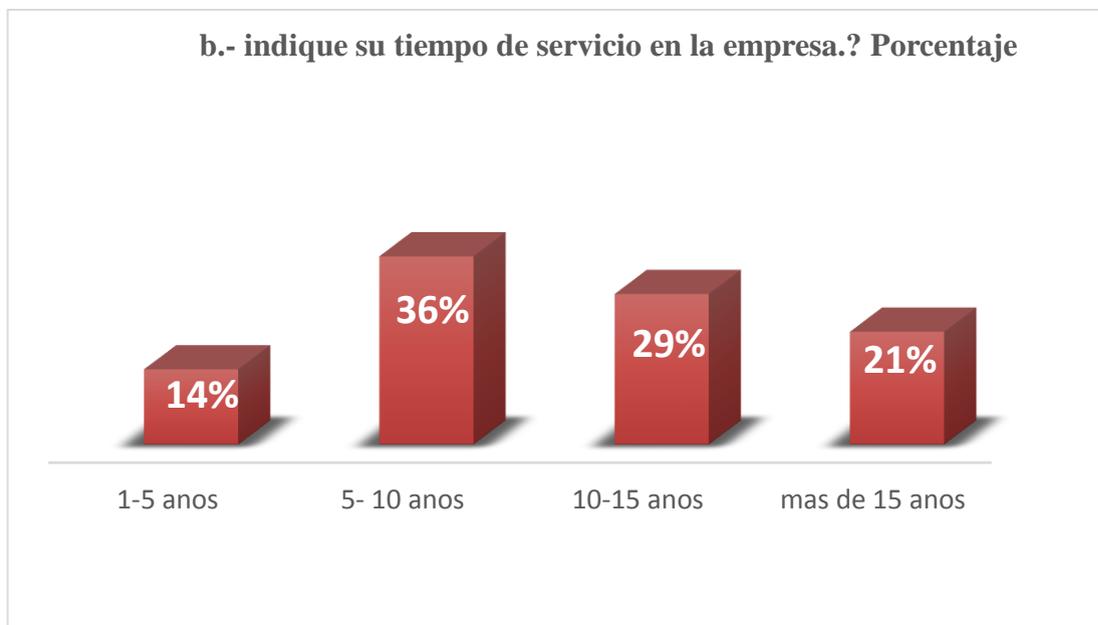


Figura 12 Encuesta Tiempo de Servicio  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora.

### **Análisis e interpretación de resultados**

En este grafico queda en demostrado que el personal que labora en la empresa es de considerada antigüedad. Ya que solo un 14% es de personal menor a 5 años en la empresa y un 36 % corresponde a aquellos empleados entre un rango de 5 a 10 años en la empresa s mientras el 29% es de los de un rango de 10 a 15 años y el 21 % de empleados mayores a 15 años

C.- ¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?

Respuesta	cantidad	Porcentaje
Si	10	71%
No	4	29%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 6 Encuesta separación de Responsabilidades  
Elaborado por la autora



Figura 13 Encuesta separación de Responsabilidades  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora.

### Análisis e interpretación de resultados

Este grafico nos permite verificar que las funciones están por separadas pues el 71% corresponde a un sí y solo el 29 % corresponde a un no. Efecto que se da porque en pocas ocasiones el vendedor puede hacer la cobranza.

D.- ¿Considera usted que existe una coordinación constante y efectiva entre los departamentos de ventas, bodega y cobranza?

Respuesta	cantidad	Porcentaje
Si	11	79%
No	3	21%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 7 Encuesta Coordinación ente áreas de trabajo  
Elaborado por la autora

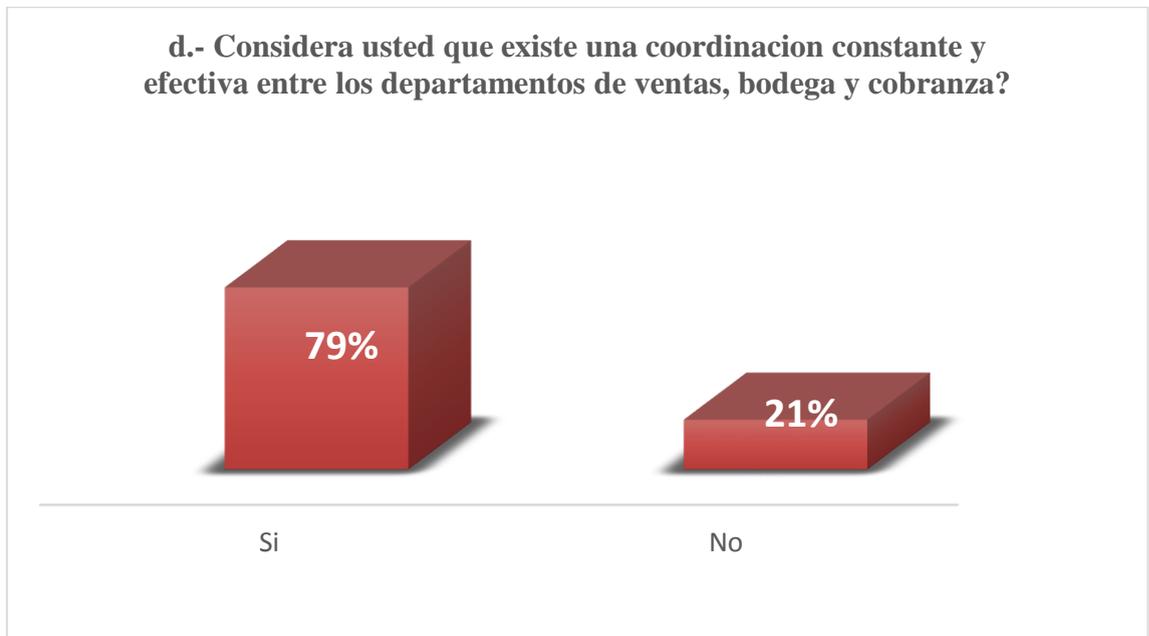


Figura 14 Encuesta Coordinación ente áreas de trabajo  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

Se demuestra que si existe una coordinación con un 79% y un 21% que no, pero cabe recalcar que dicha coordinación no es suficiente pues hay falencias a la hora de cumplir con el cliente.

E.- ¿Cuál de estas razones de “no pago” considera que es la más frecuente entre los clientes?

<b>Respuesta</b>	<b>cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Falta de Efectivo	6	43%
Cliente insatisfecho	3	21%
Desacuerdo en política de crédito	1	7%
Pedido Equivocado	3	21%
Otras	1	7%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100%</b>

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 8 Encuesta Razón de No Pago  
Elaborado por la autora



Figura 15 Encuesta Razón de No Pago  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

Un 43% demuestra que a la hora de la cancelación de la factura los clientes indican estar falta de efectivo, en buena parte por la crisis económica que vive el mundo, mientras que un 21% es compartido por la insatisfacción del clientes y los pedidos equivocado, indicadores de importancia, un 7% para desacuerdo en políticas de pago, y otras un 7%

F.- ¿Cree usted que debería de existir un “filtro” de canalización entre los departamentos involucrados?

Respuesta	cantidad	Porcentaje
Si	12	86%
No	2	14%
Total	14	100%
Fuente.: Electrocables C.A.		

Cuadro 9 Encuesta. Existencia de Filtro de Canalización Información  
Elaborado por la autora

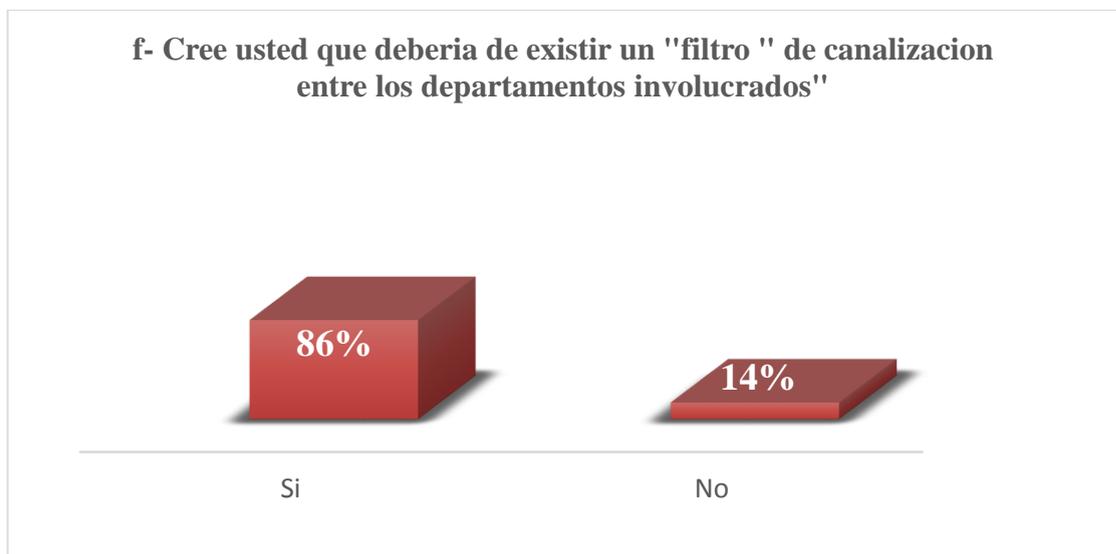


Figura 16 Encuesta. Existencia de Filtro de Canalización Información  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### Análisis e interpretación de resultados

A esta pregunta contesto un 86% a favor, y un 14% que no. Demostrando la necesidad de el “filtro” que confirme con los departamentos de ventas, despacho y cobranza. La gestiones que se realiza con el cliente.

G.- ¿El personal en contacto con el cliente: es capacitado de manera constante para solventar situaciones con el cliente?

<b>Respuesta</b>	<b>cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	5	28%
No	13	72%
Total	18	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 10 Encuesta Capacitación del Personal  
Elaborado por la autora

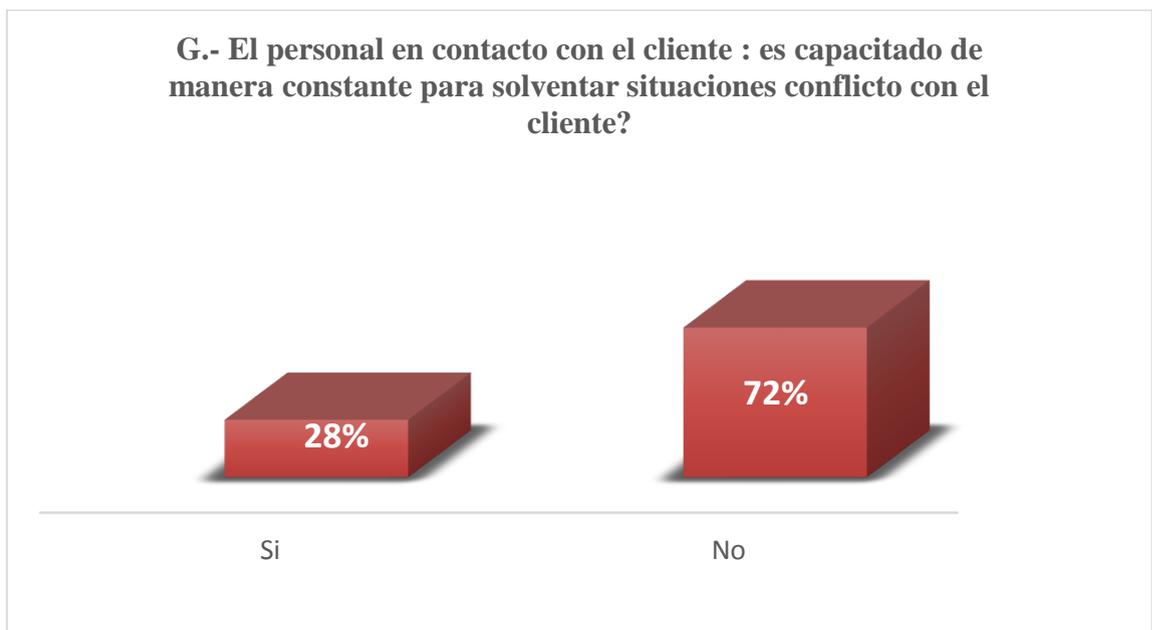


Figura 17 Encuesta Capacitación del Personal  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

Un 72% respondió de manera negativa, y un 28% de manera positiva. Fenómeno que se da porque el personal de ventas si está capacitado en su área, pero los recaudadores no es constantemente capacitado en gestión de cobro.

H.- ¿La información de inventario de stock y de la cuenta del cliente está disponible entre los departamentos involucrados?

<b>Respuesta</b>	<b>cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	2	86%
No	12	14%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 11 Encuesta Información de Inventarios y Cartera vencida  
Elaborado por la autora

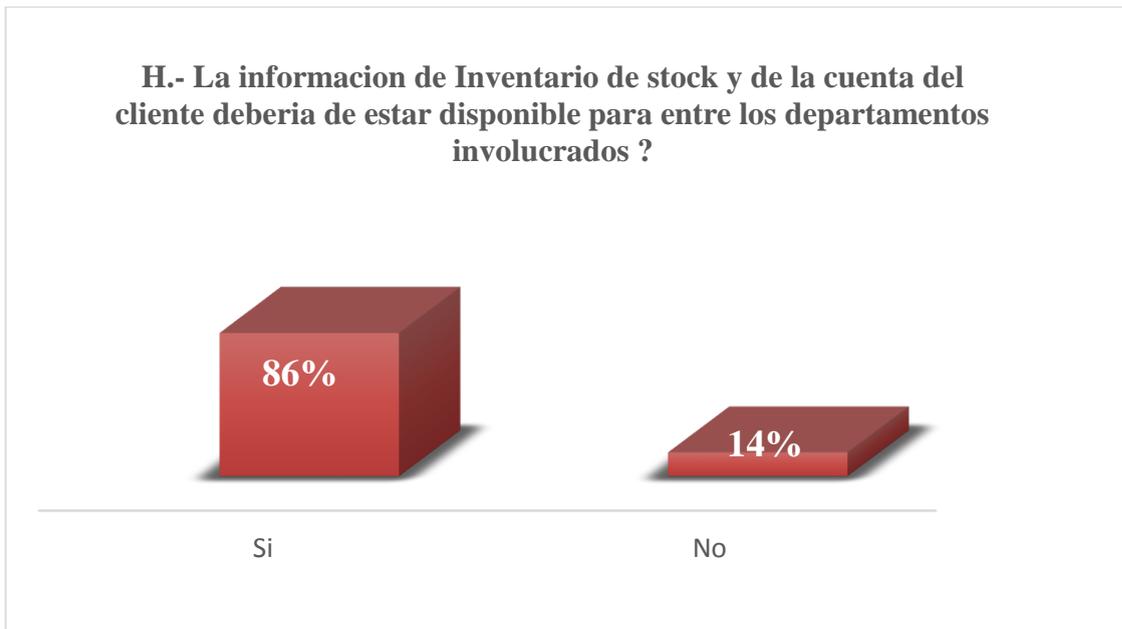


Figura 18 Encuesta Información de Inventarios y Cartera vencida  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

Es necesario que la información de stock y estado de la cuenta de cliente, para los sectores involucrados y queda demostrado mediante un 86%, y solo un 14 % indica que “No”

I.- ¿Debería de implementarse nuevas políticas de cobros que motiven al cliente a un “Pronto pago”.?

Respuesta	cantidad	Porcentaje
Si	12	86%
No	2	14%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 12 Encuesta Políticas de Cobro  
Elaborado por la autora

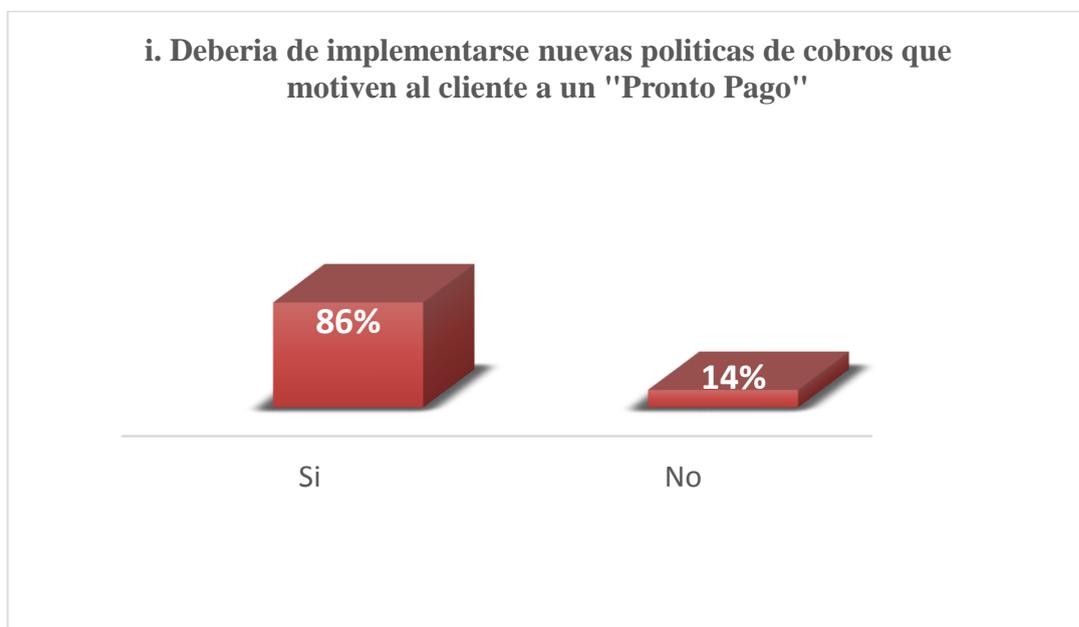


Figura 19 Encuesta Políticas de Cobro  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

El 86% a favor nos indica que se hace imperioso la búsqueda de nuevas políticas de pago que motiven al cliente a un pronto pago, sin que se afecte a la empresa. Y un 14% considera que con las existentes es suficiente

J.- ¿El documento que garantiza el cobro, está debidamente amparado por las leyes vigentes?

Respuesta	cantidad	Porcentaje
Si	0	0%
No	14	100%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 13 Encuesta Garantías de Cobro  
Elaborado por la autora

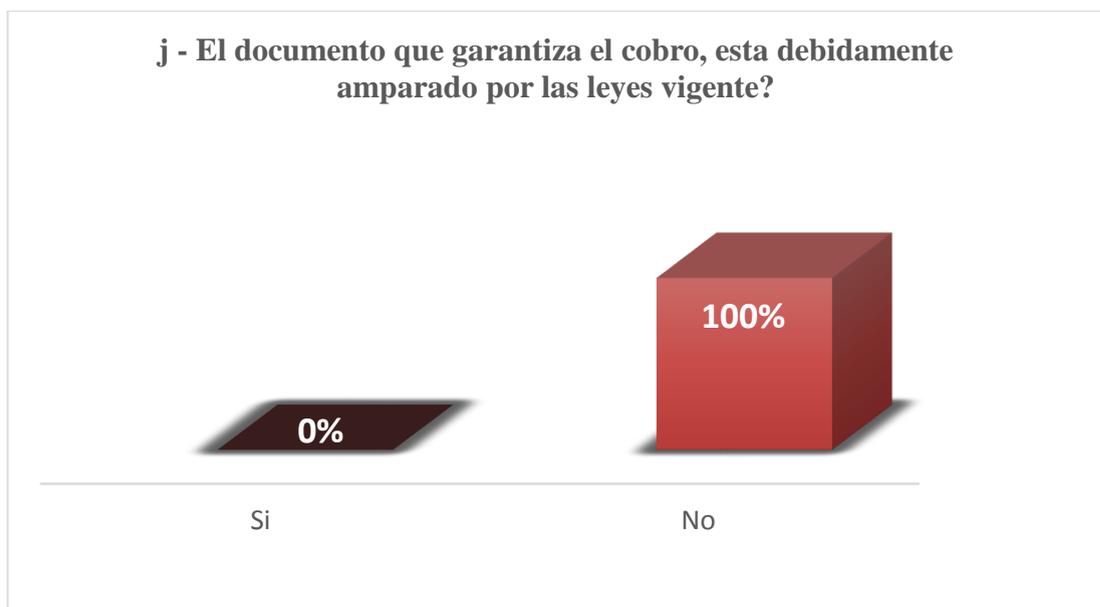


Figura 20 Encuesta Garantías de Cobro  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

Esta pregunta tiene un 100% negativa pues las ventas a crédito son solo entregadas con facturas. Lo que no constituye un compromiso de pago legal.

K.- Se compara las facturas contra las órdenes de despacho, para cerciorarse que todos los artículos hayan sido facturados.

<b>Respuesta</b>	<b>cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	12	86%
No	2	14%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 14 Seguimiento a Órdenes de despacho  
Elaborado por la autora

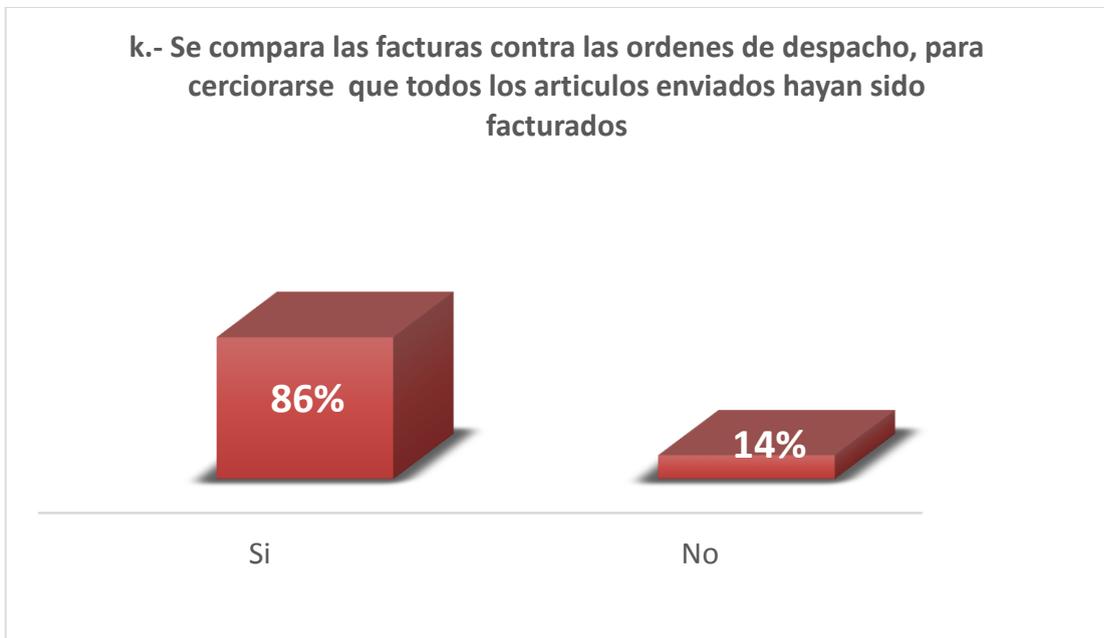


Figura 21 Seguimiento a Órdenes de despacho  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

El 86% indica que si pues el área de bodega es encargada de comparar con su orden de pedido lo despachado.

L.- ¿Los pagos son hechos a la fecha del vencimiento o fuera de tiempo?

<b>Respuesta</b>	<b>cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
Si	8	57%
No	6	43%
Total	14	100%

Fuente.: Electrocables C.A.

Cuadro 15 Encuesta Pagos a Tiempo?  
Elaborado por la autora

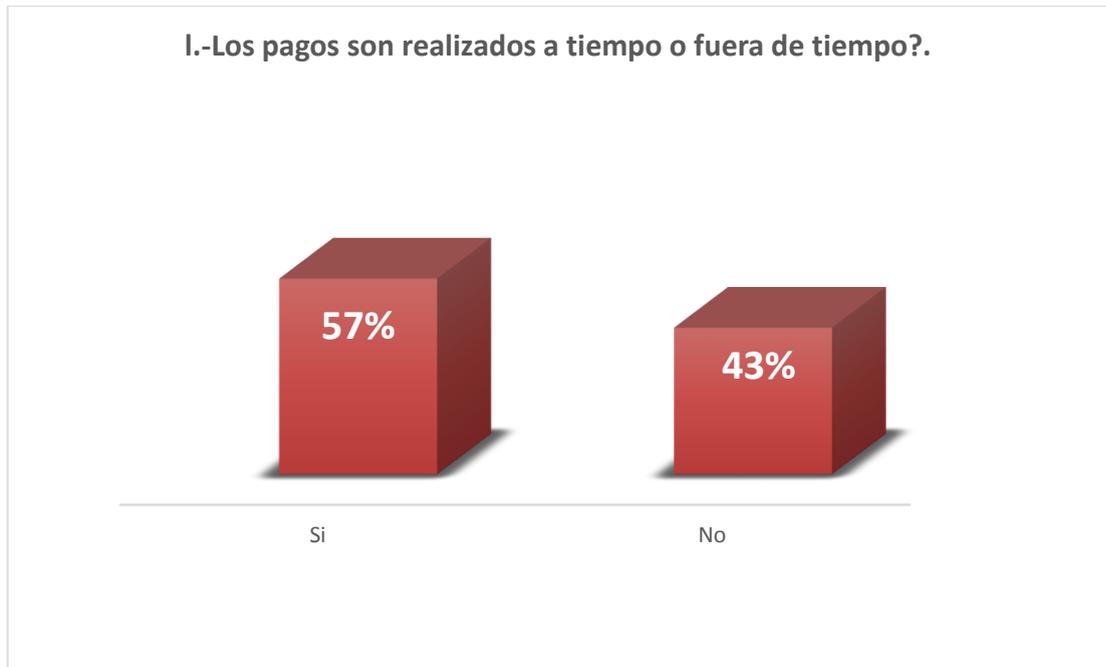


Figura 22 Encuesta Pagos a Tiempo?  
Fuente: Electrocables C.A.  
Elaborado por la autora

### **Análisis e interpretación de resultados**

El 57% indica actualmente que si están pagando a tiempo pero porque se está visitando más al cliente para el pago. Además que corresponde a los clientes frecuentes que deben cancelar para poder recibir nuevos despachos.

## PLAN DE MEJORAS.

Para la ejecución de la planificación de las mejoras en el departamento de cobranza utilizaremos además el modelo 5W+2 que es una herramienta utilizada por las organizaciones. Por su facilidad y rapidez en la construcción y uso de la información con la que contamos.

Oportunidad de mejoras:

Satisfacción del cliente, evitar las razones de no pago.

Metas:

Elevar los niveles de recaudación

Responsable:

Dpto. de Ventas, Crédito y cobranza.

¿Que?	Proponer un plan de mejoras la recuperación de cartera y control interno
¿Quien?	Estudiante de contabilidad y auditoría ITB : Narcisa Tumbaco
¿Como?	Mediante la implementación de procesos en los departamentos involucrados.
¿Porque?	Necesidad de mejorar el control interno y la atención al cliente. Motivo principal de razón de "no pago"
¿Donde?	Dpto. de Ventas, Despacho, Cobranza
¿Cuando?	Septiembre 2015

Cuadro 16 Método 5w+2  
Elaborado por la autora

Con el fin de obtener el control interno necesario para mejorar la atención al clientes y bajar el índice de cartera vencida por las razones de no pago ya antes explicada la empresa deberá de iniciar un plan de mejoras bajo el esquemas de los siguientes puntos.

1. La problemática de coordinación entre los departamentos de ventas, bodegas, cobranza. Deberá de ser canalizada mediante un puesto de trabajo con una persona que realice la gestión de confirmación de pedido.

De la siguiente manera:

Modo tradicional

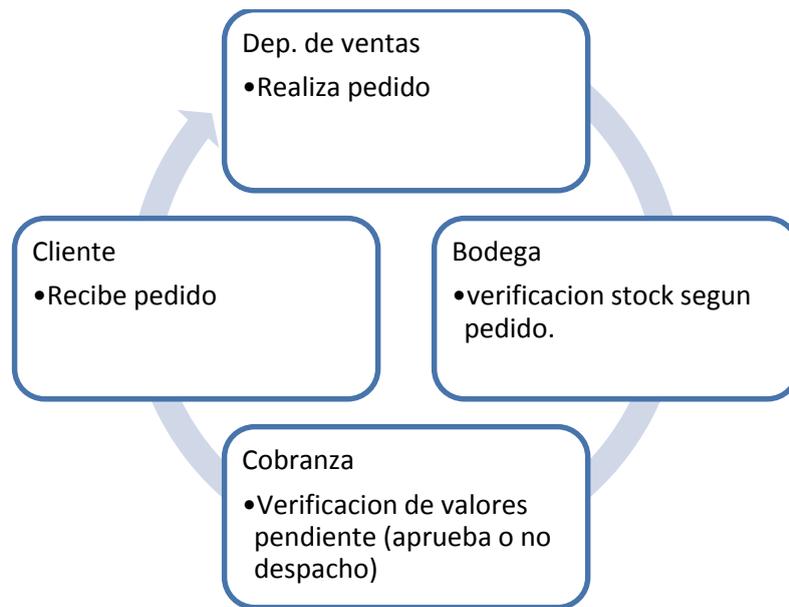


Figura 23 Modo Tradicional de Trabajo  
Elaborado por la autora

Explicación.

1. Ventas a crédito.
2. Origina una Orden de pedido
3. La cual pasa a cobranza para la verificación de la cuenta del cliente: si el cliente debe no se despacha. En caso de caso de no tener cuenta pendiente se procede al despacho.

4. El cliente recibe su pedido

**Propuesta: plan de mejoras, Integración de un nuevo proceso.**

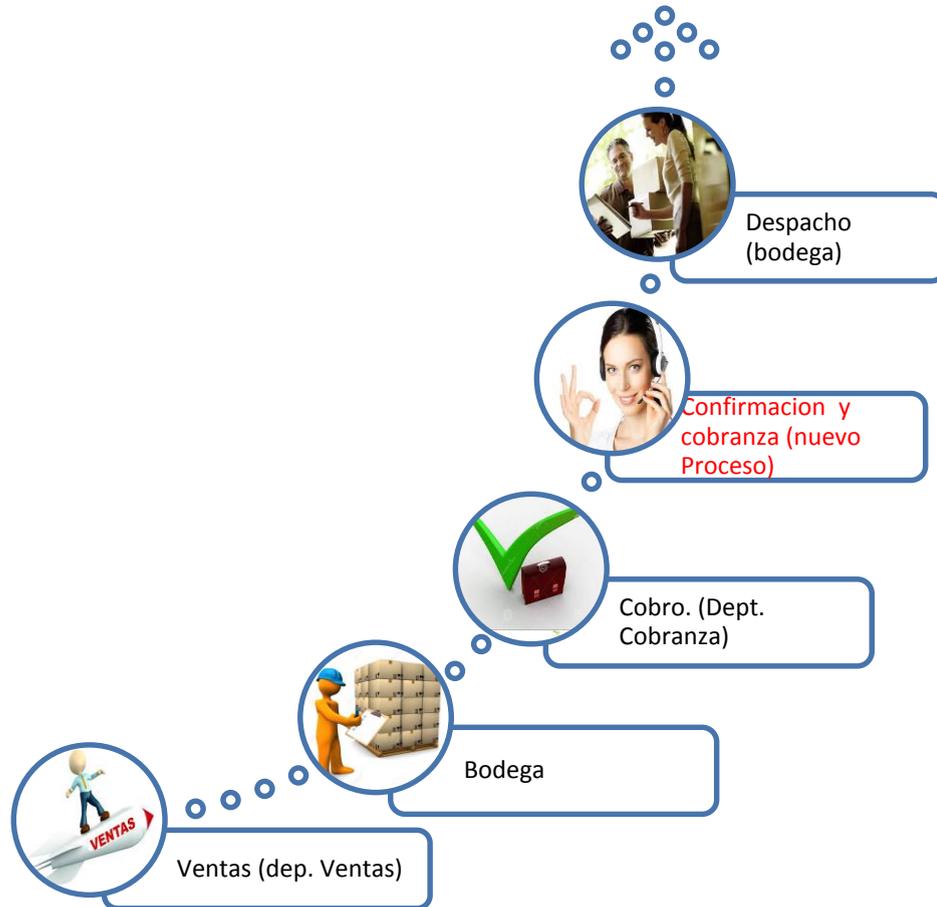


Figura 24 Plan de mejoras  
Elaborado por la autora

Explicación:

1. Proceso de “ventas” normal llevado a cabo por los vendedores (con información actualizada de Stock de inventarios y estado de las cuentas del cliente).
2. Orden de despacho a bodega (Novedades deben ser reportadas al paso de “**confirmación y cobranza**” en caso de haberlas)
3. Verificación por parte del departamento de cobranza de la cuenta de

clientes. Facturas adeudadas o crédito al día. Las novedades deben de ser comunicada a **“Confirmación y Cobranza”**

4. **“Confirmación y Cobranza”**.- Actuara como un filtro de control entre los departamentos involucrados y el cliente además de:
  - a. Confirmar con el cliente su pedido en Cantidades, colores, especificaciones técnicas etc. (haciendo uso de las novedades reportadas por bodega) para su posterior despacho.
  - b. Realizar cobro vía telefónica de facturas vencidas para el despacho.
  - c. Acordar forma de pago para aquellas ventas de contado.
  - d. Dar seguimiento a las ventas a través del cliente (pos-venta) y recordatorio de pago.
  - e. La persona asignada deberá como último paso comunicar a bodega las novedades para el despacho, y entrega de la mercadería. Ya sea con novedades o sin ellas.

#### **Descuentos por Pronto pago:**

Los descuentos por pronto pago, también conocidos como descuentos en efectivo, tienen como objetivo estimular a los clientes a que realicen el pago de sus deudas en un plazo de tiempo acordado previamente.

Ejemplo: Si una factura se debe en 30 días, un vendedor puede ofrecer al comprador un descuento de, digamos, un 2% si la factura se paga dentro de los primeros 10 días a su recepción.

Los descuentos en efectivo se ofrecen con el fin de persuadir a los clientes para pagar sus facturas más rápido - no se entiende como un incentivo para hacer la compra en primer lugar.

Beneficios de este tipo de descuento:

Principalmente, estos descuentos tienen un beneficio para el vendedor, ya que

aumentan la probabilidad de que un comprador pague rápidamente, proporcionando así al vendedor con dinero en efectivo más rápido.

Los descuentos en efectivo se ofrecen con el fin de persuadir a los clientes de crédito para pagar sus facturas más rápido.

La estimación de las cuentas incobrables disminuiría, ya que, los clientes pagarían prontamente. Por el contrario, si el pago se demora, cuanto más tiempo pase, mayor será la posibilidad de que el cliente se declare insolvente.

### **Proceso de Cobranza en el tiempo**

Segmentar gestiones de cobranza en aumento de acuerdo a tiempo en mora.

Ejemplo:

- ✓ Llamadas
- ✓ Mail
- ✓ Visitas.
- ✓ Cobranza Judicial



Figura 25 Proceso de Cobranza en el tiempo  
Fuente: [http://www.actiweb.es/legal\\_guce/pagina2.html](http://www.actiweb.es/legal_guce/pagina2.html)

Cobranza Preventiva.- Tiene por finalidad comunicar el pronto vencimiento de la factura al cliente o a las personas encargadas de realizar pago en caso de compañías.

Cobranza Administrativa.- Vencida la factura se puede empezar él envió de cartas directamente al cliente o compañía, mail, y él envió del ejecutivo de cobranza o recaudador a realizar el respectivo recordatorio personalizado de las facturas pendiente de pago. Con la finalidad de llegar a un acuerdo de pago. Tantas veces como se considere necesario.

Cobranza Judicial. – Cuando a pesar de las gestiones antes mencionadas y pasado el tiempo que la compañía estime conveniente se procederá a realizar gestiones jurídicas para la recuperación de cartera.

Otras Opciones de Pago:

- ❖ Establecer políticas de pago para los clientes de manera general, de acuerdo a sus concesiones de créditos.
- ❖ Opciones de negociación o refinanciamiento para aquellas cuentas que representan riesgos de incobrabilidad.

### **Conclusión.**

De la información obtenida por medio de nuestra investigación a la población involucrada se llega al siguiente análisis:

- ❖ El personal del área de ventas, bodega cobranza es un personal con estabilidad laboral y en su mayoría con más de 5 años de servicios en la empresa por lo que se puede decir que está involucrado y comprometido con la misma. Sus funciones y responsabilidades están bien definidas de acuerdo al área de su desempeño. Y si bien es cierto existe coordinación entre los departamentos involucrados en la investigación, también está demostrado que todos consideran falta un “filtro” que se encargue de aquellas debilidades que aún mantienen y que a su vez canalice la información entre las tres áreas.

- ❖ En el área de cobranza laboran ocho personas, realizan un buen trabajo a la hora de verificar y otorgar el crédito, pero necesitan que su personal de campo, es decir los recaudadores se los capacite para poder responder a las objeciones de pago y negociación con el cliente. Así como también la implementación de políticas para motivar al cliente a un pronto pago.
- ❖ Es muy importante es el manejo de la información tanto de stock de inventarios, como de las cuentas de los clientes, sobre todo para los vendedores, para que se ofrezca los productos con los que se cuenta en inventarios. Y a su vez se tenga conocimientos de aquellos clientes con facturas en mora.
- ❖ Adicional que las facturas tenga en su contenido un compromiso de pago, como pagare en su contenido. Que a su vez ayude a minimizar riesgos.

Por lo tanto es necesario los correctivos pertinentes que ayuden a que estas falencias no evolucionen de manera mayor y que perjudique a la empresa.

### **Recomendaciones**

La autora recomienda:

- ❖ Capacitar constantemente a recaudadores sobre “manejo de objeciones” para rebatir con el cliente de manera profesional.
- ❖ Adicional a esto debe de implementar un pagare en la factura como compromiso legal de pago por parte del cliente.
- ❖ La creación del puesto de trabajo que actué como ente de control de proceso e información como ya se explicó anteriormente o asignación a alguien del personal existente dicha tarea.
- ❖ Equipo tecnológico que le permita acceder al sistema informático de control
- ❖ Servicio de pos-venta con el cliente para su satisfacción y como táctica de cobro previo al vencimiento.

## BIBLIOGRAFÍA

- ❖ Allaica, C. (2012) Restructuración operativa de los procesos internos del departamento de Créditos y cobranzas de la Empresa Quimil s.a. para el título Ingeniería en contaduría pública y auditoría Universidad Estatal de Milagros – Ecuador
- ❖ Álvaro Javier Romero López Principio de Contabilidad (cuarta edición)
- ❖ Ángel María Fierro M., Contabilidad de Activos
- ❖ Cedeño, R (2014), Análisis de Impacto de la Cartera vencida en la liquidez de la empresa Construone S.A para la obtención de la tecnología de contabilidad y auditoría., Instituto Tecnológico Bolivariano, Guayaquil, Ecuador.
- ❖ Código de Procedimiento Civil – Ecuador
- ❖ Código Orgánico De Planificación Y Finanzas Públicas
- ❖ Código Tributario Ecuatoriano
- ❖ Constitución de la República del Ecuador
- ❖ Defosse, Gastón, 2012
- ❖ Gerardo Guajardo Cantú & Nora E. Andrade de Guajardo Contabilidad Financiera Quinta edición,
- ❖ Hernán Cardozo Cuenca (2006). Auditoria del sector solidario. ECOE Ediciones.-Colombia
- ❖ Hidalgo, E. (2010), Influencia del Control Interno en la gestión de créditos y Cobranza en una empresa servicios de pre-prensa digital. Para el título de Contador Público. Facultad de Ciencias Contables y económicas y financiera Universidad de San Martin de Porres, Lima – Perú.
- ❖ J.W. Cook., G.M.Winkle., (1999) McGraw-Hill México Auditoria tercera edición
- ❖ Karina Aranda Vivar y Elizabeth Sangolqui Picón (2010). La administración de cuentas por cobrar en la empresa Comercial Vivar, para obtención del título. Ingeniero Comercial Universidad del Azuay, Facultad de Ciencias y Administración de Empresas.

- ❖ Normas Internacionales Financiera (NIF)
- ❖ Pedro Joaquín Brachfeld (2010)
- ❖ Rodrigo Estupinan Gaitán (2006).Administración o gestión de riesgo ERM y la auditoria Interna – Colombia
- ❖ Rubén Sarmiento Contabilidad General
- ❖ Samuel Alberto Mantilla B y Sandra Yolima Cante S. (2005) Auditoria de Control Interno, ECOE Ediciones Colombia
- ❖ Tituano, M. (2014) Estudio de la afectación de la liquidez de la empresa Visión Logística & Trading Company S.A Tradcom título de tecnología de contabilidad y auditoría, Instituto Tecnológico Bolivariano.

#### Internet

- ❖ Eumet.net. enciclopedia virtual concepto cartera vencida  
<http://www.eumed.net/librosgratis/2008c/426/Cartera%20Vencida%20Exc esiva.htm>
- ❖ Estrategias de Cobranza, aprender seguros.
  - <http://conocimientosenseguros.blogspot.com/p/accdientes-personales.html>
- ❖ Estrada Ivette. Consultores Especialistas en Crédito y cobranza, consejos para reducir la cartera vencida. [http://baasesores.com/news\\_a/](http://baasesores.com/news_a/)
- ❖ Gutiérrez Javier y Saade Agustín, Reporte de estabilidad Financiera (2009) Banco de la Republica de Colombia, riesgos de crédito.
  - [http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/report\\_estab\\_finan/2009/septiembre\\_ciclos.pdf](http://www.banrep.gov.co/documentos/publicaciones/report_estab_finan/2009/septiembre_ciclos.pdf)
- ❖ López Alejandra (2008) Problemas financieros en la micro, pequeña y medianas empresas de la ciudad de Celaya. [http://www.concyteg.gob.mx/ideasConcyteg/Archivos/35022008\\_PROB\\_FINANC\\_MICRO\\_PEQUE\\_MEDIANA\\_EMPRESA\\_CELAYA.pdf](http://www.concyteg.gob.mx/ideasConcyteg/Archivos/35022008_PROB_FINANC_MICRO_PEQUE_MEDIANA_EMPRESA_CELAYA.pdf)
- ❖ Técnicas de Investigación.
  - [http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page\\_07.htm](http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/940/page_07.htm)

# ANEXOS

**ANEXO 1.- Carta De Autorización De La Empresa (copia):**



Guayaquil: P.I. "El Sauce", Km. 11.5 vía Daule  
Telf.: + 593 (4) 2103500 - 3705460  
Fax: + 593 (4) 2103441 - 2103986 - 2103987  
P.O. Box: 09-01-675  
E-mail: info@electrocable.com  
[www.electrocable.com](http://www.electrocable.com)

Guayaquil, Octubre 2015

Señores:  
Instituto Tecnológico Superior Bolivariano  
Ciudad.

Por medio de la presente certifico que he leído el Proyecto previo a la obtención del Título de Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría de la Srta. Tumbaco Loor Narcisca con el tema: **"Plan de Mejoras para el control interno y la recuperación de las cuentas por cobrar en la empresa Electro cables C.A."** el mismo que considero es fiable y que aporta en el control interno y cobranza del departamento que dirijo, Es todo cuanto puedo decir en honor a la verdad.

Atentamente,

Emilio Andrade  
Gerente de Crédito Y Cobranza

**ANEXO 2.- Formato De La Encuesta Realizada**

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGIA**

**UNIDAD ACADEMICA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

**OBJETIVO:** Determinar las falencias en el control interno y recuperación de  
cartera en los departamento de ventas y cobranza en Electrocables C.A

A.-Departamento al que pertenece:

Ventas  Bodega  Cobranza

B.- ¿indique su tiempo de servicio en la empresa?

1-5 anos  5- 10  10-15   
anos anos anos  
más de 15 anos

C.- ¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre vendedor y el  
responsable de las cuentas por cobrar?

Si  No

D.- ¿Considera usted que existe una coordinación constante y efectiva entre los  
departamentos de ventas, bodega y cobranza?

Si  No

E.- ¿Cuál de estas razones de "no Pago" considera que es la más frecuente entre los  
clientes?

Falta de Efectivo  Cliente insatisfecho   
Desacuerdo en  Otras   
política de crédito  
Pedido Equivocado

F.- Cree usted que debería de existir un "filtro " de canalización entre los

departamentos involucrados"

Si  No

G. ¿El personal en contacto con el cliente: es capacitado de manera constante para solventar situaciones conflicto con el cliente?

Si  No

H.- ¿La información de Inventario de stock y de la cuenta del cliente está disponible para entre los departamentos involucrados?

Si  No

I. ¿Debería de implementarse nuevas políticas de cobros que motiven al cliente a un "Pronto Pago"?

Si  No

J.- ¿El documento que garantiza el cobro, está debidamente amparado por las leyes vigentes?

Si  No

K.- ¿Se compara las facturas contra las órdenes de despacho, para cerciorarse que todos los artículos enviados hayan sido facturados?

Si  No

L.- ¿Los pagos son hechos a la fecha del vencimiento o fuera de tiempo?

Si  No

### ANEXOS 3.-Estados Financieros

#### Año 2014 Presentado A La Superintendencia De Compañías

1	ACTIVO	54,046,392.38
101	ACTIVO CORRIENTE	46,423,794.48
10101	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	549,723.11
10102	ACTIVOS FINANCIEROS	24,651,272.96
1010203	ACTIVOS FINANCIEROS MANTENIDOS HASTA EL VENCIMIENTO	638,745.67
1010205	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES NO RELACIONADOS	17,431,635.80
101020502	ACTIVIDADES ORDINARIAS QUE NO GENERAN INTERESES	17,431,635.80
1010206	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR COBRAR CLIENTES RELACIONADOS	220,860.23
1010207	OTRAS CUENTAS POR COBRAR RELACIONADAS	1,126,644.93
1010208	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	5,375,263.27
1010209	(-) PROVISIÓN CUENTAS INCOBRABLES Y DETERIORO	-141,876.94
10103	INVENTARIOS	16,206,170.94
1010301	INVENTARIOS DE MATERIA PRIMA	5,515,803.89
1010305	INVENTARIOS DE PRODUCTOS TERMINADOS Y MERCADERIA EN ALMACÉN - PRODUCIDO POR LA COMPAÑÍA	6,076,876.45
1010307	MERCADERÍAS EN TRÁNSITO	4,565,929.47
1010311	INVENTARIOS REPUESTOS, HERRAMIENTAS Y ACCESORIOS	47,561.13
10104	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICIPADOS	0.00
10105	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	5,016,627.47
1010501	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (IVA)	621,919.46
1010502	CRÉDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA (I. R.)	4,355,807.41
1010503	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	38,900.60
102	ACTIVO NO CORRIENTE	7,622,597.90
10201	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	7,434,778.01
1020101	TERRENOS	732,531.66
1020102	EDIFICIOS	10,301,746.98
1020104	INSTALACIONES	2,575,667.59
1020105	MUEBLES Y ENSERES	234,466.90

1020106	MAQUINARIA Y EQUIPO	24,493,411.59
1020108	EQUIPO DE COMPUTACIÓN	214,794.07
1020109	VEHÍCULOS, EQUIPOS DE TRANSPORTE Y EQUIPO CAMINERO MÓVIL	1,336,885.98
1020112	(-) DEPRECIACIÓN ACUMULADA PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-32,454,726.76
1020114	ACTIVOS DE EXPLORACIÓN Y EXPLOTACIÓN	0.00
10202	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	0.00
10203	ACTIVOS BIOLÓGICOS	0.00
10204	ACTIVO INTANGIBLE	0.00
10206	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	0.00
10207	OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	187,819.89
1020704	OTRAS INVERSIONES	187,819.89
2	PASIVO	33,170,992.58
201	PASIVO CORRIENTE	31,252,967.58
20103	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	19,365,989.03
2010301	LOCALES	19,365,989.03
20104	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	11,886,978.55
2010401	LOCALES	9,187,234.19
2010402	DEL EXTERIOR	2,699,744.36
20105	PROVISIONES	0.00
20107	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	0.00
20112	PORCIÓN CORRIENTE DE PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	0.00
202	PASIVO NO CORRIENTE	1,918,025.00
20202	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	0.00
20203	OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	1,918,025.00
2020301	LOCALES	1,918,025.00
20204	CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS / RELACIONADAS	0.00
20207	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	0.00
20209	PASIVO DIFERIDO	0.00
3	PATRIMONIO NETO	20,875,399.80
301	CAPITAL	12,106,593.00
30101	CAPITAL SUSCRITO O ASIGNADO	12,106,593.00
302	APORTES DE SOCIOS O ACCIONISTAS PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	609,109.52
304	RESERVAS	604.71

30401	RESERVA LEGAL	480.51
30402	RESERVAS FACULTATIVA Y ESTATUTARIA	124.20
305	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	3,676,466.41
30504	OTROS SUPERAVIT POR REVALUACION	3,676,466.41
306	RESULTADOS ACUMULADOS	0.00
307	RESULTADOS DEL EJERCICIO	4,482,626.16
30701	GANANCIA NETA DEL PERIODO	4,482,626.16
41	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	71,903,426.83
4101	VENTA DE BIENES	71,903,426.83
4106	INTERESES	0.00
42	GANANCIA BRUTA --> SUBTOTAL A (41 - 51)	13,912,772.92
43	OTROS INGRESOS	506,053.35
4305	OTRAS RENTAS	506,053.35
51	COSTO DE VENTAS Y PRODUCCIÓN	57,990,653.91
5101	MATERIALES UTILIZADOS O PRODUCTOS VENDIDOS	52,947,180.41
510105	(+) INVENTARIO INICIAL DE MATERIA PRIMA	5,835,124.83
510106	(+) COMPRAS NETAS LOCALES DE MATERIA PRIMA	10,564,439.35
510107	(+) IMPORTACIONES DE MATERIA PRIMA	42,393,360.18
510108	(-) INVENTARIO FINAL DE MATERIA PRIMA	-5,515,803.89
510111	(+) INVENTARIO INICIAL PRODUCTOS TERMINADOS	5,746,936.39
510112	(-) INVENTARIO FINAL DE PRODUCTOS TERMINADOS	-6,076,876.45
5102	(+) MANO DE OBRA DIRECTA	921,889.91
510201	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	921,889.91
5103	(+) MANO DE OBRA INDIRECTA	843,830.07
510301	SUELDOS Y BENEFICIOS SOCIALES	843,830.07
5104	(+) OTROS COSTOS INDIRECTOS DE FABRICACIÓN	3,277,753.52
510401	DEPRECIACIÓN PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	1,225,313.08
510406	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	886,476.53
510407	SUMINISTROS MATERIALES Y REPUESTOS	31,076.78
510408	OTROS COSTOS DE PRODUCCIÓN	1,134,887.13
52	GASTOS	9,936,200.11
5201	GASTOS	2,962,316.36
520101	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	559,315.87

520102	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO FONDO DE RESERVA)	193,572.90
520103	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	240,630.00
520105	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	355,046.29
520108	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	94,945.46
520111	PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD	539,433.25
520112	COMBUSTIBLES	44,371.74
520114	SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	144,021.06
520115	TRANSPORTE	18,125.47
520117	GASTOS DE VIAJE	71,175.31
520118	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	3,430.71
520121	DEPRECIACIONES	171,561.40
52012101	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	171,561.40
520122	AMORTIZACIONES	0.00
520123	GASTO DETERIORO	0.00
520124	GASTOS POR CANTIDADES ANORMALES DE UTILIZACIÓN EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN	0.00
520128	OTROS GASTOS	526,686.90
5202	GASTOS	5,675,119.78
520201	SUELDOS, SALARIOS Y DEMÁS REMUNERACIONES	662,186.54
520202	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL (INCLUIDO FONDO DE RESERVA)	153,919.94
520203	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZACIONES	1,058,362.70
520205	HONORARIOS, COMISIONES Y DIETAS A PERSONAS NATURALES	374,857.62
520208	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	106,294.00
520214	SEGUROS Y REASEGUROS (PRIMAS Y CESIONES)	154,280.88
520215	TRANSPORTE	554,413.71
520216	GASTOS DE GESTIÓN (AGASAJOS A ACCIONISTAS, TRABAJADORES Y CLIENTES)	2,839.15
520217	GASTOS DE VIAJE	51,977.63
520218	AGUA, ENERGÍA, LUZ Y TELECOMUNICACIONES	215,513.74
520220	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y OTROS	346,107.29

520221	DEPRECIACIONES	366,378.65
52022101	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	366,378.65
520222	AMORTIZACIONES	0.00
520223	GASTO DETERIORO	0.00
520224	GASTOS POR CANTIDADES ANORMALES DE UTILIZACIÓN EN EL PROCESO DE PRODUCCIÓN	0.00
520228	OTROS GASTOS	1,627,987.93
5203	GASTOS FINANCIEROS	1,298,763.97
520301	INTERESES	1,298,763.97
5204	OTROS GASTOS	0.00
60	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES CONTINUADAS -->	4,482,626.16
62	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS --> SUBTOTAL C (B - 61)	4,482,626.16
64	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES CONTINUADAS ANTES DEL IMPUESTO DIFERIDO --> SUBTOTAL D (C - 63)	4,482,626.16
73	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA DE OPERACIONES DISCONTINUADAS -	0.00
75	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE IMPUESTOS DE OPERACIONES DISCONTINUADAS --> SUBTOTAL F (E - 74)	0.00
77	GANANCIA (PÉRDIDA) DE OPERACIONES DISCONTINUADAS --> SUBTOTAL G (F - 76)	0.00
79	GANANCIA (PÉRDIDA) NETA DEL PERIODO --> SUBTOTAL H (D + G)	4,482,626.16
81	COMPONENTES DEL OTRO RESULTADO INTEGRAL	0.00
82	RESULTADO INTEGRAL TOTAL DEL AÑO --> SUBTOTAL I (H + 81)	4,482,626.16
90	GANANCIA POR ACCIÓN (SOLO EMPRESAS QUE COTIZAN EN BOLSA)	0.00
9001	GANANCIA POR ACCIÓN BÁSICA	0.00
9002	GANANCIA POR ACCIÓN DILUÍDA	0.00
95	INCREMENTO NETO (DISMINUCIÓN) EN EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO, ANTES DEL EFECTO DE LOS CAM	295,926.04
9501	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	11,763,266.83
950101	CLASES DE COBROS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	73,835,215.00

95010101	COBROS PROCEDENTES DE LAS VENTAS DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS	73,835,215.00
950102	CLASES DE PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	-66,628,090.03
95010201	PAGOS A PROVEEDORES POR EL SUMINISTRO DE BIENES Y SERVICIOS	-49,354,931.56
95010203	PAGOS A Y POR CUENTA DE LOS EMPLEADOS	-4,633,707.93
95010204	PAGOS POR PRIMAS Y PRESTACIONES, ANUALIDADES Y OTRAS OBLIGACIONES DERIVADAS DE LAS PÓLIZAS SUSCRITAS	-511,806.85
95010205	OTROS PAGOS POR ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	-12,127,643.69
950105	INTERESES PAGADOS	-1,298,763.97
950108	OTRAS ENTRADAS (SALIDAS) DE EFECTIVO	5,854,905.83
9502	FLUJOS DE EFECTIVOS PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE INVERSIÓN	-73,769.82
950209	ADQUISICIONES DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-73,769.82
9503	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	-11,393,570.97
950304	FINANCIACIÓN POR PRÉSTAMOS A LARGO PLAZO	5,300,000.00
950305	PAGOS DE PRÉSTAMOS	-16,693,570.97
9504	EFECTOS DE LA VARIACIÓN EN LA TASA DE CAMBIO SOBRE EL EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	0.00
9505	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) NETO DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	295,926.04
9506	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL PRINCIPIO DEL PERIODO	253,797.07
9507	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO AL FINAL DEL PERIODO	549,723.11
96	GANANCIA (PÉRDIDA) ANTES DE 15% A TRABAJADORES E IMPUESTO A LA RENTA	4,482,626.16
97	AJUSTE POR PARTIDAS DISTINTAS AL EFECTIVO	3,268,965.44
9701	AJUSTES POR GASTO DE DEPRECIACIÓN Y AMORTIZACIÓN	1,757,553.62
9709	AJUSTES POR GASTO POR IMPUESTO A LA RENTA	839,017.90
9710	AJUSTES POR GASTO POR PARTICIPACIÓN TRABAJADORES	672,393.92
98	CAMBIOS EN ACTIVOS Y PASIVOS	4,011,675.23

9801	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN CUENTAS POR COBRAR CLIENTES	1,931,788.32
9802	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN OTRAS CUENTAS POR COBRAR	3,070,491.49
9804	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN INVENTARIOS	-10,619.12
9805	(INCREMENTO) DISMINUCIÓN EN OTROS ACTIVOS	-3,657,235.87
9806	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES	3,602,867.84
9807	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN OTRAS CUENTAS POR PAGAR	-3,356,878.22
9810	INCREMENTO (DISMINUCIÓN) EN OTROS PASIVOS	2,431,260.79
9820	FLUJOS DE EFECTIVO PROCEDENTES DE (UTILIZADOS EN) ACTIVIDADES DE OPERACIÓN	11,763,266.83

#### LOGOTIPO DE LA EMPRESA



Figura 26 Logotipo de Empresa

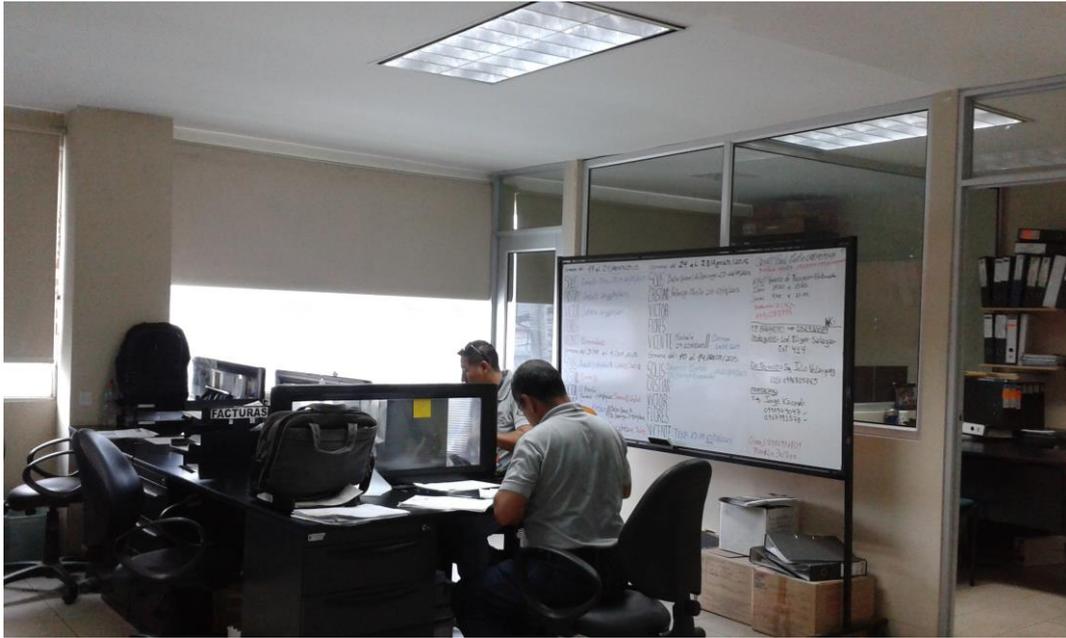
#### ANEXO 4.- Evidencia Fotográfica



Recolección de Información con Sra. Mariela Armas asistente de Jefe de créditos y Cobranza.



Explicación de Ordenes de Pedido y su movimiento antes del despacho



Recaudores Realizando la Encuesta