



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

**TEMA:**

**PLAN DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA  
MUEBLERÍA GABY EN EL CANTÓN LA TRONCAL**

Autor:

**Carlos Ernesto Bravo Tubón**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

**Guayaquil, Ecuador**

**2019**



## **DEDICATORIA**

Este proyecto de investigación se lo dedico primeramente a Dios por siempre darme la sabiduría y la fuerza para continuar y seguir adelante.

A mi madre y hermana que han sido pilares fundamentales en mi vida para yo poder terminar esta carrera y por todo el apoyo que día a día he recibido por parte de ellos.

**Carlos Ernesto Bravo Tubón**



## **AGRADECIMIENTO**

Este agradecimiento muy especial va dirigido primeramente a Dios por darme la sabiduría, fuerzas y entendimiento para poder terminar una etapa más en mi vida.

Gracias a mi madre y hermana que han sido son mis pilares fundamentales y mi mayor inspiración, por siempre creer y confiar en mí en todo momento.

A mi enamorada por el apoyo que me ha brindado de una manera u otra a lo largo de esta carrera.

Gracias a mis amigos y compañeros de curso por todo este tiempo recorrido juntos. Gracias por su amistad

Un agradecimiento total al PhD. Simón Alberto Illescas Prieto por su tiempo y asesoramiento.

**Carlos Ernesto Bravo Tubón**



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el diseño de proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora en la gestión de cobranza en la mueblería Gaby en el cantón la troncal”** y problema de investigación: **¿Cómo Influye la gestión de cobranzas en el manejo de la recuperación de cartera en la mueblería Gaby ubicada en el cantón la troncal, en el periodo 2019?**, presentado por **Carlos Ernesto Bravo Tubón** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresado:

**Carlos Ernesto Bravo Tubón**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**



**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE  
TITULACIÓN**



Yo, Bravo Tubón Carlos Ernesto en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación "Plan de mejora en la gestión de cobranza en la Mueblería Gaby en el cantón la Troncal" de la modalidad de Semipresencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Contabilidad y Auditoría, de conformidad con el Art. 114 del *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Bravo Tubón Carlos Ernesto

Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0942172925



Factura: 001-002-000071299



20190304002D02337

**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190304002D02337**

Ante mí, NOTARIO(A) JHONI RENE PALÓMEQUE LOPEZ de la NOTARÍA SEGUNDA, comparece(n) CARLOS ERNESTO BRAVO TUBON portador(a) de CÉDULA 0942172925 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en LA TRONCAL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE, quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. LA TRONCAL, a 25 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (11:33).

*[Handwritten signature]*

CARLOS ERNESTO BRAVO TUBON  
CEDULA: 9942172925



REPUBLICA DEL ECUADOR  
CONSEJO NACIONAL DE LA JUDICATURA

*[Handwritten signature]*

NOTARIO(A) JHONI RENE PALÓMEQUE LOPEZ  
NOTARÍA SEGUNDA DEL CANTÓN LA TRONCAL

**Dr. Jhoni Palomeque Lopez**  
NOTARIO SEGUNDO DEL CANTÓN LA TRONCAL  
PROVINCIA DEL CAÑAR

*[Circular notary seal]*

*[Green rectangular seal]*

*[Handwritten text]*  
Dr. J.  
NOTA  
CANTON





Factura: 001-002-000071300




20190304002C10259

**FIEL COPIA DE DOCUMENTOS EXHIBIDOS EN ORIGINAL N° 20190304002C10259**

RAZÓN: De conformidad al Art. 15 numeral 5 de la Ley Notarial, doy fe que la(s) fotocopia(s) que antecede(n) es (son) igual(es) al(los) documento(s) original(es) que corresponde(n) a COPIAS DE CÉDULAS Y CERTIFICADOS DE VOTACIÓN y que me fue exhibido en 1 foja(s) útil(es). Una vez practicada(s) la certificación(es) se devuelve el(los) documento(s) en 1 foja(s), conservando una copia de ellas en el Libro de Certificaciones. La veracidad de su contenido y el uso adecuado del (los) documento(s) certificado(s) es de responsabilidad exclusiva de la(s) persona(s) que lo(s) utiliza(n).

LA TRONCAL, a 25 DE NOVIEMBRE DEL 2019, (11:33)



  
NOTARIO(A) JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ  
NOTARIA SEGUNDA DEL CANTÓN LA TRONCAL

Dr. Jhoni Palomeque Lopez  
NOTARIO SEGUNDO  
CANTÓN LA TRONCAL

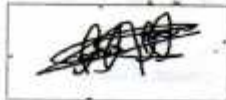






## CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

CITUDADANO



Número único de identificación: 0942172925

Nombres del ciudadano: BRAVO TUBON CARLOS ERNESTO

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/EL TRIUNFO/EL TRIUNFO

Fecha de nacimiento: 28 DE SEPTIEMBRE DE 1997

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BRAVO CARLOS

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: TUBON GLORIA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 11 DE DICIEMBRE DE 2018

Condición de donante: NO DONANTE

Información certificada a la fecha: 25 DE NOVIEMBRE DE 2019

Emisor: JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ - CAÑAR-LA TRONCAL-NT 2 - CAÑAR - LA TRONCAL



N° de certificado: 197-279-39812



197-279-39812

*Handwritten signature of Vicente Talano G.*

Lado: Vicente Talano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación  
Documento firmado electrónicamente



La institución o persona ante quien se presente este certificado deberá validarlo en <https://virtual.registrocivil.gob.ec>, conforme a la LOGIDAC Art. 4, numeral 1 y a la LCE. Vigencia del documento 1 validación o 1 mes desde el día de su emisión. En caso de presentar inconformidades con este documento escriba a [atencion@registrocivil.gob.ec](mailto:atencion@registrocivil.gob.ec)



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

## INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0942172925

Nombre: BRAVO TUBON CARLOS ERNESTO

### 1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: No se encontró persona con discapacidad %

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información.

Información certificada a la fecha: 25 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Emisor: JHONI RENE PALOMEQUE LOPEZ - CAÑAR-LA TRONCAL-NT 2 - CAÑAR - LA TRONCAL

N° de certificado: 192-279-39824



192-279-39824



## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

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

### **CERTIFICO:**

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

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
CERTIFICACION DE ACEPTACION DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE ACEPTACION.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACION DEL CEGESCIT.....	vi
INDICE GENERAL.....	vii
INDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
<b>CAPÍTULO 1</b>	
1 EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.2 Ubicación del problema en un contexto .....	3
1.3 Situación conflicto.....	5
1.4 Formulación del problema.....	6
1.5 Variables de Investigación.....	6
1.6 Delimitación del problema.....	6
1.7 Evaluación del problema.....	7
1.8 Objetivos de la investigación.....	7
1.8.1 Objetivo General .....	7
1.8.2 Objetivos específicos .....	8
1.9 Preguntas de Investigación .....	8
1.10 Justificación e importancia .....	8
1.11 Viabilidad de la investigación .....	9
<b>CAPÍTULO 2</b>	
2 MARCO TEÓRICO.....	11
2.1 Antecedentes históricos .....	11
2.2 Antecedentes referenciales.....	17
2.3 Fundamentación Legal .....	20
2.4 Variables conceptuales .....	23

2.4.1	Variable independiente .....	23
2.4.2	Variable dependiente .....	25
2.5	Definiciones Conceptuales.....	26

### **CAPÍTULO 3**

3.	MARCO METODOLÓGICO.....	27
3.1	Datos de la empresa .....	27
3.2	Diseño de investigación.....	30
3.3	Tipos de investigación.....	30
3.4	Población.....	31
3.4.1	Población finita.....	31
3.4.2	Población infinita .....	31
3.5	Muestra.....	32
3.6	Métodos técnicas e instrumentos de investigación.....	32
3.7	técnicas de investigación .....	33
3.8	Procedimiento de la investigación.....	34
3.9	Instrumentos de la investigación .....	35
3.9.1	Cuestionario .....	35
3.9.2	Formulario .....	35

### **CAPÍTULO 4**

4	ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	36
4.1	Aplicación las técnicas e instrumentos.....	36
4.2	Propuestas .....	50
4.3	Conclusiones.....	59
4.4	Recomendaciones.....	60
4.5	Bibliografía.....	61

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Tabla 1: contradicciones.....	5
Tabla 2: Tipos de investigaciones.....	30
Tabla 3: Universo.....	32
Tabla 4: Instrumentos.....	33
Tabla 5: Conocimiento de interés.....	36
Tabla 6: Forma de pago.....	37
Tabla 7: Plazo de pago.....	38
Tabla 8: Frecuencia de compras.....	39
Tabla 9: Pagos puntuales.....	40
Tabla 10: Argumentos.....	41
Tabla 11: Servicio de cobro.....	42
Tabla 12: Mecanismo de cobro.....	43
Tabla 13: Modalidades de cobro.....	44
Tabla 14: Beneficio.....	45
Tabla 15: Recaudación.....	46
Tabla 16: entrevista.....	47
Tabla 17: Requisitos para cajero.....	50
Tabla 18: Requisitos para cobrador.....	51
Tabla 19: funciones a desempeñar cajero.....	52
Tabla 20: funciones a desempeñar cobrador.....	53
Tabla 21: políticas de venta a crédito.....	54
Tabla 22: políticas de cobranza.....	55
Tabla 23: políticas de gestión de cobranza.....	56
Tabla 24: políticas de recuperación de cartera vencida.....	58

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Contenidos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Conocimiento de interés.....	36
Figura 2: Forma de pago.....	37
Figura 3: Plazo de pago.....	38
Figura 4: Frecuencia de compras.....	39
Figura 5: Pagos puntuales.....	40
Figura 6: Argumentos.....	41
Figura 7: Servicio de cobro.....	42
Figura 8: Mecanismo de cobro.....	43
Figura 9: Modalidades de cobro.....	44
Figura 10: Beneficio.....	45
Figura 11: Recaudación.....	46

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Plan de mejora en la gestión de cobranza en la mueblería Gaby en el  
cantón la troncal

**Autor:** Carlos Ernesto Bravo Tubón

**Tutora:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La “Mueblería Gaby” está dedicada a la producción y comercialización de muebles, venta de artefactos y electrodomésticos en el Cantón la Troncal, La empresa no cuenta con un control debido al momento de realizar los cobros al cliente. Luego de una investigación preliminar realizada en Mueblería Gaby y la entrevista a la propietaria de la mueblería se pudo determinar las siguientes afectaciones relacionadas con su gestión de cobranzas: Mueblería Gaby presenta problemas en el control interno para la recuperación de cartera vencida. El propósito de la investigación está enfocado en mejorar el plan de mejoras en la gestión de cobranza. Los tipos de investigación utilizadas fueron: tipo explicativo, exploratorio y descriptivo. El diseño bibliográfico fue el método utilizado, se llegó a la conclusión de establecer un control interno debidamente adecuado.

Gestión

Cobranza

Recuperación

Cartera Vencida



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

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

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

**TEMA:**

Plan de mejora en la gestión de cobranza en la mueblería Gaby en el  
cantón la troncal

**Autor:** Carlos Ernesto Bravo Tubón

**Tutora:** PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Abstract

**The "Gaby Furniture" is dedicated to the production and marketing of furniture, sale of appliances and appliances in the Canton la Troncal, The company does not have a control due to the time to make payments to the customer. After a preliminary investigation carried out in Gaby Furniture and the interview with the furniture owner, the following effects related to her collection management could be determined: Mueblería Gaby presents problems in the internal control for portfolio recovery. The purpose of the investigation is focused on establishing a proper internal control to be able to improve the collection management. The types of research used were: explanatory, exploratory and descriptive. The bibliographic design was the technique used, it was concluded to establish a properly adequate internal control..**

Mangemen

Collection

Recovery

Past due portfolio

# **CAPÍTULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

El progreso empresarial de una empresa, se sustenta en diferentes factores dependiendo de su actividad, en la sociedad actual en la que vivimos debido a constantes cambios que se han venido presentando ha obligado a las empresas y a su administración a fortificar la eficacia y eficiencia en los sistemas de control interno debido al crecimiento dado en estas empresas ya que al incrementar sus ventas , aumentan también las cuentas por cobrar y si no se lleva un control moderado podría ocasionar perdida para la empresa al momento de darse la gestión de cobranza puesto que surgiría un incremento de cartera vencida.

El problema de la cartera vencida ha venido siendo un problema a nivel mundial. Ya que se ha venido incrementando conforme pasa el tiempo, como ejemplo tenemos la deuda Externa que los países tercermundistas mantenemos con los países de primer mundo como Estados unidos, si no se logra pagar la deuda que se tiene seguirá aumentando y esto generara más intereses lo cual no es beneficioso para nuestro país.

No solamente los países tercermundistas mantenemos deuda con países de primer mundo cabe destacar que también existen países de primer mundo con sobreendeudamiento como ejemplo tenemos: Japón, Grecia, Portugal, Italia, España que son países desarrollados que se encuentran con sobreendeudamiento.

Japón es uno de los países que encabezan la lista de los países más endeudados a nivel mundial. entre los años 2007 y 2014 surgió un

incremento de la deuda estatal o deuda pública del (63%) que suma un (236.4%) sobre su (PIB) Producto Interno Bruto, seguido de Grecia con (178.6%) e Italia con (131.8%)

En España se dio una mejora que se registró en el año 2017 a pesar de esto mantienen un nivel de deuda del (98.1%) colocándolo en el puesto número ocho de la lista

Una dificultad que podría presentarse en las medianas y pequeñas empresas del Ecuador es la cartera vencida en este caso por impagos de los clientes. Dando paso al proceso de recuperación de la misma. Este problema se da en las grandes, medianas y pequeñas empresas. El impacto que genera en las microempresas es un riesgo ya que no cuentan con suficientes recursos económicos para mantenerse por la falta de liquidez.

La principal problemática a la que se enfrentan las empresas con cartera vencida es la falta de liquidez, entendida como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen.

(Alejandra Lopez Salazar, 2008)

El centro de una mueblería y/o almacén son los clientes, quienes son la fuente de ingresos para esta sección, A nivel mundial a las empresas la sociedad les obliga a conservar un método notorio de cuentas por cobrar-clientes, el giro de varios negocios son rentables gracias a la existencia de una cartera.

## **1.2 Ubicación del Problema en un contexto**

Las técnicas de cobranzas más utilizadas principalmente en Latinoamérica han resultado una acción característica para el progreso de estos países,

tomando en cuenta que todos esos procesos se han manejado obedeciendo exclusivas normas de la globalización que requieren una adecuada comunicación con los consumidores o clientes.

Cuando se habla de recuperación de cartera, se deben tener en presente muchos aspectos que la identifican como tal. Uno de ellos es el cliente, quien juega un papel importante, pues es el que genera vida y trabajos para las organizaciones en general. Este no solo se tiene que atender bien, sino que se debe conservar el mayor tiempo posible para garantizar la estabilidad de las empresas.

Se considera como clientes a los compradores de mercaderías y bienes que venda la empresa, así como a los usuarios de los servicios que la empresa presta (Pombo, 2004)

Hoy en día, las instituciones bancarias acuden a métodos de oferta de programas de apoyo que ayuden a los clientes a regularizar o liquidar sus adeudos (en algunos casos se otorgan quitas de capital, que ayudan a minimizar las pérdidas de cartera en las mismas)

(ZAPATA, 2015-2016)

Se llega a la conclusión que los clientes no cancelan a tiempo sus deudas de créditos, sus compras realizadas otorgadas a largo plazo y como resultado, la empresa tiene problema de no contar con efectivo para solventar las diferentes actividades del negocio.

“Otra causa es que el personal de Crédito y Cobranza no aplica procedimientos y políticas para la concesión de créditos y como consecuencia se clasifican a los clientes erróneo, sin soporte legal, financiero y documental. Para ello se establecieron las deficiencias en el proceso de crédito y cobranzas de la Empresa, (...) para la recuperación

de la cartera vencida; sus beneficiarios son todo el personal de la empresa y sobre todos los clientes que prestan servicio a la Institución

(Tumbaco, 2013).

Una de las causas más importantes es la falta de conocimiento, oh el no cumplimiento al momento de aplicar los procedimientos oh políticas para poder otorgar ventas a crédito a los clientes al momento de no verificar los datos e información correspondiente necesaria generaría problemas a futuro

“La gestión de la cobranza viene de tiempos muy antiguos y en la actualidad no es la excepción, en la que toda transacción económica puede ser al contado o a crédito dando lugar al nacimiento de las cuentas por cobrar. La apertura de mercados, la agresiva competencia, y la tecnología han llevado a los empresarios a vivir un nuevo entorno de negocios basados en decisiones de riesgos. (...), sobre técnicas de negociación para todo tipo de clientes, dominando tanto situaciones sencillas como complejas para conseguir efectivos compromisos de pagos y lograr la recuperación de su cartera sin perder a sus clientes”.

(Godoy, 2013)

El objetivo final es realizar una venta selectiva y con un estricto control de crédito, de forma que la facturación realizada es más fiable y de bajo riesgo; consiguientemente no hay sorpresas desagradables y se consiguen los beneficios esperados [82]”. La cobranza debe de ser hecha de tal manera, que el cliente se sienta estimulado y por lo tanto satisfecho debido a la atención que recibió de todo el personal de la importadora.

(BERMÚDEZ MERO, 2012)

La política de garantías de cobro es sin lugar a dudas la faceta más compleja de la gestión del crédito y también la que reviste mayor interés desde el punto de vista de efectividad ” El grado de recuperación de los créditos sirven para efectuar nuevos créditos a clientes, la documentación

básica que deben exigir las entidades serán todos los documentos necesarios para efectuar un análisis técnico de la situación del deudor que aseguren la recuperación de fondos. (BERMÚDEZ MERO, 2012)

La gestión de cobranza puede ser la parte más importante de la empresa, ya que de esta proviene la liquidez de efectivo

### Situación del conflicto

**Tabla 1: Contradicciones**

<b>Antecedentes</b>	<b>Consecuencias</b>
Inadecuado manejo de sistemas de cobranzas .	Desconocimiento del sistema /o ausencia de capacitación a los colaboradores
Incumplimiento de las normas establecidas de cobranza del personal	Error de conocimiento
Carencia de colaboradores para recaudación oh gestión de cobranza	Escasez de personal

**Autor: Bravo C.(2019)**

La empresa /Almacén mueblería Gaby brinda a sus clientes ventas a contado y a créditos en toda su galería ya sea de muebles, artefactos y electrodomésticos fijándose en sus políticas de cobranza y monto moderado de endeudamiento, si se llevara a cabo un debido control interno ayudaría a mejorar la fuente de ingresos reduciendo así la cartera vencida.

Las ventas realizadas a contado son recaudadas en cuatro meses es decir el valor cuota de la entrada del 50% y el valor restante financiado para cuatro meses con el fin de llegar a los clientes. en las personas que realizan sus compras a crédito tienen un plazo mayor a nueve meses, un oh dos años se incrementa un porcentaje debido al interés que surge.

La empresa mueblería Gaby actualmente tiene problemas en la gestión de cobranza. su cartera se ha visto afectada por problema de pagos no realizados en las fechas establecidas y esto se puede evidenciar claramente en:

- ) un mal manejo en los sistemas de cobranza.
- ) Incumplimiento de las normas establecidas de cobranza del personal
- ) Escases de personal para la labor de recaudación oh gestión de cobranza

#### **1.4 Formulación del Problema**

¿Cómo influye la gestión de cobranzas en el manejo de recuperación de cartera vencida en la mueblería Gaby ubicada en el cantón la troncal provincia del cañar en el periodo fiscal 2019?

#### **1.5 Variables de la Investigación**

**Variables independientes:** Gestión de Cobranza

**Variables dependientes:** Recuperación de cartera vencida

#### **1.6 Delimitación del problema.**

**Campo:** Contabilidad y auditoria

**Área:** Contable

**Aspectos:** Gestión de cobranza, recuperación de cartera vencida

**Tema:** Plan de mejora en la gestión de cobranzas en la mueblería Gaby en el cantón La Troncal.

#### **1.7 Evaluación del Problema**

Dentro de la evaluación del problema se señalan algunos aspectos tales como: claro, concreto, relevante, viable, conciso, vigente que son los que

más se ajustan a este problema y cuya descripción se presenta a continuación.

**Relevante:** porque el problema de la empresa radica en la gestión de cobranza para la de cartera vencida. En este proyecto se implementarán mejoras en el sistema de control interno y en su gestión de cobranza.

**Claro:** este proyecto es de aspecto claro porque las mejoras de los sistemas de control internos serán de fácil comprensión para los colaboradores. Incluyendo capacitación

**Viable:** la propietaria de la mueblería optara por invertir en un sistema de control interno y su debida capacitación al personal. Se contratará más personal para poder realizar las actividades correspondientes en la gestión de cobranza

**Conciso:** porque este proyecto se ha podido realizar bajo la investigación de proyectos pasados que se apegan a nuestro tema obteniendo información necesaria para poder elaborarlo.

**Concreto** porque este proyecto está basado solo en la información necesaria para la propietaria y sus colaboradores con el fin de ayudar a mejorar sus falencias y mejorar su productividad.

**Vigente:** porque el tema de investigación radica en los problemas actuales por los que las empresas afrontan día a día. Que son mejorar la gestión de cobranza y la recuperación de cartera vencida.

## **1.8 Objetivos de la investigación**

### **1.8.1 Objetivo General:**

- Proponer plan de mejoras en la gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en mueblería Gaby ubicada en la ciudad de la Troncal.



### **1.8.2 Objetivos Específicos:**

- ) Fundamentar la bibliografía correspondiente a los procesos gestión de cobranzas recuperación de cartera vencida
- ) Realizar un diagnóstico metodológico en el área de gestión de cobranzas que permita verificar la problemática planteada.
- ) Diseñar un plan que permita mejorar el proceso de gestión de cobranza en la mueblería Gaby, de la Provincia del Cañar.

### **1.9 Preguntas de la Investigación**

- 1.- ¿Cómo mejorar la gestión de cobranza en el aspecto económico financiero?
- 2.- ¿Cuáles son los aspectos metodológicos que problema contiene?
- 3.- ¿Cómo influye un plan de cobranzas en el manejo de recuperación de cartera vencida?

### **1.10 Justificación e Importancia de la Investigación**

La investigación realizada está encaminada en la mueblería Gaby, empresa que se dedica a la elaboración y comercialización de muebles venta de artefactos y electrodomésticos en el cantón La Troncal donde su rentabilidad está teniendo gran aumento y con esto se han incrementado las ventas en gran manera las cuentas por cobrar a largo plazo

Y según los estudios realizados con la información obtenida se ha podido observar que esta empresa tiene falencias en su sistema de control interno

y en su gestión de cobranza ocasionando pérdidas para la empresa y su propietaria. ya que no lo se lo realiza de la manera correspondiente.

La escasez de personal para la gestión de cobranza es un aspecto que perjudica a la empresa ya que sus colaboradores no cubren todo el perímetro del recorrido debido a que esta empresa está en auge de crecimiento y sus trabajadores no se abarcan a cubrir toda esta zona.

También la información errónea de donde residen sus clientes ha sido uno de las causas para no llegar al domicilio de aquellas personas que mantienen esta cuenta por pagar.

El aporte de este proyecto es para mejorar todas aquellas falencias que estén perjudicando a la empresa y en su crecimiento y poder mejorar la labor en las afectaciones emitidas y poder así lograr una debida recuperación de la cartera vencida. Poniendo en consideración todo el estudio que se ha realizado, a la propietaria de la mencionada empresa.

### **1.11 Viabilidad de la investigación**

Es el aspecto de un proyecto científico que está relacionado con si este se puede llevar a cabo en la vida real o no. Si una idea de investigación no se considera viable, será imposible realizarla y, por tanto, deberá ser descartada.

La viabilidad de la investigación tiene mucho que ver con los recursos disponibles para poder llevarla a cabo. Entre los distintos tipos de recursos que se pueden necesitar para realizar con éxito un experimento o investigación científica destacan los materiales, los humanos y los económicos o financieros, entre otros.

### **Viabilidad técnica**

- ) Evaluar los posibles riesgos al desarrollarse
- ) Estimar los recuses tecnológicos a utilizarse

### **Viabilidad económica**

- ) Costos del desarrollo y los beneficios de su implementación
- ) Estimar los costos para poder determinar la posible culminación y rentabilidad de este proyecto

### **Viabilidad social**

- ) Apreciar los beneficios que se llegare a aportar mediante este proyecto a la sociedad. ya sea la incrementación de plazas de trabajo y mayor crecimiento en productividad

### **Viabilidad operativa**

La elaboración y buen funcionamiento de algunos sistemas de control

## **CAPÍTULO 2**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes históricos**

##### **2.1.1 Gestión de Cobranza**

La cobranza consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo (Calderón, 2019)

Es el grupo de negociaciones y acciones que debemos aplicar a los consumidores para conseguir una recuperación de cartera efectiva, organizando la Gestión de Cobranzas de una manera eficaz para poder conseguir resultados excelentes. Todos conocemos y sabemos acerca de lo complicado y dificultoso que puede llegar hacer la Gestión de Cobranza en las empresas.

Los consumidores no cancelan a tiempo sus deudas, se pierde tiempo esperando que lo cancelen y no se cobra cómodamente. Puedes ser una Pequeña y mediana empresa ya sea de ventas de artefactos, electrodomésticos.

la Gestión de cobranza tiene procesos que se enfocan en dialogar con los clientes que se encuentran en estado de mora por distintos mecanismos ya sean estos (llamadas telefónicas, correo electrónico, WhatsApp, SMS,

visitas personales y otros) para comunicarles el valor a pagar restante de sus facturas o compras a créditos, o créditos,

La gestión de cobranza es un servicio muy importante ya que permite el mantenimiento con los clientes es decir nos ayuda a visualizar que porcentaje de los clientes son los que se encuentran en estado de mora ya sea por retrasos en sus pagos

### **2.1.1.2 Tipos de gestión de cobranza**

la prosperidad de una empresa o negocio puede verse reflejado por su eficacia al momento de realizar la labor de cobranza algunas de cobranza pueden ser

#### **Cobranza formal o administrativa**

Llamamos cobranza formal al procedimiento que realizamos con la ayuda de personal y recursos calificados y aprobados por la compañía. en caso de que la empresa requiriera de más se puede contratar servicios de una compañía especializada en carteras.

Para la cobranza formal se deben utilizar los mecanismos más adecuados que son: las llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes, mensajes a WhatsApp y también con visitas al domicilio oh al lugar de trabajo siguiendo los debidos procedimientos de aplicación para lograr el objetivo planificado

Si después de todos estos avisos realizados los clientes, no se recibe ningún tipo de información. ya que la empresa no ha obtenido ninguna respuesta, ningún acuerdo se procede a tomar otras medidas para ejecutar la cobranza

## **Cobranza Judicial**

La empresa debe contar con personal altamente calificado para realizar este tipo de cobranza oh debe de disponer de un departamento legal y en caso de no contar con un departamento legal debe contratar los servicios de una abogada.

También la empresa puede contratar los servicios de otra empresa encargada de las cobranzas judiciales y extrajudiciales la cobranza judicial suele ser algo costosa por lo que la empresa tiende a perder capital

## **Cobranza Extra judicial**

Las cobranzas extrajudiciales se dan cuando se ha dado por iniciado el comienzo del proceso legal, este proceso se debe realizar fuera del juicio es decir llegar a un acuerdo oh convenio entre las partes deudor y los abogados. acordando nuevas fechas de pago con intereses adicionales mínimos

## **Las fases de la gestión de Cobranza**

**1)Prevenición:** Son acciones encaminadas a evitar el incumplimiento del pago de un cliente, disminuir el riesgo de mora del portafolio.

**2) Cobranza:** Acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde la empresa intenta de mantener las relaciones comerciales con el cliente.

**3) Recuperación:** Acciones encaminadas a recobrar adeudos de clientes que ya se encuentran en estado de morosidad.

Fase 1 •Prevenición      Fase 2 •Cobranza      Fase 3 •Recuperación

**Fase 4 Extinción 4) Extinción:** Acciones encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes [70].”

### **2.1.2 Cartera vencida**

la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.

(Fernandez, 2017)

El termino de cartera vencida se da cuando son valores que no han sido cancelados en el lapso de tiempo acordado es decir se muestra morosidad en pagos cuando surge impuntualidad.

Cartera vencida Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento .En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento ,salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito ,por el no pago de un determinado número de cuotas ,caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación. (Yanzapanta, 2015)

En la investigación realizada por Sánchez (2011) en su tema “Desarrollo de un plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes de la empresa PRODUCURTIMARC de la ciudad de Ambato” cuya proposición

resultante de la indagación direccionó a la institución la mejora de una planificación estratégica departamental y en la gestión de los créditos, con la aplicación de tácticas ofensivas y defensivas que contribuyan a afrontar las condiciones críticas de la cartera en mora dada por una mala administración del crédito y gestión del mismo. Esto culminó con una propuesta también de una reestructuración de las políticas crediticias de la institución. (Sanchez, 2011)

Mediante la elaboración de un plan estratégico y reestructuración en las normas y políticas de una empresa podemos obtener buenos resultados es decir se podría recuperar la cartera que se encuentra en mora, quizás por la falta de seriedad de sus clientes o por una mala administración.

La Cartera Vencida “Se entiende que la parte de los documentos y créditos que no han sido cancelados a la fecha de su pago. La cartera es el eje sobre el cual gira la liquidez dentro de la empresa, y es el principal del flujo del efectivo se puede afirmar que la cartera que está en mora son las obligaciones a las que se les ha cumplido el plazo establecido, valores que no se han podido recuperar en el oportunamente según los acuerdos anteriormente establecidos que afectan negativamente a la liquidez entendida como la incapacidad de cumplir obligaciones a corto plazo”. (Catarino, 2010)

El problema de la cartera vencida nace cuando las empresa ofrecen ventas a crédito oh créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito con la falta de vigilancia o revisión de la cartera enfatizando al incremento de las cuentas por cobrar de una empresa, para evitar estos problemas es necesario tomar medidas de alerta temprana que ayuden a la toma de decisiones oportuna para minimizarla probabilidad de ocurrencia de una crisis económica. (Montesdeoca, 2015)



Podemos observar que la cartera vencida son ventas a crédito o créditos que no se han venido cancelando a un determinado plazo. La cartera vencida nace al momento que ceden ventas a crédito que no se realiza el respectivo análisis de las políticas que cuenta la empresa. Es muy importante la palabra cartera vencida sino podemos recuperar la cartera tendremos el riesgo que a empresa tenga problemas económicos.

La cartera vencida .:

Entendida como la parte de los documentos , créditos y compras a crédito que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

El 45% de las empresas tienen el problema de cartera vencida, siendo en su mayoría microempresas y en segundo término pequeñas y medianas empresas. Aunque en las organizaciones grandes también se presenta este problema, el efecto que tiene en la microempresa es mayor dado que no tiene el respaldo económico para resolver en el corto plazo la falta de liquidez.

Por lo general la mayoría de empresas que realizan actividades comerciales, prestan servicios o entregan bienes a terceros, no obtienen un pago inmediato, para la cancelación de la factura se establecen entre el vendedor y el consumidor en común acuerdo, unas formas de pago donde se incluyen beneficios, plazos y demás términos acordados.

Las facturas o deudas que se encuentren pendientes de cobro que se denomina como cartera

Usualmente el pago a plazos se acepta bajo ciertas garantías y se tiene en cuenta la confianza establecida con los años entre los comerciantes y los consumidores Y/o clientes

Sin embargo, pese a que se han tomado las debidas precauciones, se siguen presentando moras en los pagos y el comerciante debe hacer la recuperación de cartera vencida porque su negocio se verá perjudicado al no tener flujo de dinero necesario para sus actividades comerciales.

## **2.2 Antecedentes referenciales**

En las referencias de la tesis se encuentran previa realización el análisis de tesis, con el tema “Plan estratégico de recuperación de la cartera financiera existente en la ESPOCH” que consistió en presentar un plan estratégico que permitiera la recuperación de cartera vencida de estudiantes Universitarios con impagos, por motivo que esto afectaría a los futuros estudiantes que llegaren a ser becarios al no haber flujos de efectivo para poder recuperar de manera efectiva los valores prestados.

(Basantes, 2010)

Su resultado fue dejar plasmado un manual de procedimiento para un correcto control interno en la gestión de cobranzas en la recuperación de cartera vencida ya que fue un problema que se vino dando en dicha institución. Para esto se elaboraron planes estratégicos para la recuperación de la cartera financiera existente.

En el estudio realizado por el tesisista Ronquillo 2016 trata sobre un diseño de un manual de control interno orientado a efectividad de cobranzas ROxvill S.A ya que al proponer el diseño de control interno ayudaría y mejoraría notablemente la recuperación de cartera por lo que se establecerían control más estrictos acorde a los objetivos esperados por la gerencia.

(RONQUILLO, 2016)

La existencia de la baja recuperación de cartera es un problema real en toda entidad que brinda créditos ya sea en efectivo o sea en ventas a crédito, demostrando en el contexto del trabajo un índice de morosidad hacia la institución financiera, reformulando su sistema de cobranza para la recuperación y prevención de vencimiento de cartera.

En el estudio realizado por las tesis Chávez y Holguín (2013) en su tema “Diseño de un plan estratégico para la recuperación de cartera del sector agrícola de la cooperativa de ahorro y crédito Agrícola Junín LTDA. del cantón Junín provincia de Manabí”, empresa que no solo otorgaba créditos a personas y empresa del cantón Junín, sino que abarcaba a todos los pueblos aledaños a este cantón, así como otros cantones, como lo son Calceta, Portoviejo, Manta, Rocafuerte, Chone, cuyos principales y mayores clientes son del sector agrícola. La investigación fue de tipo descriptiva, recogiendo datos a través de entrevistas y observación directa, permitiendo así los resultados evidenciar las falencias del proceso al momento de realizar la gestión de cobranzas que afectaba a la institución. Después de un intenso análisis, la propuesta se basaba en plantear un plan estratégico que permita recaudar valores y recuperar cartera vencida, a través de procedimientos correctamente establecidos previos al otorgamiento del mismo crédito al cliente (BERMÚDEZ MERO MARÍA, 2013)

La investigación fue de tipo descriptiva, recolectando datos a través de entrevistas y observación directa, permitiendo así los resultados evidenciar las falencias del proceso al momento de realizar la gestión de cobranzas que afectaba a la institución. Después de un intenso análisis, la propuesta se basaba en plantear un plan estratégico que permita recaudar valores y recuperar cartera vencida, a través de procedimientos correctamente establecidos previos al otorgamiento del mismo crédito al cliente.

El problema de la recuperación de cartera vencida en empresas se da porque no cuentan con un sistema para el cobro y recuperación de la cartera de crédito y vencida , la misma que es urgente y necesario tomando en cuenta el incremento de la cartera por el elevado índice de morosidad, a través del crecimiento que tienen las empresas, decaen por la falta de medidas de control en el proceso contable financiero que existen en las empresas . Incorrecta asignación de funciones:

- ) Libros de contabilidad desactualizados
- ) Ausencia de políticas de cobro
- ) Falta de gestión en la toma física de inventarios
- ) Ausencia de políticas de cobro
- ) Los registros de las ventas a crédito no se llevan con el debido control
- ) Poca utilización de la información contable
- ) Inexistencia de normas para la concesión de ventas a créditos

Paredes y Villafuerte exponen en su tesis un diseño estratégico para recuperación de cartera de la compañía Alzamy 2016. ya que esta empresa empezó a tener afectaciones ya que en el 2016 tuvo una caída del 60% en el área de ventas, debido al incremento de valor en los materiales para la comercialización de las viviendas con el fin de ayudar a mitigar los efectos de la administración actual que engloba políticas de cobro , pago y ventas.

(Paredes, 2016).

El problema de recuperación de cartera vencida es un inconveniente que engloba a pequeñas, medianas y grandes empresas. Su afectación cae oh nace en la falta de liquidez, es decir. es decir, cuando sus clientes empiezan con impagos alas fechas establecidas es decir con retraso en sus pagos causando irregularidades en el departamento de cobranza al no cumplir con lo establecido

## **2.3 Fundamentación legal**

### **Constitución Política del Ecuador (2008)**

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

**Art. 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural

**Art. 319.-** Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

**Art. 333.-** Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares. El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus

actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares. La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley. Sección cuarta Democratización de los factores de producción.

**Art. 334.-** El Estado promoverá el acceso equitativo a los factores de producción, para lo cual le corresponderá:

1. Evitar la concentración o acaparamiento de factores y recursos productivos, promover su redistribución y eliminar privilegios o desigualdades en el acceso a ellos.
2. Desarrollar políticas específicas para erradicar la desigualdad y discriminación hacia las mujeres productoras, en el acceso a los factores de producción.
3. Impulsar y apoyar el desarrollo y la difusión de conocimientos y tecnologías orientados a los procesos de producción.
4. Desarrollar políticas de fomento a la producción nacional en todos los sectores, en especial para garantizar la soberanía alimentaria y la soberanía energética, generar empleo y valor agregado.
5. Promover los servicios financieros públicos y la democratización del crédito.

## **Ley orgánica de defensa del consumidor (Ley No.2000)-21**

### **Capítulo v**

#### **Responsabilidades y obligaciones del proveedor**

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor. - Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y

oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio. - Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 19.- Indicación del Precio. - Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente.

Art. 21.- facturas. - El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

## **2.4 Variables conceptuales de la investigación**

### **2.4.1 Variable Independiente: Gestión de Cobranza**

Es el proceso de buscar el pago de las deudas de individuos oh empresas que se han pasado del límite de pago correspondiente y requiere que se realice el cobro de las facturas con prontitud y sin ningún daño que pudiera afectar la relación con el cliente manteniendo en nivel la cartera por lo tanto se busca que la gestión de cobranza actúe de manera eficaz y eficiente en la administración de recursos.



En la Gestión de Cobranza es importante mantener un equilibrio entre los costos de la operación y las buenas relaciones a largo plazo con los clientes es lo que hace que el proceso de la Gestión de Cobranza sea difícil.

Por ello, la habilidad de negociación y el tacto son esenciales en el manejo de las cobranzas. Pero sin un proceso organizado y focalizado en mantener el costo de los recursos involucrados, puede resultar engorroso y anti económico.

Más abajo, lo vamos a ver en detalle, pero es importante destacar que los recursos utilizados incluyen: Capital de trabajo (o posibilidad de financiar los atrasos de nuestros clientes), Recursos que asignamos a la cobranza, tiempo y esfuerzo de otras áreas de la empresa.

Es fundamental incluir un Proceso de Gestión de Cobranza medible y controlable, con responsables. Pero además sumarle Metodología y Buenas Prácticas.

El objetivo es disponer de un proceso de Gestión de Cobranzas eficiente que permita gestionar las deudas y mantener los clientes en el proceso. Por lo tanto, se trata de un proceso de negociación con el cliente y de administración de recursos y procesos propios para lograr menores costos en esta gestión y tiempos de recupero

El objetivo entonces para toda empresa, más allá que tenga como deudores a Empresas o individuos es poder Disponer de un proceso de Gestión de Cobranzas que le permita cobrar esa deuda sin importar su tamaño, número de clientes o la experiencia previa que tenga en la cobranza.

#### **2.4.2 Variable dependiente: recuperación de cartera vencida**

La cartera vencida es una de las variables más significativas para administrar el capital, por todos los créditos que un empresa otorga a sus clientes internos, convirtiéndose en el centro de preocupación, pues las ventas a crédito implica que la empresa inmovilice una importante parte de sus recursos ya que ésta financiando con sus recursos a los clientes y en muchas ocasiones ésta no cobra 22 intereses por el hecho de venderles a crédito convirtiéndose en una inversión de recursos con cero rentabilidad.

(Godoy, 2013)

Cartera vencida se puede definir como a las deudas y cuentas por cobrar que no han sido canceladas en el plazo acordado es decir que cuentan con más de 120 días de retraso en sus pagos comúnmente esto es conocido como mora.

La cartera surge como una necesidad para responder a los requerimientos de la gerencia de otorgar ventas a crédito y crédito a sus clientes más importantes, de esta manera lo sostienen:

Godoy y Greco, (2006), pág. 160. Cartera son las partidas de clientes o cuentas por cobrar, y la administración de estas es el sistema que determina la calidad de dicha cartera y crea las políticas de cobro o de préstamo. Tendencia propia de documentos comerciales, conjunto de inversiones financieras.

(Godoy, 2013)

La cartera es parte de un activo muy determinante dentro de las empresas tanto privadas (empresas comerciales, empresas de servicios), públicas (bancos, cooperativas, financieras, entre otras) como la misma que está conformada 21 por las cuentas por cobrar de sus ventas de mercadería a

crédito, constituyéndose para el cliente un mejor servicio, y para la organización una forma de expandir sus utilidades.

El objetivo entonces para toda empresa, mas halla que tenga como deudores a empresas oh individuos es poder disponer de un proceso de gestión de cobranza que le permita cobrar esa deuda sin importar su tamaño número de clientes oh la experiencia previa a que tenga en la cobranza

## **2.5 Definiciones conceptuales**

**La Gestión Financiera:** se caracteriza por desarrollar un papel dinámico e importante dentro de una empresa, pero, esta no fue aceptada como tal sino hasta la década de los cincuenta, debido al valor agregado que esta producía, solo después de la aceptación completa, se permitió que la gestión financiera ampliara sus responsabilidades generando mayores beneficios para la empresa. (Carrillo, 2015)

## **CAPÍTULO 3**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Datos de la empresa**

Nombre:	Mueblería Gaby
Fecha de creación:	01/01/2007
Número de Ruc:	0300598067001
Dirección:	Cañar- La Troncal
Teléfono:	no disponible
Nombre Comercial:	Mueblería Gaby
Gerente:	Calle Palacios Aníbal Leonardo
Representante legal:	Calle Palacios Aníbal Leonardo

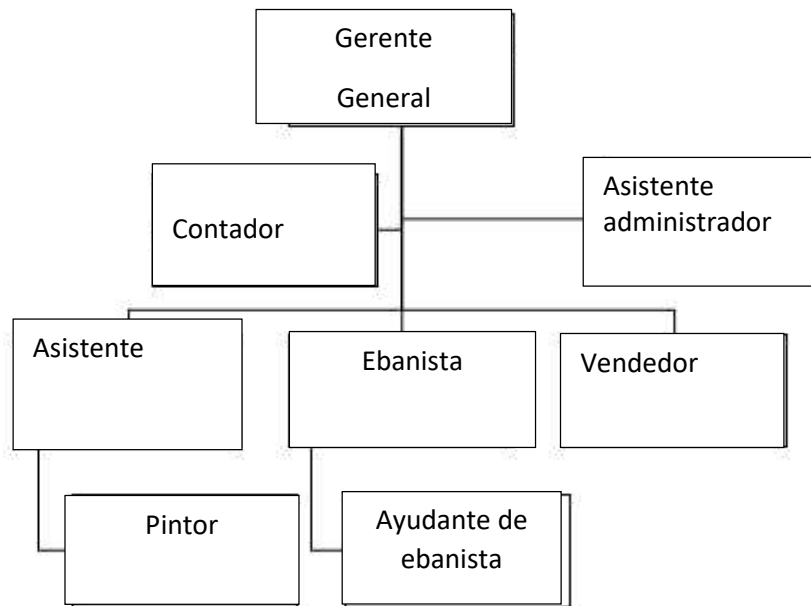
#### **Misión**

En Mueblería Gaby nos exigimos brindar productos de alta calidad, estilo y variedad a cada uno de nuestros clientes; satisfaciendo las necesidades básicas para su hogar. Distinguiéndonos por nuestros precios y calidad de nuestros productos. Al mismo tiempo ofrecer el mejor servicio y atención personalizada.

#### **Visión**

Nuestro principal objetivo no es solo ser la primera opción de compra por parte de nuestros clientes, si no el poder formar parte de su hogar y ofrecer una relación estrecha y duradera, con la cuál podamos brindar productos de calidad y servicio personalizado a precios accesibles, como ningún otro.

## Organigrama de la Empresa



Elaborador por: Bravo C. (2019)

### Funciones y cargos de cada uno de los empleados

**Gerente general:** las funciones son: coordinar, organizar, planificar el trabajo de la empresa. Además, contratar el personal adecuado para ejecutar la jornada de trabajo.

**Asistente administrador:** realiza todos los procesos administrativos y secretariales que realice el departamento de gerencia. Llevar un control óptimo de la agenda, calendarizar actividades, reuniones, citas. Contestar y revisar todo tipo de documentos, como E-mail, llamadas telefónicas, correspondencia y pasar a quien corresponda la información recibida.

**Contador:** es un elemento de apoyo responsable de dirigir y evaluar acciones de la empresa, la buena administración de recursos económicos, financieros y materiales

**Asistente:** es la persona que está encargada de abrir el local oh establecimiento, es la encargada de realizar inventarios de materiales a utilizar para la elaboración de muebles de todo tipo mantenimiento y limpieza

**Vendedor:** cumplen la labor de brindar atención y al cliente, y mostrar todos los artefactos electrodomésticos y muebles. así mismo informar sus valores y sus formas, métodos de pago

**Ebanista:** es la persona encargada de fabricar muebles, anaqueles, puertas, ventanas y todo lo relacionado a la madera dentro de la empresa.

**Ayudante a ebanista:** encargado de facilitar los materiales y herramientas necesarias para que el ebanista oh carpintero realice su labor en el día a día.

**Pintor:** cumple la función de tratar la madera, curarla, mazillarla y darle los últimos acabos a la elaboración realizada por el ebanista a fin de terminarlo y que esté listo para exhibirlo.

### Logotipo



### 3.2 Diseño de la investigación

El trabajo de investigación utilizará el diseño bibliográfico porque se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa profunda de cada tema. Se utiliza documentos reúne, selecciona y revisa para poder presentar un resultado eficiente

**Tabla 2.**  
**Tipos de investigación**

EXPLICATIVO	EXPLORATORIO	DESCRIPTIVO	CORRELACIONAL
El objetivo de este tipo de investigación es la de explicar las causas de un determinado fenómeno de estudio, determinando en qué condiciones se originaron. (Salinas, 2009)	Persiguen una aproximación a una situación o problema. Se desarrollan en general, cuando los investigadores no tienen conocimientos profundos de los problemas que están estudiando. (Grande, 2009)	Mediante este tipo de investigación se obtiene información sobre el estado actual de los fenómenos de estudio, recabando toda la información posible, de acuerdo con los propósitos del tema. (Moreno B. M., 2000)	La investigación correlacional se aplica para determinar el grado de relación o correlación entre dos o más variables. (Morris & Maisto, 2005)

**Autor: Bravo, C. (2019)**

**Explicativo:** hemos escogido el tipo explicativo porque investigaremos las causas he inconvenientes que dieron origen a este problema suscitado dentro de la empresa.

**Descriptivo:** escogimos el tipo de investigación descriptivo porque tomaremos desde el estado actual de la empresa, he indagaremos recolectando toda la información posible para poder llegar al problema y realizar una solución.

### **3.4 Población**

**Población según (Jiménez, R. 1998, pág. 37).**

**Población:** La población objeto de estudio es aquella sobre la cual se pretende que recaigan los resultados o conclusiones de la investigación.

Es el estudio de los colaboradores que laboran en los diferentes departamentos y áreas de la empresa que serán considerados.

#### **) Población finita según (Fidias, 2006)**

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades.

Población finita: se refiere a cierta cantidad de unidades que pueden ser contadas y que además de esto existe un registro de cada una de estas, con respecto a este proyecto se enfoca en la documentación que existe en cada departamento de cada área que será analizado.

#### **) Población Infinita: (ROBLEDO, 2004)**

Es aquella que no se conoce el tamaño y no se tiene la posibilidad de contar o construir un marco muestral (listado en el que encontramos las unidades elementales que componen la población).

Población infinita se enfoca en el listado de cuentas no cobradas, no recaudadas es decir que se catalogaron como una cuenta incobrable en tiempos pasados cuando no se tenía un debido control de crédito.



**Tabla 3**  
**Universo**

<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
Departamento Contable	2
Departamento de Cobranza	2
Departamento de atención al cliente	1
Clientes considerados	55
Total	60

**Autor: Bravo, C. (2019)**

### **3.5 Muestra según Behar, 2008**

Es: “un subgrupo de la población. Se puede decir que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus necesidades al que llamamos población.

La muestra es tomar una pequeña parte de la población de los cuales se recolectan información y datos que debe de ser representados en forma gráfica como parte de la población.

### **3.6 Métodos y técnicas e instrumentos de investigación**

- **Método Cuantitativo-Cualitativo:** Se procede a trabajar con este tipo de método porque recoge información empírica y por naturaleza arroja números como resultado, lo que me facilita para realizar un inventario físico de la mercadería.
- **Método inductivo:** Se utiliza este tipo de método porque me permite crear leyes a partir de la observación de los hechos.

- **Método analítico sintético:** Utilizo este método porque me permite realizar un estudio profundo de las variables de mi problema y plantear soluciones al caso.

**El método de investigación científico:** es una metodología para obtener nuevos conocimientos, que ha caracterizado históricamente a la ciencia, y que consiste en la observación sistemática, medición, experimentación, y la formulación, análisis y modificación de hipótesis

**El método de investigación estadístico:** El método estadístico consiste en una serie de procedimientos para el manejo de los datos cualitativos y cuantitativos de la investigación.

**Método de investigación análisis síntesis:** Buscar y especificar los elementos constitutivos de una situación y proceder a establecer la investigación significativa según criterios preestablecidos adecuados a un objetivo.

**Tabla 4  
Instrumentos**

<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

**Autor: Bravo C (2019)**

### **3.7 Técnicas de investigación**

Es el grupo de instrumentos y medios que ayudan a efectuar el método y solo se aplica a una ciencia. Las técnicas son indispensables en el progreso de la investigación científica, ya que integra la distribución por medio de la cual se organiza la información.

En el actual proyecto se aplicaron n las siguientes técnicas en forma general:

### **3.8 Procedimiento de la investigación**

#### **La encuesta**

se la utilizo considerablemente en el proceso de la investigación, estuvo dirigida a todos los clientes de la empresa / o “almacén mueblería Gaby “ a quienes se les concede compras a crédito con el propósito de extraer información útil y necesaria para elaborar datos de manera ágil y eficiente sobre este tema específico se elaboraron puntos de vista de las cuales se destacaron las ventas a crédito y la gestión de cobranza.

#### **La entrevista**

Mediante la entrevista que se aplicó de forma exclusiva al Sr Gerente y al Sr Contador de la empresa / almacén permitió seleccionar información mediante una plática profesional en la que aparte de adquirir información sobre la recuperación de cartera vencida tiene importancia en el ámbito educativo. los resultados obtenidos de este dialogo fueron de gran aportación ya que se evidencio gran nivel de comunicación entre el entrevistador y el participante en este caso. el gerente

De acuerdo a la importación de la entrevista esta estuvo constituida por un formulario que se realizó de antemano con la finalidad de dar con el objetivo de la entrevista mediante un punto de vista externo sin profundizarlo las preguntas formuladas por el entrevistador fueron estructuradas para conocer el estado actual de la cartera vencida fue. dirigida exclusivamente al gerente y contador mediante la cual se recolectará información relevante y necesaria para llegar a la problemática existente del problema

### **3.9 Instrumentos de la investigación**

#### **3.9.1 Cuestionario**

Con la finalidad de obtener de manera general datos específicos referente al objeto de investigación y para poder realizar esta encuesta a los clientes de la empresa / almacén “mueblería Gaby “se organizó de forma clara, sencilla y lógica un conjunto de preguntas plasmadas en un cuestionario impreso en el que constan las preguntas y su debida manera de responder a las mismas para brindar una interpretación certera y poder determinar el origen del problema. este cuestionario genero datos para integrar el proceso de recopilación de información para alcanzar el objetivo deseado del presente trabajo de estudio

#### **3.9.2 formulario**

Las preguntas del formulario fueron realizadas de manera de rápida y eficaz para recopilar información. la entrevista fue referente al objeto de investigación que se realizó y fue dirigida a dos integrantes de la empresa que fueron el gerente general y contador. las preguntas aquí realizadas fueron respondidas mediante un debido dialogo. observando el punto de vista de cada una de los colaboradores

## CAPÍTULO 4

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

#### 4.1 Aplicación de las técnicas e instrumentos

##### Encuesta

1.- ¿Usted tiene conocimiento si la empresa / o almacén dispone de una tasa interés por retraso en los pagos acordados?

**Tabla 5**  
**Conocimiento de interés**

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si	0	0%
No	55	100%

Autor: Bravo C. (2019)

**Figura 1**  
**Conocimiento de interés**



Autor: Bravo C. (2019)

Todos los clientes a los que se les realizó la encuesta dijeron que no tenían conocimiento de que la empresa / almacén tiene una tasa de interés por retraso en los pagos acordados.

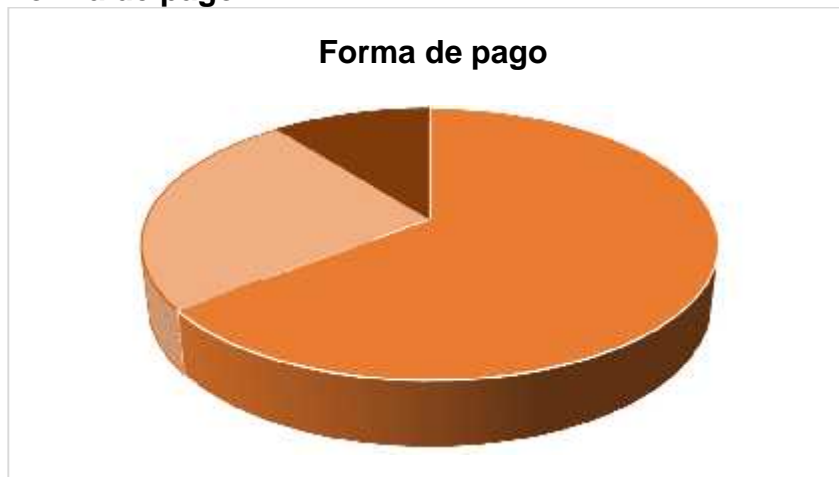
2.- ¿Cómo cancela sus compras?

**Tabla 6**  
**Forma de pago**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Efectivo</b>	6	11%
<b>Crédito</b>	35	63.6%
<b>Efectivo y crédito</b>	14	25.4%

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 2**  
**Forma de pago**



**Autor: Bravo C. (2019)**

La mayoría de los clientes a los que se les realizó la encuesta respondieron que sus compras las realizan a crédito y una minoría que las realiza al contado

### 3.- Conteste

Si su respuesta a la pregunta anterior fue crédito

**Tabla 7**  
**Plazo de pago**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Días</b>	0	0%
<b>Semanas</b>	0	0%
<b>Meses</b>	49	90%

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 3**  
**Plazo de pago**



**Autor: Bravo C. (2019)**

A la mayoría de los clientes a los que se les realizó la encuesta respondieron que tienen un plazo de un mes para pagar sus cuotas de pago de sus compras realizadas.

4.- ¿Usted con qué frecuencia realiza sus compras a crédito en la empresa /almacén?

**Tabla 8**  
**Frecuencia de compras**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Mensual</b>	2	3.6%
<b>Trimestral</b>	7	12.8%
<b>Semestral</b>	16	29%
<b>Anual</b>	30	54.6

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 4**  
**Frecuencia de compras**



**Autor: Bravo C. (2019)**

La mayoría de los clientes a los que se les realizaron las encuestadas respondieron que realizan sus compras a crédito anualmente y unas minorías contestaron que las realizan mensualmente, trimestral y semestral.



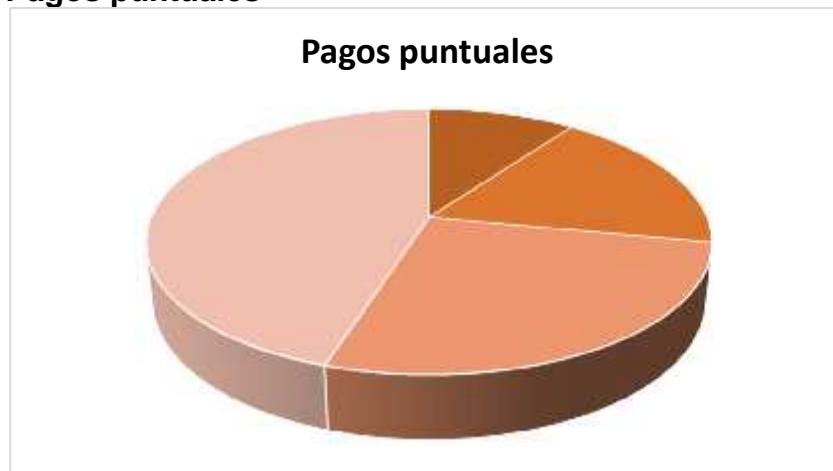
5.- ¿Ud. normalmente realiza los pagos de sus compras a crédito puntualmente?

**Tabla 9**  
**Pagos puntuales**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Siempre</b>	5	9.1%
<b>Casi siempre</b>	10	18.18%
<b>Frecuentemente</b>	15	27.27%
<b>Rara vez</b>	25	45.45%

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 5**  
**Pagos puntuales**



**Autor: Bravo C. (2019)**

La mayoría de los clientes a los que se les realizó la encuesta afirmaron que cancelan la deuda de sus compras después de la fecha acordada de pago.

6.- ¿De los siguientes argumentos cual considera usted que es la principal causa para no efectuar su pago a tiempo?

**Tabla 10**  
**Argumentos**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Corto plazo</b>	12	21.8
<b>No alcanza a juntar la cantidad total del pago</b>	8	14.5
<b>No recuerda la fecha de pago</b>	25	45.45
<b>La empresa no le recuerda tiempo el vencimiento de su pago .</b>	10	18.25

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 6**  
**Argumentos**



**Autor: Bravo C. (2019)**

Casi en todos los clientes a quienes se les realizó la encuesta indicaron que no realizan a tiempo sus pagos porque la empresa / almacén no les recuerda su fecha de vencimiento con días de anticipación.

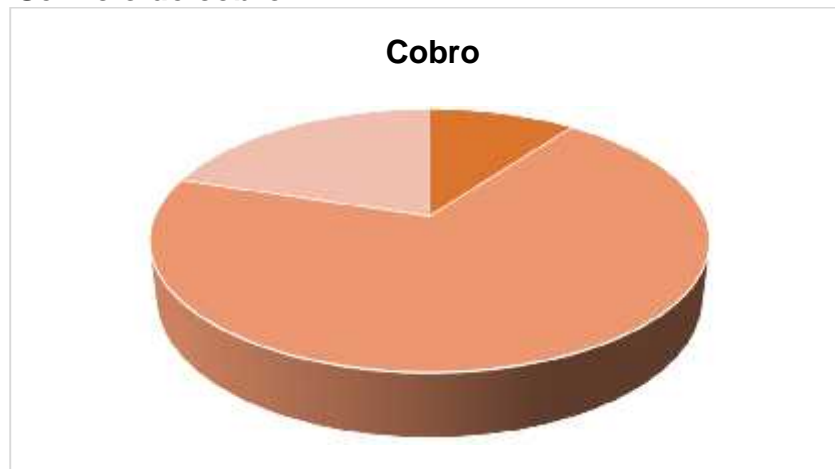
7.- ¿Cómo es para Ud. el servicio de cobro que brinda la empresa / almacén mueblería Gaby?

**Tabla 11**  
**Servicio de cobro**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Excelente</b>	0	0%
<b>Muy bueno</b>	6	10.9%
<b>Regular</b>	38	69.1%
<b>Malo</b>	11	20%

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 7**  
**Servicio de cobro**



**Autor: Bravo C. (2019)**

La mayoría de clientes a los cuales se les realizó la encuesta califican el servicio de cobro de la empresa / almacén como regular.

8.- ¿Mediante qué mecanismos Ud. preferiría que la empresa / almacén le realice un recordatorio de su fecha de pago?

**Tabla 12**  
**Mecanismo de cobro**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Mensaje de texto</b>	19	34.5%
<b>Llamada telefónica</b>	9	16.36%
<b>Mensaje al correo</b>	12	21.8%
<b>Otro</b>	15	27.27%

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 8**  
**Mecanismo de cobro**



**Autor: Bravo C. (2019)**

Los clientes a los que se les realizó las encuestas dijeron que, si prefirieran que la empresa les recuerde su fecha de pago mediante estos cuatro tipos de mecanismos llamadas, mensajes al correo, mensajes al teléfono y otros

9.- ¿En dónde preferiría Ud. que se les realice los cobros?

**Tabla13**  
**Modalidades de cobro**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>En el trabajo</b>	18	32.7
<b>A domicilio</b>	12	21.85
<b>Mediante débito bancario</b>	11	20
<b>En las debidas instalaciones de la empresa 7 almacen</b>	14	25.45

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 9**  
**Modalidades de cobro**



**Autor: Bravo C. (2019)**

En las encuestas realizadas a los clientes de la empresa/ almacén se observó que la mayoría de la empresa prefieren las modalidades de cobro visitas en el trabajo y domicilio

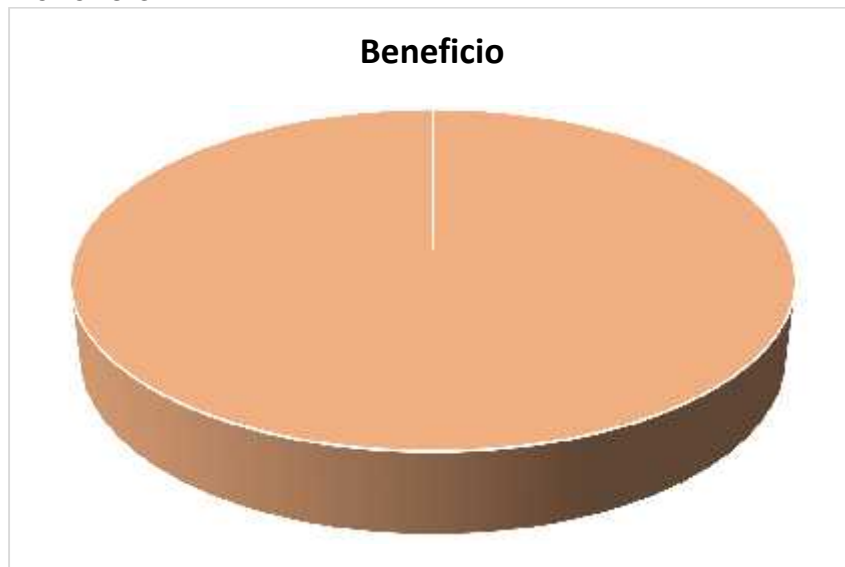
10 ¿A Ud. le gustaría recibir un descuento por cancelar su pago antes de la fecha de vencimiento?

**Tabla 14**  
**Beneficio**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Si</b>	49	100%
<b>No</b>	0	0%

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 10**  
**Beneficio**



**Autor: Bravo C. (2019)**

Todos los clientes a los que se les realizó la encuesta manifestaron que si les gustaría recibir un tipo de descuento por cancelar sus mensualidades antes de la fecha de vencimiento.

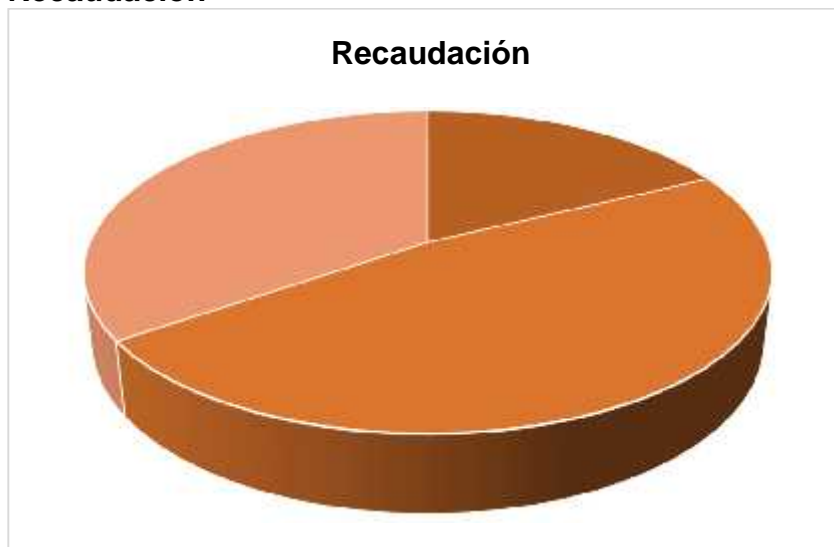
11 ¿A Ud. quién le realiza el cobro del dinero al momento realizar el pago?

**Tabla 15**  
**Recaudación**

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia Absoluta</b>	<b>Frecuencia Relativa</b>
<b>Gerente</b>	9	16%
<b>Contador</b>	12	22%
<b>Cajero</b>	34	62%

**Autor: Bravo C. (2019)**

**Figura 11**  
**Recaudación**



**Autor: Bravo C. (2019)**

En la encuesta realizadas a los clientes se observó que la labor de recaudación no está direccionada a una persona en especial es decir los autorizados son el contador. el gerente y cajero

**Tabla 16**  
**Entrevista**

Preguntas	Gerente general	Contador
<p>1.- ¿La empresa / almacén “mueblería Gaby” cuenta con manuales detallando las funciones que cada departamento tienen a cumplir?</p>	<p>En la empresa / almacén “mueblería Gaby” no contamos con manual de funciones Tampoco se encuentran redactas las funciones de cada uno</p>	<p>La empresa / almacén “mueblería Gaby no cuenta con manuales que determine la labor de cada empleado</p>
<p>2.- ¿En la empresa / almacén “mueblería Gaby existe políticas al momento de realiza una venta a crédito?</p>	<p>En la empresa / almacén “mueblería Gaby “no cuenta con un sistema de políticas de venta a crédito el cliente no recibe ninguna condición al momento de realizar la compra a crédito</p>	<p>En la empresa /almacén “mueblería Gaby no existe ningún tipo de políticas ni normas a seguir</p>
<p>3.- ¿La Empresa / almacén “mueblería Gaby” cuenta con un departamento de cobranza y persona suficiente para cumplir esta labor?</p>	<p>En la actualidad la empresa /almacén “mueblería Gaby no cuenta con departamento de cobranzas ya que la labor de cobranzas la realiza el mismo departamento de contabilidad</p>	<p>No existe ningún departamento que se encargue exclusivamente en la gestión de cobranza , ya que el departamento de contabilidad realiza esta gestión</p>
<p>4.- ¿En la empresa/ almacén "mueblería Gaby contabilidad lleva un registro de las cuentas por cobrar a clientes?</p>	<p>En la empresa / almacén “mueblería Gaby se llevan manualmente el registro de las cuentas por cobrar clientes .el registro de la ventas al contado y crédito se las archiva en un folder y sirve y esto nos ayuda a llevar cierto control</p>	<p>El departamento de contabilidad si registra las ventas ha contado y crédito al momento no se cuenta con un archivo digital. por lo que podría generar inconvenientes a futuro</p>



<p>5.- ¿el personal que la labora en la mueblería Gaby es suficiente para el correcto desempeño de sus funciones de desempeño de sus funciones?</p>	<p>Los colaboradores que laboran en la empresa /almacén mueblería Gaby son suficientes y desempeñan bien su trabajo al momento de realizarlo</p>	<p>No son suficientes debido a que los mismos colabores se encuentran realizando diferentes funciones de diferentes departamentos es notoria la falta de personal</p>
<p>6.-¿En la empresa /almacén " mueblería Gaby cada cuanto tiempo se realizan análisis financiero?</p>	<p>En la empresa/ almacén "mueblería desde el comienzo de la activad no se han realizado a cabalidad los análisis financieros correspondientes. Y esto ha dado lugar al desconocimiento de la real situación de la empresa. no se le ha dado mucho interés ala cuentas por cobrar</p>	<p>Desde mi estadía en la empresa nunca se ha realizado un debido análisis financiero y fuera muy necesario porque un análisis financiero es como la radiografía de la empresa es decir nos ayudaría a conocer la real situación</p>
<p>7.- ¿En la empresa /almacén "mueblería Gaby se realizan constantemente actualizaciones de los datos de los clientes ?</p>	<p>En la empresa / almacén "mueblería Gaby " si se realizan actualización de datos para ellos quienes han sido otorgadas ventas al contado y crédito anualmente se realizan actualizaciones de datos generales</p>	<p>Si actualizan los datos de los clientes anualmente se podría decir que es un método efectivo pero la actualización de los clientes no garantiza el pago que mantengan por sus compras a crédito</p>

## **Interpretación**

El personal de la empresa “mueblería Gaby “conoce verbalmente las funciones que cada uno debe ejecutar. y que no se cuenta con ningún manual escrito detallado para cada departamento

La empresa /almacén “mueblería Gaby” no cuenta con políticas ni normas a seguir al momento de realizar una venta a crédito

La empresa / almacén “mueblería Gaby “no cuenta con un departamento de cobranza la gestión se la realiza con el personal de contabilidad

La empresa / almacén “Mueblería Gaby cuenta con herramientas de trabajo desactualizadas debido a esto ocasiona dificultades al momento de realizar una búsqueda de información

En La empresa / almacén “mueblería Gaby cuenta con un déficit de personal lo que dificulta labor de los colaboradores debido a que se encuentran con sobrecargo de actividades

En la empresa /almacén “mueblería Gaby “ no se a realizado jamás un análisis financiero por lo tanto se desconocería la real situación de la empresa . se desconoce si la empresa es consciente oh no de la capacidad de endeudamiento oh de su liquidez para poder enfrentar deudas a corto y largo plazo

En la empresa/ almacén “mueblería Gaby si se actualizan los datos pero anualmente. y es necesario que esta actualización se diera semestralmente para no perder el contacto con el cliente

## 4.2 Propuesta

En la propuesta presentada se especifican los requisitos que deben tener los colaboradores oh personas que estén interesados en el puesto de cajero y cobrador. las actividades de los colaboradores que están a cargo de la gestión de cobranza deben estar escritas en un guía de trabajo describiendo cada una de sus funciones a desempeñar. Se elaboran varias políticas de venta, cobranza, gestión de cobranza y recuperación de cartera para un mejor crecimiento de la empresa

### 4.2.1 Requisitos mínimos para el cargo de cajero

**Tabla17**  
**Requisitos para cajero**

<b>MG</b>	<b>Empresa “Mueblería Gaby Plan de mejoras</b>
	<b>Requisitos mínimos para el cargo de cajero</b>
<b>Formación profesional</b>	Licenciado (a) oh estudiante cursando los últimos semestres de la carrera de contabilidad, economía, administración de empresas o carreras a llegadas
<b>Experiencia</b>	Debe tener minino dos años de experiencia en función de cajero o gestión de cobranza.
<b>Destrezas</b>	Dialogo laboral Trabajo mancomunal confiabilidad cumplimiento de normas establecidas
<b>Conocimiento</b>	En programas contables En tributación En uso del paquete office En programación básica en informática

**Autor: Bravo C. (2019)**

#### 4.2.2.1 Requisitos mínimos para el cargo de cobrador

Tabla18  
Requisitos para cobrador

<b>MG</b>	<b>Empresa “Mueblería Gaby Plan de mejoras</b>
	<b>Requisitos mínimos para el cargo de cobrador</b>
<b>Formación profesional</b>	Título de bachiller
<b>Experiencia</b>	tener mínimo dos años de experiencia en función de cobrador o cargo similar
<b>Destrezas</b>	Relaciones interpersonales Fluidez de palabra Autocontrol Trabajo bajo presión con metas establecidas
<b>Conocimiento</b>	Licencia de vehículos (autos, motocicletas) Reconocimiento de rutas y avenidas dentro y fuera del cantón Que viva en la troncal oh en un rango de 20 aproximación de 20 minutos

Autor: Bravo C. (2019)

## 4.2.2 Funciones a desempeñar

Tabla 19

### Funciones a desempeñar cajero

<b>MG</b>	<b>Empresa "Mueblería Gaby Plan de mejoras"</b>
	<b>Gestión de cobranza</b>
<b>Funciones a desempeñar por el cajero</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>) Brindar atención al cliente, verificar saldos, informar el número de la cuota pagada actualmente y las cuotas por cobrar</li><li>) Registrar, archivar y guardar toda la documentación que se haya generado de los clientes documentada y crear un soporte digital</li><li>) Informar a la gerencia y al departamento de contabilidad sobre el número de clientes que se encuentran en estado de morosidad y su comportamiento</li><li>) Realizar el seguimiento en la recuperación de cartera</li><li>) Coordinar el proceso de cobranza a las clientes que se encuentren en estado de morosidad</li><li>) Analizar los porcentajes de recaudación mensualmente, si se han dado mejoras o no en la recuperación de cartera</li><li>) Aplicar las políticas que se encuentren establecidas en la gestión de cobranza</li><li>) Informar al jefe encargado (departamento de contabilidad) acerca del tipo de gestión a realizarse con el cliente deudor</li><li>) Tener actualizada toda la información y lista para cuando sean requeridos por su jefe inmediato</li><li>) Tener actualizada toda la información que este bajo su función a desempeñar</li><li>) Cuidar de los equipos, implementos e insumos que hayan sido colocados para su uso</li></ul>	

**Autor: Bravo C. (2019)**

#### 4.2.2.1 Funciones a desempeñar

Tabla 20

##### Funciones a desempeñar colaborador

<b>MG</b>	<b>Empresa "Mueblería Gaby Plan de mejoras"</b>
	<b>Gestión de cobranza</b>
<b>Funciones a desempeñar por el cobrador</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>) Realizar los pagos de servicios públicos, impuestos y demás actividades que se han encargadas por el departamento de contabilidad</li><li>) Acatar las políticas establecidos</li><li>) Disponer de todos los archivos o documentos en un orden</li><li>) Ubicar las respectivas ubicaciones domiciliarias y laborales de los clientes que se encuentren adeudando a la empresa y /o almacén</li><li>) Hacer llegar de manera segura las notificaciones a los clientes que se encuentran adeudando a la empresa</li><li>) Hacerle firmar a la persona el que haya recibido la notificación</li><li>) Anotar correctamente todos los documentos otorgados por el departamento de contabilidad</li><li>)</li></ul>	

**Autor: Bravo C. (2019)**

### 4.2.3 Políticas de venta a crédito

Tabla21

#### Políticas de venta a crédito


<b>MG</b>	<b>Empresa “Mueblería Gaby Plan de mejoras</b>
	<b>Gestión de cobranza</b>
<p style="text-align: center;"><b>Políticas de venta a crédito</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>) El plazo para una compra a crédito será de 12 a 18 meses</li><li>) El cliente debe poseer una estabilidad laboral oh un flujo de efectivo adecuado fijo para poder resultar aprobado</li><li>) El cliente debe tener los siguientes requisitos para poder realizar una compra a crédito:<ul style="list-style-type: none"><li>) Llevar su cedula</li><li>) Ceder el acceso al buró de crédito para saber que otro tipo de deuda mantiene</li><li>) Si el plazo de pago de la compra a crédito excede no podrá solicitar otra venta a crédito hasta que haya cancelado la deuda anterior</li><li>) Para cada nuevo cliente al que haya sido calificado para ser aprobado con una compra a crédito surgirá un archivo sobre los datos del cliente y su forma de pagos seleccionada y este archivo estará bajo responsabilidad del departamento de cobranza</li></ul></li></ul>	

**Autor: Bravo C. (2019)**

#### 4.2.3.1 Políticas de cobranza

Tabla 22

##### Políticas de cobranza

	<b>Empresa “Mueblería Gaby Plan de mejoras</b>
	<b>Gestión de cobranza</b>
<b>Políticas de cobranza</b>	
<p>1.-Es un compromiso de los colaboradores encargados de la gestión de cobranza cumplir con el correspondiente recaudo de las facturas. haciéndole saber al cliente el número de cuotas pagadas. En caso de que el cliente este incumpliendo se deberá informarlo al Jefe del Departamento de contabilidad ya que se encuentra como responsable para que a través de él se inicien las medidas pertinentes.</p> <p>2.-los colaboradores encargados dela gestión de cobranza tendrán el deber de llevar el control interno de todos aquellos documentos y/o expedientes que sean solicitados por las diferentes áreas que lo requieran. ya sean estas: gerencias o el departamento encargado (contabilidad)</p> <p>3.-El Departamento de Contabilidad, deberá examinar los correctos registros de las facturas y la debida recaudación de las mismas.</p> <p>4.-los colaboradores de la gestión Cobranza enviarán constantemente al Departamento de Contabilidad un informe de la cobranza realizada a los clientes para que conozca la conducta de pago de cada un</p> <p>5.-Efectuar todos los controles electrónicos oh escritos tales como: estados de cuenta, reportes de antigüedad de saldos consecutivos de la facturación y la cobranza, entre otros.</p>	



6.-Al expediente del cliente se deberá integrar una copia de la factura y su debido comprobante de pago; en caso de clientes que se encuentren en estado de morosidad , se integrarán los documentos que evidencien la función de cobranza, como pueden ser: bitácora , correos electrónicos, avisos de suspensión

**Autor: Bravo C. (2019)**

#### 4.2.3.2 Políticas de Gestión de cobranza

**Tabla 23**

**Política de gestión de cobranza**

<b>MG</b>	<b>Empresa “Mueblería Gaby Plan de mejoras</b>
	<b>Gestión de cobranza</b>
<b>Políticas de Gestión de cobranza</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li> <p>) En caso de que el cliente se haya retrasado por tres días en el pago de la deuda por su compra a crédito se le realizara una llamada telefónica para informarle que se encuentra en mora al no haber cancelado a la fecha correspondiente</p> </li> <li> <p>) en caso de que el cliente no respondiera a las llamadas realizadas a los que fueron registrados, el cobrador se encargara de entregar la notificación escrita según la dirección estipulada en la solicitud de crédito.</p> </li> <li> <p>) Si el cliente brindo los números y dirección incorrectos el cobrador se encargará de investigar la dirección y números exactos del mismo para realizar la cobranza respectiva.</p> </li> </ul>	
<b>Llamadas telefónicas</b>	

- ) Si después de tres días de haber ejecutado las llamadas telefónicas no se ha cancelado la deuda, se le enviarán en ese momento notificaciones por escrito en términos corteses a la dirección brindada
- ) Llevar el soporte de las notificaciones hacer firmar de las notificaciones a quien las receipte
- ) Se añadirán las observaciones a los archivos de los clientes
- ) De no haber hecho caso a esta primera notificación se enviaría una segunda

#### **Visitas**


El cobrador de la empresa es el encargado de realizar las visitas a todo los clientes que se encuentren en estado de mora

**Autor: Bravo C. (2019)**

#### 4.2.3.2 Políticas de recuperación de la cartera vencida

Tabla 24

#### Políticas de recuperación de la cartera vencida

	<b>Empresa “Mueblería Gaby Plan de mejoras</b>
	<b>POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>) Ejecutar un documento con los datos correspondientes de cada uno de los clientes que se encuentran en estado de mora cartera vencida.</li><li>) Encargarse de los cobros mediante un orden al momento de ejercer la gestión de cobranza</li><li>) En caso de no recuperar el dinero de las ventas a crédito se efectuará mediante trámites legales</li><li>) Esta se cataloga como una medida extrema y se la realiza cuando no se tenga ningún tipo de respuesta por parte del deudor.</li></ul>	

**Autor: Bravo C. (2019)**

### **3 Conclusiones**

Se realizó un diagnóstico metodológico en el área de gestión de cobranza que permitió verificar la raíz del problema de recuperación de cartera

El personal de la empresa “mueblería Gaby” no tiene una guía de trabajo detallando las actividades de sus colaboradores

La empresa almacén “mueblería Gaby” no cuenta con políticas ni normas a seguir al momento de realizar una venta a crédito

La empresa almacén “mueblería Gaby” labora con herramientas de trabajo desactualizadas que dificultan la labor a desempeñar

La empresa almacén “mueblería Gaby” carece de personal para ejecutar sus funciones y poder concretarlas

A los clientes no se les recuerda con días de anticipación acerca de su fecha de vencimiento de pago

El servicio de cobro que brinda la empresa almacén “mueblería Gaby” es irregular

Los clientes prefieren que los cobros se realicen en sus hogares o en sitio de trabajo

Los clientes de almacén “mueblería Gaby” cancelan sus compras a crédito en el lapso de un año

Se establecieron políticas en los procesos recuperación de cartera vencida, gestión de cobranza, cobranza y ventas a crédito

Se realizó un plan que permite mejoras el proceso de gestión de cobranza en la empresa "mueblería Gaby" ubicada en cantón de la provincia del cañar

#### **4.4 Recomendaciones**

Elaborar una guía de trabajo donde se especifique las labores encargadas para cada departamento y el conjunto de actividades a cumplir que le corresponde a cada colaborador de la empresa.

Actualizar constantemente las herramientas de trabajo para poder facilitar la labor y tener un respaldo en digital de todos los procesos de, pagos, abonos, y compras a crédito

Contratar personal suficiente para ejecutar la labor de gestión de cobranza que cumpla con cada uno de los requisitos establecidos en la guía de trabajo

Crear un departamento de cobranza para mejorar la recuperación de valores vencidos y hacer el recorrido por domicilio y lugar de trabajo a los clientes que mantienen deuda con la empresa

Mejorar el servicio de cobro para poder brindar una mejor atención a todos los clientes

#### **4.5 Bibliografía**

Alejandra Lopez Salazar, R. C. (12-13 de junio de 2008). *ANÁLISIS DE LAS PROBLEMÁTICAS FINANCIERAS, ESTRATÉGICAS Y COMERCIALES DE LAS EMPRESAS DE CELAYA.*

Obtenido de eument.net enciclopedia virtual: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/ANALISIS%20DE%20LAS%20PROBLEMATICAS%20FINANCIERAS%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DE%20CELAYA%20METODO.htm>

- Basantes. (2010). *Plan Estratégico de recuperación de la Cartera Financiera existente en la ESPOCH*. Chimborazo: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Obtenido de <http://dspace.espoch.edu.ec/bitstream/123456789/1414/1/102T0002.pdf>.
- Bastidas, Z. y. (2012). Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27036/1/MODELO-DE-COSTOS-EN-PRODUCCI%C3%93N-DE-BANANO-PARA-TORCHUSA-S.A.-ARIAS-CARRERA-V%C3%89LZ-VLLAFERTE.pdf>
- Behar. (2008).
- BERMÚDEZ MERO MARÍA. (2013). *Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil*". Guayaquil: Universidad de guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%C3%91A.pdf>.
- BERMÚDEZ MERO, P. R. (2012). *“Propuesta plan estratégico para recuperación cartera vencida en Imtelsa S.A. Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Calderón. (2019). *CEFA*. Obtenido de Centro de estudios Fiscales: [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
- Catarino, I. (2010). *Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento*. Ibarra: UNIVERSIDAD DE IBARRA.
- Fernandez. (Mayo de 2017). *EDUMET*. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2017/coac-ecuador.html>
- Fidias, A. (2006). *conceptos basicos de muestreo*. caracas: Episteme.
- Godoy y Greco. (2006).
- Grande, E. I. (2009). *FUNDAMENTOS Y TECNICAS DE INVESTIGACION COMERCIAL* . Madrid: Esic.
- Lucero. (2013).
- LUCERO. (2013). *Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac”*. TULCAN: UNIANDES.
- Montesdeoca. (2015). *LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA Y LA CARTERA VENCIDA EN IMPORTADORA ALVARADO VASCONEZ CIA. LTDA*. Ambato: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO.
- Moreno, B. M. (2000). *Introducción a la Metodología de la investigación educativa*. Mexico: Progreso.
- Morris, C. G., & Maisto, A. A. (2005). *Introducción a la psicología*. Mexico : Pearson Educación.
- Paredes, v. (2016). *DISEÑO ESTRATÉGICO PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA DE LA COMPAÑÍA “ALZAMY” 2016*. guayaquil: universidad de guayaquil. Obtenido de

positorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19757/1/DISEÑO%20ESTRATÉGICO%20PARA%20LA%20RECUPERACIÓN%20DE%20CARTERA.pdf.

Pinos. (1999).

Pombo, J. R. (2004). *MANUAL DE CONTABILIDAD GENERAL-CURSO PRACTICO*. Madrid, España: Paraninfo.

ROBLEDO. (10 de noviembre de 2004). *“Población de estudio y muestreo en la investigación epidemiológica*. Obtenido de [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20DAngelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACI%C3%93N%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20DAngelo).pdf)

RONQUILLO. (2016). *Diseño de manual control interno orientado a efectividad de cobranzas Roxvill S.A*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.

Ronquillo. (2016). *ronquillo* . Obtenido de [positorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19960/1/DISEÑO%20DE%20MANUAL%20CONTROL%20INTERNO%20ORIENTADO%20A%20EFECTIVIDAD%20DE%20COBRANZAS%20ROXVILLS.A..pdf](http://positorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19960/1/DISEÑO%20DE%20MANUAL%20CONTROL%20INTERNO%20ORIENTADO%20A%20EFECTIVIDAD%20DE%20COBRANZAS%20ROXVILLS.A..pdf).

sanchez. (2011). ambato .

Sanchez. (2011). *Desarrollo de un Plan Estratégico para recuperar la Cartera Vencida de Clientes de la empresa Producurtimarc de la ciudad de Ambato*. ambato: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.

Tumbaco, C. J. (2013). *analisis de la cartera vencida en la liquidez que tiene la empresa Puratoxic*. Milagro: UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO.

Yanzapanta. (2015). *“LA GESTIÓN DE CRÉDITO Y SU INCIDENCIA EN LA CARTERA VENCIDA EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO CRECER WIÑARI*. AMBATO: UNIVERSIDAD TECNICA DE AMBATO.

ZAPATA, E. E. (2015-2016). *ANÁLISIS DEL PROCESO DE CARTERA VENCIDA EN EL NEGOCIO “ALMACENES DERICK”*. cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7643/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf>



## LINCOGRAFIA

1. [https://books.google.com.ec/books?id=bG66AwAAQBAJ&pg=PA171&lpg=PA171&dq=Se+considera+como+clientes+a+los+compradores+de+mercader%C3%ADas+y+bienes+que+venda+la+empresa,+as%C3%AD+como+a+los+usuarios+de+los+servicios+que+la+empresa+presta&source=bl&ots=9DP7jpwg0j&sig=ACfU3U3O3CbFBA1sd7rbCau7hG\\_a9K6blw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiozv2Hz\\_7IAhVtvFkKHb7RDygQ6AEwAAnoECAsQAQ#v=snippet&q=EDITORIAL&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=bG66AwAAQBAJ&pg=PA171&lpg=PA171&dq=Se+considera+como+clientes+a+los+compradores+de+mercader%C3%ADas+y+bienes+que+venda+la+empresa,+as%C3%AD+como+a+los+usuarios+de+los+servicios+que+la+empresa+presta&source=bl&ots=9DP7jpwg0j&sig=ACfU3U3O3CbFBA1sd7rbCau7hG_a9K6blw&hl=es&sa=X&ved=2ahUKewiozv2Hz_7IAhVtvFkKHb7RDygQ6AEwAAnoECAsQAQ#v=snippet&q=EDITORIAL&f=false)
2. <http://www.eumed.net/libros-gratis/2008c/426/ANALISIS%20DE%20LAS%20PROBLEMATICAS%20FINANCIERAS%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DE%20CELAYA%20METODO.htm>
3. <http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7643/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf>
4. <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/459/3/An%C3%A1lisis%20de%20la%20cartera%20vencida%20en%20la%20liquidez%20que%20tiene%20la%20empresa%20Puratoxic%20S.%20A.%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%20a%C3%B1o%202013..pdf>
5. <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3524/1/TUTCYA018-21013.pdf>
6. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%C3%91A.pdf>
7. [http://www.cefa.com.mx/art\\_art110727.html](http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html)
8. <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/coac-ecuador.html>
9. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17816/1/T3291ig.pdf>
10. <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1317>
11. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17538/1/T3271ig.pdf>
12. <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17538/1/T3271ig.pdf>
13. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/1414>

14. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19960/1/DISE%C3%91O%20DE%20MANUAL%20CONTROL%20INTERNO%20ORIENTADO%20A%20EFECTIVIDAD%20DE%20COBRANZAS%20ROXVILLS.A..pdf>
15. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10608/1/TESIS%20FINAL%20BERMUDEZ%20PE%C3%91A.pdf>
16. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19757/1/DISE%C3%91O%20ESTRATEGICO%20PARA%20LA%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA.pdf>
17. [https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20\(Lic%20Angelo\).pdf](https://med.unne.edu.ar/sitio/multimedia/imagenes/ckfinder/files/files/aps/POBLACION%20Y%20MUESTRA%20(Lic%20Angelo).pdf)

# Anejos

## **CARTA DE AUTORIZACIÓN**

La Troncal 08 de agosto del 2019

Señores

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO**

**De mis consideraciones:**

Por medio de la presente autorizo al Sr: **CARLOS ERNESTO BRAVO TUBÓN** con cedula de identidad # 0942172925 estudiante de su distinguida institución a realizar EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PLAN DE MEJORA EN LA GESTION DE COBRANZA EN LA MUEBLERIA GABY EN EL CANTON LA TRONCAL .

Atentamente

---

**Cristian Salinas**  
**Encargado**  
**Mueblería Gaby**



## INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

### CARRERA DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

#### ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE ALMACEN “MUEBLERÍA GABY “UBICADA EN EL CANTON LA TRONCAL

El sr. Estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría, se permite entregar la siguiente encuesta.

**Objetivo:** recolectar información que ayude a examinar la gestión de cobranza brindada por la empresa / almacén " mueblería Gaby"

#### INSTRUCCIONES

- ) Lea y analice detenidamente todas y cada una de las preguntas
- ) Seleccione una sola alternativa
- ) Marque con una x en la respuesta que según ud corresponda
- ) Cualquier duda oh inquietud consulte con el encuestador
- ) No se aceptará con enmendadura, tachones

#### Cuestionario

1.- ¿Usted tiene conocimiento si la empresa / o almacén dispone de una tasa interés por retraso en los pagos acordados?

Si	No

2.- ¿Cómo cancela sus compras?

Crédito	efectivo	Crédito y Efectivo

3.- Conteste Si su respuesta a la pregunta anterior fue

Días	Semanas	Meses

4.- ¿usted con qué frecuencia realiza sus compras a crédito en la empresa /almacén?

Mensual	Trimestral	Semestral	Anual

5.- ¿Ud. normalmente realiza los pagos de sus compras a crédito puntualmente?

Siempre	Casi siempre	Frecuentemente	Rara vez

6.- ¿De los siguientes argumentos cual considera usted que es la principal causa para no efectuar su pago a tiempo?

Corto plazo	
No alcanza a juntar la cantidad total	
No recuerda la fecha de pago	
La empresa no le recuerda tiempo el vencimiento de su pago	

7.- ¿Cómo es para Ud. el servicio de cobro que brinda la empresa / almacén mueblería Gaby?

Excelente	Muy bueno	Regular	Malo

8.- ¿mediante que mecanismo Ud. preferiría que la empresa / almacén le realice un recordatorio de su fecha de pago?

Mensaje de texto	Llamada telefónica	Mensaje al correo	Otro

9.- ¿En dónde preferiría Ud. que se les realice los cobros?

En el trabajo	
A domicilio	
Mediante débito bancario	
En las debidas instalaciones del almacen	

10.- ¿A Ud. le gustaría recibir un descuento por cancelar su pago antes de la fecha de vencimiento ¿

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
Si		
No		

11.- ¿A Ud. Quien le realiza el cobro del dinero al momento de realizar el pago

Alternativas	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa
<b>Gerente</b>		
<b>Contador</b>		
<b>Cajero</b>		

**Gracias por su atención**

**Carlos Ernesto Bravo Tubón**  
**0942172925**



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA  
CARRERA TEGNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA  
ENTREVISTA**

NOMBRE:

\_\_\_\_\_

CARGO: \_\_\_\_\_ FECHA:

\_\_\_\_\_

HORA INICIO: \_\_\_\_\_ HORA

TERMINO \_\_\_\_\_

LUGAR:

\_\_\_\_\_

Estimado Reciba Saludos esperando que sus actividades logren el éxito de siempre, me dirijo a Ud. con el fin de colaborar con el presente formulario para conocer aspectos importantes sobre el desarrollo de las actividades contables y administrativas de la entidad que usted administra

**Objetivo:** Analizar y responder las preguntas sobre el plan de mejores en la gestión de cobranza en la mueblería Gaby en el cantón La Troncal

**Formulario**

1.- ¿La empresa / almacén "mueblería Gaby" cuenta con manuales detallando las funciones que cada departamento tienen a cumplir?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



2.- ¿En la empresa / almacén "mueblería Gaby existe políticas al momento de realiza una venta a crédito?

---

---

---

3.- ¿La Empresa / almacén "mueblería Gaby "cuenta con un departamento de cobranza y persona suficiente para cumplir esta labor?

---

---

---

4.- ¿En la empresa/ almacén "mueblería Gaby contabilidad lleva un registro de las cuentas por cobrar a clientes?

---

---

---

5.- ¿el personal que la labora en la mueblería Gaby es suficiente para el correcto desempeño de sus funciones desempeño de sus funciones?

---

---

---

6.- ¿En la empresa / almacén " mueblería Gaby cada cuanto tiempo se realizan análisis financiero?

---

---

-

---

---

7.- ¿En la empresa /almacén “mueblería Gaby se realizan constantemente actualizaciones de los datos de los clientes?

---

---

---

---

## FOTOS



**La Contadora se encuentra analizando y observando la entrevista**



**La contadora responde la entrevista establecida.**



### CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

### CERTIFICO:

Que después de analizado el diseño de proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora en la gestión de cobranza en la mueblería Gaby en el cantón la troncal”** y problema de investigación: **¿Cómo Influye la gestión de cobranzas en el manejo de la recuperación de cartera en la mueblería Gaby ubicada en el cantón la troncal, en el periodo 2019?**, presentado por **Carlos Ernesto Bravo Tubón** como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Egresado:

  
**Carlos Ernesto Bravo Tubón**

Tutor:

  
**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

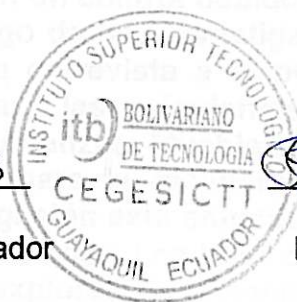
En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

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

Richard SAN Lucas VAURGAS

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT



[Handwritten Signature]

Firma

