



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

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

**TEMA: ANALISIS DE LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA PROTEGUARVA DEL
AÑO 2015**

Autora:

Gina Araujo Parreño

Tutora:

Ing. Luis Alberto Villegas Yagual MAE.

Guayaquil, Ecuador

2016

ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	i
AUTORIA NOTARIZADA	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE GENERAL	v
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	2
EL PROBLEMA	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
Ubicación del problema en contexto.....	2
Situación del conflicto.....	3
Delimitación del Problema.....	3
Formulación del Problema.....	4
Variables de la investigación.....	4
Evaluación del problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	5
Justificación e Importancia.....	5
Viabilidad técnica:.....	6
Viabilidad económica:.....	7
Viabilidad financiera:.....	7
Viabilidad institucional y de gestión:.....	7
Información general de la empresa:.....	7
Política y calidad.....	7
Misión.....	8
Organigrama Institucional.....	8
CAPITULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	9
Antecedentes históricos.....	9
La cartera de la Empresa Proteguarva.....	11
Antecedentes referenciales.....	12
Procedimientos y control de cobranzas.....	12

Período promedio de cobro	12
Edad de las cuentas por cobrar.....	13
Tabla. N.1 Comportamiento de la cartera en los años 2014 y 2015.	14
Procedimientos de cobro.....	14
Aplicar y controlar el reglamento de convenios de pago.	16
Convenios o Acuerdos de Pagos	17
Convenios de Pago	17
Convenios de Pronto Pago.....	18
Convenios de Pago a Plazos.....	19
Transferencia de cartera de las distribuidoras.....	19
Administración de cartera vencida por terceros.....	20
FUNDAMENTACIÓN LEGAL	21
Fundamentos legales del proceso de cobranza o cartera vencida en Ecuador	21
FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.....	23
MARCO CONCEPTUAL	23
Definición de cartera.....	23
Indicadores de liquidez.....	25
Liquidez corriente	25
Endeudamiento patrimonial	26
Índices de gestión financiera	26
Rotación de cartera	26
Período medio de cobranza.....	27
Índices de rentabilidad.....	27
Créditos	28
Cobranzas	28
Plan de créditos y cobranzas.....	28
Programa de créditos y cobranzas	28
Manejo de la cartera.....	29
Administración de la cartera vigente y vencida.....	32
Gestión actual de cobranza.....	33
Origen y situación actual de la cartera vencida en la Empresa Proteguarva.....	33
Repercusión de la cartera vencida	34
Análisis económico	35
Análisis financiero.....	35
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	36
Operacionalización de las variables.	36

Tabla. N.2 Operacionalización de las variables	36
CAPÍTULO III	37
METODOLOGÍA	37
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	37
TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	38
El diseño de la investigación es cuantitativo y cualitativo:.....	38
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	39
Característica de la población	39
Delimitación de la población.....	39
Tipo de muestra.....	39
Tamaño de la muestra.....	39
Proceso de selección	39
MUESTRA DE TRABAJADORES Y DIRECTIVOS.....	40
Tabla. N.3 Muestra de trabajadores y directivos	40
Métodos y técnicas.....	40
Métodos teóricos.....	40
Métodos empíricos:	41
El tratamiento estadístico de la información	42
TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	42
Tabla. N.4 Técnica de recolección de datos.....	42
CAPITULO IV	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.....	43
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA (ANEXO 3)	43
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA PROTEGUARVA.....	43
CRITERIO PERSONAL.....	45
ENCUESTA (ANEXO 4)	46
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROTEGUARVA.....	46
Tabla. N.5: Centro de trabajo	46
Tabla. N.6: Periodo de tiempo que trabaja en la empresa.....	47
Tabla. N.7: Departamento en el que trabaja.....	48
Tabla. N.8: Controles que se realizan en la Empresa Proteguarva	49
Tabla. N.9: Controles al proceso de recuperación de la cartera vencida	50
Tabla. N.10: Consecuencias de la falta de control de la cartera vencida	51

Tabla. N.11: Eficiente control de la cartera vencida	52
VERIFICACIÓN DE LAS VARIABLES	52
Tabla. N.12 Verificación de las variables.....	53
Tabla. N.13: Cronograma de actividades del proceso investigativo.	54
PROPUESTA	54
TÍTULO: Plan de acción para recuperar la cartera vencida de la empresa Proteguarva.	54
INTRODUCCIÓN.....	54
Planeación estratégica para la recuperación de la cartera vencida.....	55
Planeación de la estrategia	55
Etapas.	56
Acciones a desarrollar en cada una de las etapas.	56
CONCLUSIONES	58
RECOMENDACIONES:.....	59
BIBLIOGRAFÍA.	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla. N.1 Comportamiento de la cartera en los años 2014 y 2015.	14
Tabla. N.2 Operacionalización de las variables.....	36
Tabla. N.3 Muestra de trabajadores y directivos.....	40
Tabla. N.4 Técnica de recolección de datos	42
Tabla. N.5: Centro de trabajo	46
Tabla. N.6: Periodo de tiempo que trabaja en la empresa	47
Tabla. N.7: Departamento en el que trabaja.....	48
Tabla. N.8: Controles que se realizan en la Empresa Proteguarva.....	49
Tabla. N.9: Controles al proceso de recuperación de la cartera vencida	50
Tabla. N.10: Consecuencias de la falta de control de la cartera vencida	51
Tabla. N.11: Eficiente control de la cartera vencida	52
Tabla. N.12 Verificación de las variables	53
Tabla. N.13: Cronograma de actividades del proceso investigativo.	54

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Organigrama Institucional.....	8
Gráfico 2. Cartera Vencida	34
Gráfico 3: Centro de trabajo	46
Gráfico 4: Periodo de tiempo que trabaja en la Empresa Proteguarva	47
Gráfico 5: Departamento en el que trabaja	48
Gráfico 6: Controles que se realizan en la Empresa Proteguarva	49
Gráfico 7: Controles al proceso de recuperación de la cartera vencida.....	50
Gráfico 8: Consecuencias de la falta de control al proceso de recuperación de la cartera vencida	51
Gráfico 9: Eficiente control de la cartera vencida.....	52
Gráfico 10: Planeación de la estrategia.....	55



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema

“Análisis de la cartera vencida de la empresa PROTEGUARVA del año 2015”

Autora: Araujo Parreño Gina Yesenia

Tutor: Ing. Luis Alberto Villegas Yagual MAE.

RESUMEN

El objetivo fundamental de la presente investigación, es analizar la cartera vencida de la empresa Proteguarva teniendo en cuenta la necesidad de solucionar las deficiencias existentes en el área de cobranzas.

Situación que ocasiona pérdidas significativas para la misma al no contar con la liquidez.

Durante el proceso investigativo se utilizaron métodos teóricos y empíricos basados en normas, políticas y procedimientos, permitiendo obtener conocimientos teóricos sobre el tema objeto de estudio. Se recopiló la información necesaria para el análisis de la cartera vencida en la empresa.

Para la exitosa culminación del trabajo de titulación expuesto, se determinaron acciones para agilizar el cobro de sus cuentas para superar el déficit de capital y con ello plantear una alternativa o solución a la problemática planteada, demostrando que con el desarrollo de estas acciones, la empresa obtendrá los resultados esperados.



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

ABSTRACT

The fundamental objective of the present investigation is to analyze the conquered wallet of the company Proteguarva keeping in mind the necessity to solve the existent deficiencies in the area of collections. Situation that causes significant losses for the same one when not having the liquidity. During the investigative process theoretical and empiric methods were used based on norms, political and procedures, allowing obtaining theoretical knowledge on the topic study object. The necessary information was gathered for the analysis of the wallet conquered in the company. For the successful culmination of the work of exposed titulación, actions were determined for speeding up the collection of their bills to overcome the capital deficit and with it to outline an alternative or solution to the outlined problem, demonstrating that with the development of these actions, the company will obtain the prospective results.

INTRODUCCIÓN

La recuperación de la cartera vencida en el contexto ecuatoriano es, sin duda, un elemento fundamental del avance económico y productivo del país; por tal razón el adecuado tratamiento al mismo en los distintos contextos empresariales, implicará en buenos resultados para la economía nacional.

La Empresa Proteguarva, tiene dada su función social una significativa función en el desarrollo económico de Ecuador, sobre todo por los servicios que presta a instituciones, clientes y a la población en general, cuya trascendente función la prestación de actividades complementarias de vigilancia y seguridad.

Ésta prestación de servicios genera valores que se instituyen en obligaciones de las empresas beneficiarias para Empresa Proteguarva, sin embargo este proceso de recaudación se convierte en un proceso insuficiente en su gestión de cobro, donde el ineficaz servicio de ciertas empresas conjuntamente con una variedad de condiciones externas, se reflejan en el aumento de los montos de cartera que maneja la empresa de referencia, situación ésta que afecta de manera significativa directa o indirectamente a diferentes áreas de desarrollo de la empresa.

El trabajo de investigación que se presenta introduce en el análisis de la problemática planteada, inicialmente la situación financiera de la Empresa Proteguarva a través del correspondiente análisis realizado en sus Estados Financieros, de las principales razones financieras, enfatizando las que representan una mayor deuda, para posteriormente estudiar las diferentes alternativas de recaudación que podrían aplicarse y así sosegar paulatinamente la situación de endeudamiento y obviamente recaudar importantes sumas de dinero.

Con el objetivo fundamental de lograr incrementar el índice anual de recuperación de cartera vencida en la Empresa Proteguarva, de manera que la propuesta les permita destinar mayor cantidad de recursos económicos a los proyectos que ha diseñado la empresa para su perfeccionamiento en el servicio que presta en sus distintas variantes.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en contexto

En la actualidad y como consecuencia del fenómeno llamado globalización, las empresas buscan estrategias para mantenerse y expandirse en el mercado, y una de ellas es el ofrecimiento de créditos para mantener a sus actuales clientes y atraer a otros nuevos, estrategia que en muchas ocasiones no aporta los resultados que se esperan, ya que al otorgar los mismos, la empresa debe contar con excelentes políticas de administración de los cobros de estas cuentas para evitar quedarse sin efectivo disponible y evitar así serios problemas de liquidez.

Las cuentas por cobrar son, al igual que cualquier activo, “recursos controlados por la entidad, y de los cuales se espera obtener, en el futuro, beneficios económicos”.(Castro, 2012).

Estas se originan cuando se vende un bien o servicio única y exclusivamente a crédito documentado (títulos de crédito, letras de cambio y pagarés) a favor de la empresa, las mismas que por sus características se dividen en dos importantes grupos, las que se encuentran a cargo de clientes y las que se encuentran a cargo de otros deudores.

Las que conforman el primer grupo, deben presentar los documentos y cuentas a cargo de clientes de la entidad, derivados de la venta de mercancías o prestación de servicios, que representan la actividad normal de la misma. En el caso de servicios, los derechos devengados deben presentarse como cuentas por cobrar aun cuando no estuviesen facturados a la fecha de cierre de operación de la entidad. En el segundo grupo, deberán mostrarse las cuentas y documentos por cobrar a cargo de otros deudores, agrupándolas por concepto y de acuerdo con su importancia.

Situación del conflicto

La empresa Proteguarva se dedica a la prestación de actividades complementarias de vigilancia y seguridad, fue constituida el 10 de marzo de 1997, era una empresa con solvencia que permitía cubrir los pagos a empleados y proveedores en fecha estimada, pero a partir del mes de mayo del 2015 el índice de cobro de cartera a 30 día ha decaído de 1 % al 18 % influyendo en concurrir en préstamo al gerente para poder cumplir con los pagos, y las causas de esta problemática están dadas en su mayoría por:

- La falta de control en el área de cobranzas.
- La poca preparación de los trabajadores que laboran en el área de cobranzas.
- La no existencia de una estrategia para la recuperación de la cartera vencida.
- No se declaran en el tiempo previsto los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras en efectivo, depósitos bancarios, notas de créditos y transferencias interbancarias.
- Las notas de crédito no cuentan con toda la información requerida por tanto no se pueden rebajar de los valores de pago pendientes de los clientes.
- Los informes tardíos generan confusión e inconsistencia al momento de cuadrar los informes de recaudación con los valores recaudados en el día.

Delimitación del Problema

País: Ecuador

Provincia: Guayas

Cantón: Guayaquil

Campo: Empresarial

Área: Administración

Aspectos: Cartera vencida y estados financieros.

Formulación del Problema

¿Como afecta la cartera vencida de la empresa Proteguarva en los pagos a empleados y proveedores de la ciudad de Guayaquil del año 2015?

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable dependiente: La cartera vencida de la Empresa Proteguarva.

Variable independiente: Incidencia en los pagos a empleados y proveedores

Evaluación del problema

Delimitado.- La autora de la investigación considera que el problema científico cumple con las exigencias necesarias ya que delimita el área geográfica, el periodo y el espacio en el cual se desarrolla la presente investigación científica.

Concreto.- El problema de investigación planteado se redactó de una manera corta, precisa, directa y adecuada, ya que se identificó de forma concreta donde se encontraba la situación conflicto, delimitando correctamente las variables de este.

Original.- Es original porque a pesar de que este tipo de situaciones son muy comunes, el entorno donde se desarrolla el fenómeno es totalmente novedoso y no existen evidencias de investigaciones pasadas sobre este tema.

Factible.- Es un problema factible porque con la solución de este se mejorara el proceso de pago a empleados y proveedores.

Relevante.- Es relevante, ya que con la puesta en práctica de la solución a la problemática planteada la empresa podrá contar con excelentes políticas de administración de los cobros de estas cuentas para evitar quedarse sin efectivo disponible, para realizar el pago a sus trabajadores y proveedores y evitar así serios problemas de liquidez.

La presente investigación se desarrolla con el objetivo de analizar la cartera vencida de la empresa Proteguarva y su incidencia en los pagos a empleados y proveedores.

Objetivos de la Investigación

Objetivo general:

Analizar la cartera vencida de la Empresa Proteguarva y su incidencia en los pagos a empleados y proveedores.

Objetivos específicos:

- 1- Fundamentar teóricamente los antecedentes de las cuentas por cobrar y en particular de la cartera vencida.
- 2- Diagnosticar la situación actual de las cobranzas de la empresa Proteguarva.
- 3- Proponer un plan de acción para recuperar la cartera vencida de la empresa Proteguarva.

Justificación e Importancia.

La presente investigación, surge por la necesidad de solucionar las deficiencias existentes en el área de cobranzas de la Empresa Proteguarva y su incidencia en los pagos a empleados y proveedores, situación que ocasiona pérdidas significativas para la empresa al no contar con la liquidez suficiente para efectuar los pagos a sus proveedores y empleados.

Por lo antes expuesto se propone el análisis de la cartera vencida en la empresa Proteguarva y su incidencia en los pagos a empleados y proveedores, el cual debe contar con un plan de contingencia para cubrir los gastos en que incurre la empresa por posibles demoras en los pagos a empleados y proveedores.

Con los resultados de este análisis plantear una propuesta que busque agilizar el cobro de sus cuentas para superar el déficit de capital con ello plantear una alternativa o solución a la problemática planteada.

Los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras en efectivos, depósitos bancarios, notas de créditos, transferencias interbancarias, cheque certificado o cheque cruzado a nombre de la entidad no son ejecutados al 100% diariamente o máximo el día hábil siguiente como lo establece la norma 403-01 de la Contraloría General del Estado. Existe la necesidad de la gestión del control interno para verificar el

cumplimiento de todas las funciones que disponen estos puestos, además de poder controlar que las normas establecidas sean cumplidas por los recaudadores.

Entre los documentos habilitantes de ingresos tenemos: depósitos bancarios que estos se deben realizar dentro de lo establecido en la norma de control interno de la Contraloría General del Estado 403-01; éstas no son cumplidas por los funcionarios responsables de esta labor, quienes son los recaudadores, notas de créditos.

Estas se reflejan en el estado de cuentas de la institución, pero por falta de información estas no tienen su debida identificación, lo cual no permite rebajar en los valores pendiente de pagos de los clientes, y las transferencias interbancarias; este canal de pago esta direccionado a clientes del sector privado, los cuales realizan el proceso de transferencia interbancaria a favor de esta institución.

En las cuentas corrientes definidas, de igual forma que en los valores pendientes de pago de los clientes E- SIGEF, este es un canal de pago orientado a los clientes del sector público, los mismos que utilizan las herramientas para cumplir con los obligaciones, estos valores son reflejados en las cuentas corrientes, pero existen valores que no corresponden a esta institución, cheque certificado o cheque cruzado, para mayor seguridad de la entidad se debe receptor debidamente certificados, pero por razones diversas se les recepta, lo cual es responsabilidad de las personas que lo aceptaron.

El control administrativo se lo realiza en función de los ingresos en las cuentas corrientes de la institución. Lo que origina depósitos tardíos que generan confusión e inconsistencia al momento de cuadrar los informes de recaudación con los valores recaudados en el día, dichos reportes son solicitados por la jefatura de tesorería, lo cual debe ser cuadrado inmediatamente.

Viabilidad técnica:

La presente propuesta de investigación es viable, ya que el presupuesto es un

mecanismo de control económico, que permite a las empresas, en este caso la empresa Proteguarva, tener una mayor información y control de los recursos utilizados para poder realizar el pago a empleados y proveedores.

Viabilidad económica:

Con la puesta en práctica de la investigación propuesta en este proyecto, se logrará realizar los pagos a los trabajadores y proveedores de la empresa, además de evitar préstamos bancarios, y por tanto de esta forma disminuir la liquidez

Viabilidad financiera:

Es viable, porque en el desarrollo de la propuesta de investigación, no se incurrirá en gastos significativos.

Viabilidad institucional y de gestión:

El no contar con una correcta estrategia para la recaudación de la cartera vencida, lo que impide que la empresa pueda realizar en los plazos establecidos el pago a empleados y proveedores.

Información general de la empresa:

La empresa Proteguarva se dedica a la prestación de actividades complementarias de vigilancia y seguridad, fue constituida el 10 de marzo de 1997, era una empresa con solvencia que permitía cubrir los pagos a empleados y proveedores.

Política y calidad

La empresa Proteguarva se dedica a la prestación de actividades complementarias de vigilancia y seguridad, buscando satisfacción y el cumplimiento de todos los requerimientos del cliente, asignando recursos físicos y un equipo humano comprometido, competente y cumplidor, para el mejoramiento de la eficacia del sistema de gestión y calidad de beneficios de la organización.

Su mayor propósito es servir a los clientes, bajo los parámetros de calidad, cumplimiento y responsabilidad necesarios para garantizar un desarrollo integral de nuestra empresa.

Misión

La misión de la Empresa Proteguarva, es consolidarse como una empresa sólida en el ramo de la prestación de actividades complementarias de vigilancia y seguridad en el Ecuador.

Organigrama Institucional

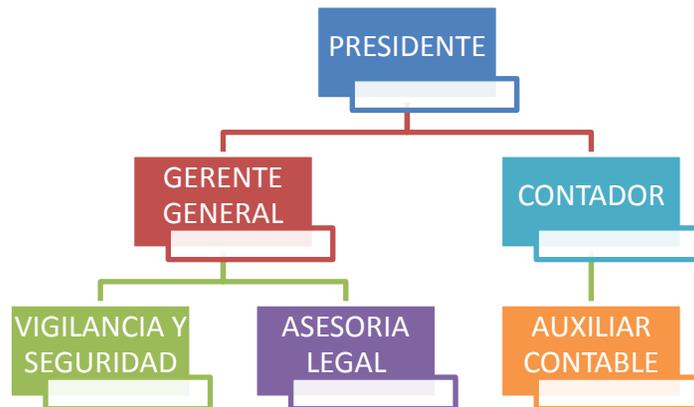


Grafico 1. Organigrama Institucional

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Investigaciones pasadas afirman que la cartera vencida surge en el mismo momento en que surge la humanidad, cuando los romanos estimaban las posibilidades de pago de los pueblos conquistados para exigirles el tributo correspondiente.

Pero no fue hasta el siglo XVIII que se crean los fundamentos teóricos y prácticos de la cartera vencida o proceso de cobranza, como herramienta que comenzó a utilizarse como ayuda en la Administración Pública, al someter el Ministro de Finanzas de Inglaterra a la consideración del Parlamento, sus planes de cobro a deudores para el periodo de cierre de año en lo relativo a las cuentas por cobrar, incluyendo un resumen de cuentas por cobrar del año anterior, y un programa de impuestos y recomendaciones para su aplicación.

Y desde ese momento hasta la actualidad la cartera vencida ha pasado por un proceso de transición, considerando los momentos a continuación expuestos:

En el año 1820, Francia y otros países europeos, adopta el sistema en el sector gubernamental, sistema que en el año 1821, se comienza a utilizar también en los Estados Unidos, como necesidad formulada por funcionarios cuya función para garantizar el eficiente funcionamiento de las actividades gubernamentales, donde era esencial recuperar las deudas y pagos pendientes por distintos conceptos. Es bueno destacar que en una primera instancia a este proceso no se le denominaba cartera vencida, sino proceso de cobranza.

Otro momento importante en la evolución la cartera vencida o proceso de cobranza a deudores que no pagan se dio después de la Primera Guerra Mundial, cuando en toda la Industria se aprecia la conveniencia de mantener este proceso y el ascenso en los intereses, llegando así a los años 1912-1925, donde se inicia en los Estados Unidos de América la evolución y madurez del mismo, al despertar el interés de las empresas

privadas y comenzar a aplicarlos para controlar mejor sus deudas debido al rápido crecimiento económico y las nuevas formas de organización, propias de la creciente industria; aprobándose la Nueva Ley del Presupuesto Nacional y estableciéndose como nuevo instrumento de la Administración Oficial, donde el proceso de cobranza tiene un apartado especial, como mecanismo alternativo de las empresas para recuperar las deudas a clientes y proveedores. Con este abultado desarrollo, se inicia un proceso de recuperación de la cartera vencida que con el tiempo se exportó en esta época a Europa, específicamente a Francia y Alemania.

En 1930, como consecuencia del reconocimiento y la utilidad de esta herramienta, se realiza en Ginebra, Suiza; el primer Simposio Internacional del Control Presupuestal, integrado por representantes de veinticinco países en donde se estructuran sus principios, obteniendo así y en aquel momento su reconocimiento internacional.

Y es desde 1930 hasta nuestros días, el proceso de recuperación de la cartera vencida se ha convertido en una herramienta importante para recuperar las cuentas por pagar, aspecto esencial para todo tipo de ámbito, tanto económico, político y social.

Cuando se habla de ámbito político, se puede entender también, el papel que cumple el proceso de recuperación de la cartera vencida y lo que aporta a los planes y objetivos estratégicos planteados por las empresas, en el cumplimiento de sus planes y metas dentro de los gobiernos, un ejemplo claro de esto, se evidencia en la gran cantidad de países de América Latina que han incorporado en su gobierno el proceso de recuperación de la cartera vencida, que está concebido como una herramienta de importante directa, el cual permite a las empresas tomar decisiones referentes a los pagos o deudas pendientes, tanto a nivel estatal como a nivel autonómico o local.

La Constitución y el Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas en Ecuador, establecen la relación entre el presupuesto y la planificación a largo plazo tomando como base para su desarrollo, el Plan Nacional del Buen Vivir. El Presupuesto general del estado, se administra a través de la Cuenta Única del Tesoro Nacional registrada en el BCE que, a su vez, comprende las subcuentas:

- 1- recursos de autogestión;
- 2- asistencia técnica y donaciones
- 3- préstamos y colocaciones externas e internas; y
- 4- los recursos fiscales.

En los últimos tiempos, muchas empresas han centrado su atención en el manejo de la recuperación de cartera vencida de clientes, al ser este un tema de enorme importancia para la administración en vista de que la estabilidad financiera de las empresas se ve afectada por la falta de cumplimiento por parte de sus clientes, tema éste que merece no solo el análisis de las causas, sino además la adopción de medidas oportunas para su solución.

La cartera de la Empresa Proteguarva.

Los estudios realizados en torno a la cartera vencida demuestran, la ausencia de una estrategia clara, precisa y bien formulada que permita la solución a las problemáticas relacionadas con la recuperación de la cartera vencida de forma óptima y científicamente argumentada.

La recuperación de la cartera vencida es una de las dificultades que tienen muchas de las empresas, bien sea por carencias de estrategias adecuadas, falta de personal idóneo responsabilizado con la tarea, falta de seguimiento por parte de la gerencia o porque el entorno es muy fuerte y existen barreras que ellos no pueden romper.

Por otra parte la práctica empresarial en esta importante dirección de trabajo ha mostrado limitaciones que en múltiples ocasiones evidencian la complejidad de las decisiones a corto plazo y su tributo al logro del objetivo de la empresa. Si se desea que este ciclo económico se desarrolle armónicamente es preciso partir de un equilibrio financiero a corto plazo, de ahí que la administración y recuperación de la cartera vencida, se convierta en uno de los elementos esenciales de las disposiciones de la alta gerencia , de manera que no interfiera en el cumplimiento de planes y objetivos estratégicos.

Todos los problemas que se plantean existen en la práctica empresarial por lo que es pertinente el diseño de una estrategia para la recuperación de la cartera vencida, así como su puesta en práctica y la perspectiva de su seguimiento sistemático desde el control interno.

Antecedentes referenciales

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR O CARTERA VENCIDA. UNA MIRADA DESDE LA REALIDAD EMPRESARIAL ECUATORIANA

Autor. Pedro luís Lazo Vera, Quito, 2010

La monografía que se presenta a partir de la realidad ecuatoriana en el contexto empresarial algunos procedimientos para desarrollar el proceso de control de cobranzas y que se consideran debe ser tenida en cuenta al realizar el estudio teórico del objeto que se investiga.

Procedimientos y control de cobranzas

Una empresa debe considerar en su administración de cuentas por cobrar la supervisión del crédito, la cual es una revisión continua de la situación de pago de los clientes a los que se les concedió crédito por compras de los productos ofrecidos.

Para ello, revisaremos dos procedimientos tradicionales: el período promedio de cobro y la antigüedad de las cuentas por cobrar.

Período promedio de cobro

El período promedio de cobro (PCC) es el segundo componente del ciclo de conversión de efectivo, el cual es el número de días que las ventas a crédito están por cancelarse.

Recordando, el período promedio de cobro está dado por las cuentas por pagar dividido en las ventas promedio diarias.

$$\text{Período promedio de cobro} = \frac{\text{Cuentas por Pagar}}{\text{Ventas promedio} / 365}$$

En la práctica, el período promedio de cobro posee 2 componentes: en primer lugar, el tiempo que transcurre desde la venta hasta que el cliente cancela (ya sea enviando el cheque o en las oficinas del vendedor), y en segundo lugar, el tiempo de recibir, procesar y cobrar el pago, además del tiempo de la compensación bancaria, si se requiere.

Se asume que el período de recibir, procesar y cobrar cuando los clientes pagan sus cuentas es constante y conocido, lo que debemos estar monitoreando es el período promedio de cobro.

Conocer este período de tiempo en el cobro le permite a la empresa determinar si existen problemas en su cartera de cuentas por cobrar.

Edad de las cuentas por cobrar

Las edades de las cuentas por cobrar se deducen de la realización de un calendario de vencimientos, el cual clasifica mensualmente los montos por cobrar. La tabla resultante nos indica los porcentajes del saldo total de cuentas por pagar organizado por edades.

El propósito de la cartera por edades es permitir a la empresa detectar los problemas generados por el crédito concedido a los clientes.

Un elemento importante en este proyecto es el análisis comparativo del comportamiento de la cartera en la empresa Proteguarva durante los años 2014 y 2015. (Anexo 1 y 2)

Tabla. N.1 Comportamiento de la cartera en los años 2014 y 2015.

Año 2014		Año 2015	
Cantidad de entidades	40	Cantidad de entidades	50
A 30 DIAS	125.804,48	A 30 DIAS DIC	329.385,82
A 60 DIAS	44.925,79	A 60 DIAS NOV	20.344,36
A 90 DIAS	40.709,48	A 90 DIAS OCT	14.222,48
A 120 DIAS	8.880,40	A 120 DIAS	13.325,87
A 150 DIAS	-	CARTERA LEGAL	111.170,27
A 180 DIAS	310,79	Total	488.448,80
+ DE 181 DIAS	113.499,48		
Total	334.130,42		

Como se puede observar existe un incremento significativo en el proceso de recuperación de la cartera, de un año a otro y ya no solo en días, sino además en cantidad de entidades en mora, lo que demuestra la falta de estrategias viables que garanticen efectividad en la gestión que realiza la empresa Proteguarva en esta importante dirección de trabajo.

Procedimientos de cobro

Los métodos más comunes que utilizan las empresas para el cobro de sus cuentas por cobrar son:

- Envío de cartas en que se informa al cliente que su obligación venció y se solicita el pago lo antes posible.
- Llamadas telefónicas o visitas al cliente hasta conseguir el pago.
- Empleo de profesionales en cobro, como las agencias de cobranzas.
- Empezar acciones legales contra el cliente.

Aunque el objetivo de cobranzas es recuperar la cartera lo antes posible, las compañías deben evitar conflictos con clientes que normalmente cumplan sus obligaciones y no hayan cancelado por alguna iliquidez temporal.

Es criterio de esta investigadora que en ambas monografía se aportan herramientas importantes para el adecuado desarrollo del proceso de recuperación de la cartera vencida o proceso de cobranza, su aplicación coherente dependerá en buena medida de las características, particularidades y contexto empresarial, así como la situación real que este presentado con respecto a la cartera vencida. El estudio y puesta en práctica de los elementos expuestos, viabiliza el hecho de que la empresa pueda destinar mayor cantidad de recursos económicos a los proyectos que ha diseñado para su perfeccionamiento en el servicio que presta en sus distintas variantes.

TEMA: PLAN DE MEJORA DE CONTROL INTERNO EN LA JEFATURA DE RECAUDACIÓN EN LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CENEL EP UNIDAD DE NEGOCIOS MILAGROS .

AUTORA: María Fernanda Vásquez Guevara. Guayaquil, 2014

El objetivo fundamental de la monografía que se presenta es diseñar un plan de mejora de control interno en la jefatura de recaudación en la empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad CENEL EP unidad de negocios milagros, que permita la gestión eficiente para verificar el control de todas las funciones que disponen estos puestos de trabajo, contribuyendo a elevar la rentabilidad de la

misma, a partir de adecuar el sistema de control interno para la corporación nacional de electricidad CENEL EP unidad de negocios milagros, para la gestión eficiente de los ingresos obtenidos a través de la caja recaudadoras en efectivo, depósitos bancarios, transferencias interbancarias, además de poder controlar que las normas establecidas en la unidad de negocios Milagros sean cumplidas por los recaudadores.

La elaboración del Plan de mejora requirió de un análisis exhaustivo de la Normativa Legal que rige a la Corporación, así como de los Planes Empresariales de las instituciones relacionadas con el Sector, por lo tanto el Plan Estratégico se alinea con los objetivos y políticas del Plan Nacional del Buen Vivir, la Agenda Sectorial del Ministerio Coordinador de Sectores Estratégicos, Ministerio de Electricidad y Energía Renovables, entre otros. Se realizó un análisis tanto externo como interno de la situación actual de las diez Unidades de Negocio que conforman la CENEL, y su proyección al corto y mediano plazo con el propósito de alcanzar las metas planteadas. El diseño de estrategias que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos, asociados al proceso de recuperación de la cartera vencida.

POLÍTICAS

- Mantener, expandir y mejorar el sistema de distribución.
- Optimizar los costos fijos y variables.
- Fomentar el hábito de la planificación dentro de la Corporación.
- Reducir constantemente las pérdidas de energía.
- Aumentar la recaudación sobre la base de una facturación y gestión de cobro óptimas
- Homologar y optimizar procesos y procedimientos

Aplicar y controlar el reglamento de convenios de pago.

Dentro de las posibles estrategias de cobranza de las pocas con las que podría contar ante la ya referida complicación del sector se pueden considerar:

- Convenios o Acuerdos de Pagos.
- Condonación de intereses
- Transferencia de Cartera

- Administración de Cartera Vencida por Terceros

Convenios o Acuerdos de Pagos

Estos se presentan como la obligación contractual bilateral para el cumplimiento de pago de valores específicos los mismos que le interesaría sean con cargo a cartera vencida de los años anteriores dado que a la Factura del mes corriente se asignan los valores conforme al porcentaje que le corresponde por prelación al Transmisor según contrato con cada Fideicomiso y dado que se encuentra en prelación 2 aún alcanza a cubrirse el porcentaje asignado, aunque su valor es directamente proporcional a la gestión de recaudación de cada Empresa Eléctrica.

Se analizará **tres modalidades de Acuerdos de Pago:**

Convenios de Pago

La modalidad quizás más práctica constituye en la realización de un estudio sobre la situación de deuda con el fin de determinar el valor mínimo estaría dispuesto a aceptar como pago a cartera vencida y el cual se propondrá a cada entidad deudora a fin de que mediante un compromiso de pago que contenga las suficientes garantías legales permita a partir del cobro mensual de dicho valor cargándose única y exclusivamente a la Cartera Vencida que la Empresa mantenga.

Estos convenios de pago, luego de su respectiva aprobación del departamento jurídico, así como la aceptación de la Empresa deudora comprometería a ésta al pago desde sus recursos del VAD que le corresponden para honrar esta obligación.

El cumplimiento de este convenio debería tener varias características particulares entre las cuales se pueden señalar:

- Que el monto específico a pagar sea ajustable trimestral, semestral o anualmente; según la tendencia del crecimiento de la cartera de la Empresa y del flujo de disponibilidad de efectivo de la empresa.
- Que el período de pago al que se comprometa a pagar sea prudencial y no sobrepase a límites de tiempo exagerados
- Que el valor a cancelarse tenga proporcionalidad con la deuda pendiente

- Que sea de cumplimiento obligatorio
- Que exista una garantía valedera como componente fundamental del acuerdo.

Convenios de Pronto Pago

Este tipo de Convenio es un derivado del anterior, pero con ciertas particularidades que se describen a continuación:

Es un tipo de acuerdo que da ciertos “beneficios” a la Empresa

Estos acuerdos se basan en el compromiso de que si la empresa cancela sus obligaciones contraídas de la factura del mes corriente obtienen el siguiente beneficio:

- ❖ Dentro de los 10 días a partir de su notificación vía fax: descuento del 2% sobre el total facturado en ese mes.
- ❖ Entre los 11 y 20 días a partir de su notificación vía fax: descuento del 1% sobre el total facturado en ese mes.

Este valor es descontado mediante la emisión de Notas de Créditos las mismas que a su vez representan una disminución en los ingresos netos (dado que dichos valores se registran en la cuenta del gasto) que percibe, pero que a su vez garantiza el cumplimiento y pago total de la obligación adquirida. Se debe tener en cuenta que precisamente las empresas que optaron por gestionar este tipo de acuerdos son empresas eficientes que logran aproximadamente el 100% de su recaudación y que sus recursos alcanzan para cubrir las obligaciones adquiridas y por tanto dado que tienen recursos disponibles pueden comprometerse al pago total “oportuno” de la Facturación del mes corriente beneficiándose de los descuentos indicados.

Por otro lado, este esquema es poco aplicable a empresas que no tienen un eficiente manejo de sus recursos y consecuentemente no cuentan con la liquidez suficiente para beneficiarse de este tipo de descuentos.

Pese a que el otorgamiento de descuentos por pronto pago significaría un aumento en los gastos y a su vez una reducción de efectivo, es preciso

mencionar que el efecto de este descuento corresponde a un pequeño porcentaje del valor total facturado y por ende no se considera un perjuicio porque a través de los mismos se asegura la recaudación oportuna del total facturado a las empresas con las que se mantiene el convenio.

Convenios de Pago a Plazos

Otra alternativa que se muestra viable para la recuperación de cartera la constituyen los Convenios de Pago a Plazos los mismos que deben entenderse como aquel convenio en el que la Empresa se comprometerá a realizar un pago mensual fijo, con posibilidad de ajuste, por un tiempo determinado. Este tipo de convenio es considerado cuando el escenario de negociación hubiere agotado todas las posibilidades para establecer un compromiso significativo de pago; y muchas veces termina siendo la aceptación de las condiciones expuestas.

La estrategia explicada, a partir de la aplicación de Convenios de Pago es una herramienta a todas luces viable para obtener un incremento de ingresos y recuperación de cartera vencida, y dentro de ello cabe mencionar, igualmente, cuenta con una ventaja más que le permitiría realizar una negociación exitosa.

Es preciso señalar que el tratamiento de los ingresos, a pesar de que tiene relativa importancia en la forma en la que se asignará y registrará a la cartera pendiente de cada año o a su vez a la factura del mes corriente, finalmente se observará en los resultados finales y acumulados de la cartera.

Transferencia de cartera de las distribuidoras

La transferencia de cartera se presenta como una alternativa viable, aunque compleja, de recuperación de cartera vencida que se adaptaría particularmente a las empresas que mantienen deudas representativas ; la misma que consiste básicamente en que las cuentas por cobrar pasen a ser dominio de las empresas para que sea ésta quien gestione la recuperación de esta parte de las cuentas por cobrar y que lo que se consiga recaudar se abone directamente al saldo de cartera vencida que mantienen.

La aplicación de esta estrategia demanda un exhaustivo trabajo que contemple un análisis sectorial, jurídico y sobre todo de negociación tripartita, que sienta las bases definitivas para este tipo de transacción. Sin embargo, el escenario no es tan simple, se debería aceptar este cruce o compensación de deudas afectando así sus Balances dado que transfiere sus cuentas por cobrar y a su vez permite una reducción en sus cuentas por pagar.

Administración de cartera vencida por terceros

Esta estrategia consiste en la contratación de una entidad financiera especializada que sería la encargada de la gestión global de la cartera vencida con el objetivo de que por una parte la problemática de esta cartera sea tratada con mayor especialización y por otro que el departamento, que hasta ese entonces se encargaba de manejar este aspecto, pueda enfocarse en diferentes temas de igual importancia.

Pese a que en el país es una práctica poco difundida y aplicada se considera que su aplicación estaría justificada al convertirse en una estrategia o “salida” frente a una situación inmanejable y sin expectativas de solución. Cabe recalcar que la adopción de esta estrategia significaría para determinados costos adicionales; sin embargo, el beneficio que pudiere obtenerse justificaría dicha inversión.

Es necesario, igualmente, entender que la puesta en marcha de esta estrategia debe estar respaldada por un profundo análisis costo/beneficio que permita establecer con claridad la efectividad de la misma.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Fundamentos legales del proceso de cobranza o cartera vencida en Ecuador

Como en todos los países en Ecuador se establece un basamento legal que sostenga y ampare el establecimiento del proceso de cobranza o cartera vencida en una empresa o institución social, ya sea pública o privada. En este importante fin se ha establecido la ley orgánica de Administración Financiera y Control la que establece en su título dos todo lo relacionado con este proceso, concebido en artículos que favorecen una mejor comprensión de lo establecido legalmente.

Art. 35.- Descripción.- El sistema de cobranza comprende las técnicas, métodos y procedimientos empleados en las etapas de programación, formulación, aprobación, ejecución, control, evaluación y liquidación, en cualquier entidad o institución empresarial.

Art. 36.- Finalidad.- La finalidad primordial del sistema es establecer en cada entidad y organismo del sector público, métodos y procedimientos de cobranzas aptos para alcanzar los objetivos y metas de los planes de desarrollo, con la integración y mejor utilización de los recursos humanos, materiales y financieros.

Art. 37.- Objetivos.- Los objetivos principales son:

1. Orientar los recursos disponibles, coordinada y armónicamente, al logro de los objetivos prioritarios para el desarrollo económico y social del país
2. Obtener que el proceso de cobranza o recuperación de la cartera vencida del Gobierno Nacional y de las demás entidades y organismos del sector público sean la fiel expresión de los proyectos y programas para un período determinado y los instrumentos adecuados para concretarlos
3. Asegurar el cumplimiento de cada uno de los pasos, en el tiempo y forma requeridos, para la buena marcha de las metas y objetivos estratégicos del contexto empresarial
4. Lograr que la etapa de cobranzas se cumpla antes de la iniciación de cada período;
5. Asegurar que se programe y desarrolle coordinadamente, utilizando las técnicas apropiadas y asignando los recursos según las necesidades de cada sector, programa y proyecto.
6. Facilitar el control por parte de cada entidad y organismo del sector público.

7. Utilizar la ejecución y evaluación como elementos dinámicos para la corrección de desviaciones en la programación de las acciones;
8. Utilizarlos como instrumentos del sistema de planificación y como herramienta de administración; y
9. Conseguir la presentación oportuna de información comparativa entre las estimaciones y los resultados de las operaciones de cobranza o recuperación de la cartera vencida.

Art. 38.- Componentes.- Son componentes del sistema de recuperación de la cartera vencida los procesos de regulación y consolidación de la información presupuestaria.

Art. 39.- Ámbito de aplicación.- El sistema se rige para todas las entidades y organismos del sector público.

Facultades Normativas

Art. 40.- Principios se estructurarán con arreglo a los principios de universalidad y unidad..

Art. 41.- Facultad privativa del Ministro de Finanzas.- El Ministro de Finanzas tiene facultad privativa para dictar disposiciones secundarias de cualquier naturaleza sobre el sistema de cobranzas.

Art. 42.- Políticas El Ministro de Finanzas expedirá las políticas generales del sistema establecido para las entidades u organismos del sector público.

Art. 43.- Consolidación A base de lo dispuesto en el artículo anterior, corresponde al Ministerio de Finanzas llegar a la consolidación de la información contenida en las demás entidades y organismos del sector público.

Art. 44.- Normas técnicas El Ministro de Finanzas expedirá las normas técnicas para la programación, formulación, presentación, aprobación, ejecución, modificación, control, evaluación y liquidación.

Art. 45.- Manual general El Ministro de Finanzas publicará un manual general, que incluirá las normas y los requisitos a los que deben sujetarse las entidades y organismos en el marco de este proceso. Dicho manual deberá ser actualizado periódicamente, de acuerdo con los adelantos técnicos en la materia.

FUNDAMENTACIÓN ADMINISTRATIVA.

Definidas las políticas y normas contables que no están en correspondencia con las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC), situación ésta que ha provocado varios inconvenientes al momento de aplicarlas y sus consecuencias se reflejan en la razonabilidad relativa de ciertos gastos, rentas, activos y pasivos, para lo cual se utilizan los indicadores financieros tradicionales estándar:

- Liquidez
- Solvencia
- Apalancamiento
- Gestión Financiera
- Rentabilidad

A través del uso de índices financieros (endeudamiento, liquidez, rentabilidad, cobertura) aplicadas sobre los estados financieros del 2012 hasta 2015 de la Empresa Proteguarva contrastado con los resultados de las empresas locales y utilizando comparaciones con enfoque de cruce seccional (razones en una misma época), se podrá establecer el análisis financiero, en donde se pretenderá representar la situación de la misma.

MARCO CONCEPTUAL

Definición de cartera

La cartera vencida es el monto de tales efectos comerciales cuando han superado el plazo establecido para su cancelación o abono. (Gitman, 1996.35)".

“Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento o como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. Son los títulos de crédito o efectos comerciales que las representen que forman parte del activo de un comercio. Sánchez, M (2011:47). Define la cartera vencida es la cantidad de documentos o especies que una empresa ha acreditado en bienes o servicios a corto o largo plazo y le resulta difícil recuperar debido

al retraso en los pagos que el deudor ha dejado de cubrir en el tiempo convenido. Sánchez, M (2011:47).

En otra definición del mismo autor considera que la cartera vencida son valores que la empresa debió recuperar adecuadamente.

Para una Institución de Crédito o para una Organización Auxiliar de Crédito (Arrendadora Financiera, Empresa de Factoraje Financiero, etc.), la cartera VIGENTE es la formada por todos sus clientes (deudores) que se encuentran al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones de pago, o sea son todas aquellas personas naturales que por determinadas situaciones no han cumplido con los compromisos de pago contraídos con la empresa y que por tanto afectan la contabilidad del sector empresarial con que ha contraído la deuda.

Por el contrario, al hacer referencia a la CARTERA VENCIDA nos estamos refiriendo solamente a una parte del total de sus clientes (deudores) que manifiestan atrasos en el cumplimiento de sus obligaciones de pago contraídas con la empresa.

En otros términos y sintetizando la terminología, la cartera vencida la forman los clientes que por una u otra razón NO PAGAN.

La cartera vencida en la mayoría de los casos es "calificada" de acuerdo a la sensibilidad de la demora en el cumplimiento de las obligaciones de pago, o sea desde la menos comprometida (una o dos parcialidades, generalmente mensualidades vencidas), hasta llegar a la cartera ya litigiosa

Cuando se hace referencia a la cartera ya **litigiosa**, nos estamos refiriendo a aquella cartera que dada su situación de morosidad ha sido demandada ante los tribunales, con el objetivo de intentar recuperar lo adeudado o por el contrario recuperar al menos lo contraído.

Por otra parte está la cartera que se considera prácticamente **incobrable**, que es aquella que a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la menos la

recuperación del adeudo y dada su situación es más bien considerada un quebranto o sea totalmente pérdida.

Atendiendo a los elementos conceptuales referidos anteriormente, considerando además la experiencia personal, defino la cartera vencida como aquello más es la cantidad de escritos realizados por una empresa determinada, donde documenta determinados bienes y servicios en un período determinado de tiempo y luego le resulta difícil recuperar debido al retraso en los pagos que el deudor ha dejado de cubrir en el tiempo previamente definido por ambas partes, en este caso entre la empresa Proteguarva y los clientes que son suministradores de los servicios que presta.

De aquí la importancia de que la empresa Proteguarva, no solo lleve el control de la situación de la cartera vencida como un total, una sumatoria, una estadística, sino que cada cliente sea ubicado de acuerdo a la situación en que se encuentra su cartera, ya sea comprometida en una o dos parcialidades, litigiosa, o en el peor de los casos incobrable.

Indicadores de liquidez.

Los indicadores de liquidez surgen debido a la necesidad de medir la capacidad que tiene la empresa para revocar sus obligaciones de corto plazo. Sirven para establecer la destreza o dificultad que presenta una compañía para pagar sus pasivos corrientes al convertir a efectivo sus activos corrientes. Se trata de determinar qué pasaría si a la empresa le exigieran el pago inmediato de todas sus obligaciones en un lapso menor a un año, aplicada a un instante del tiempo, evalúa a la empresa desde el punto de vista del pago inmediato de sus acreencias corrientes, en caso excepcional.

Liquidez corriente

La liquidez corriente relaciona los activos corrientes con los pasivos de la misma naturaleza, por lo que, inicialmente, se entiende que entre más alto sea el coeficiente, la empresa tendrá mayores posibilidades de realizar sus pagos a corto plazo.

Endeudamiento patrimonial

El endeudamiento patrimonial está asociado al grado de compromiso del patrimonio para con los acreedores de la empresa. No debe entenderse como que los pasivos se puedan pagar con patrimonio, puesto que, en el fondo ambos constituyen un compromiso para la empresa. Esta razón de dependencia entre propietarios y acreedores, sirve también para indicar la capacidad de créditos y saber si los propietarios o los acreedores son los que financian mayormente a la empresa, mostrando el origen de los fondos que ésta utiliza, ya sean propios o ajenos e indicando si el capital o el patrimonio son o no suficientes.

Índices de gestión financiera

Los índices de gestión financiera tienen el propósito de medir la eficiencia con la cual las empresas utilizan sus recursos; es decir, miden el nivel de movimiento de los componentes del activo y el grado de recuperación de los créditos y del pago de las obligaciones, con esto se pretende imprimirle un sentido dinámico al análisis de la aplicación de recursos, mediante la comparación entre cuentas de balances (estáticas) y cuentas de resultado (dinámicas), lo cual surge de un principio elemental en el área de las finanzas donde se plantea, que todos los activos de una empresa deben favorecer al máximo en el logro de los objetivos financieros de la misma, lo anterior implica que no es favorable mantener activos improductivos o innecesarios.

Rotación de cartera

La rotación de la cartera indica expresado en promedio, el número de veces que las cuentas por cobrar de una empresa giran en el período o ejercicio determinado por la empresa, generalmente un año.

La rotación de cartera cobra especial importancia dadas las características del presente proyecto de investigación, ésta permitirá constatar la situación en la que se encuentra la cartera de la Empresa Proteguarva

La Rotación de Cartera la Empresa Proteguarva. en el 2012 fue de 0,42 mientras que en el 2015 fue de 0,35 esto indica que en promedio, en ambos

años, las cuentas por cobrar se mueven 0,4 veces al año aproximadamente; este resultado, comparado con lo expuesto por el sector, que en el 2012 presentó un índice de 4,45 y en el 2015 de 10,58, revela la difícil situación a la que se enfrenta la Empresa de referencia en cuanto a la recuperación de cartera vencida, comparando éstos resultados con otras de su mismo sector se ubica muy por debajo de la media.

Período medio de cobranza

El período medio de cobranza tiene como propósito evaluar el grado de liquidez (en días) de las cuentas y documentos por cobrar, por lo que su comportamiento puede afectar la liquidez de la empresa ante la peligro de un período bastante largo entre el momento en que la empresa factura sus ventas y el momento en que recibe el pago de las mismas

Esta situación entre otros elementos obedece a condiciones externas como por ejemplo la modalidad de pago, pero al mismo tiempo revela que existe una limitación en la gestión que debe ser mejorada, pues al realizar la comparación de estos índices con los resultados obtenidos , en los mismos períodos se nota que la Empresa Proteguarva la recuperación de cartera se hace en el doble de tiempo, situación totalmente desfavorable para el cumplimiento de las metas y objetivos estratégicos previstos por la empresa.

Índices de rentabilidad

Los índices de rentabilidad permiten evaluar el resultado de la gestión de ejecutivos y directivos. Los indicadores de rendimiento, sirven para medir la efectividad de la administración de la empresa para controlar los costos y gastos y al mismo tiempo poder convertir las ventas en utilidades. Desde el punto de vista del inversionista, lo más importante de analizar la aplicación de estos indicadores, es la manera como se produce el retorno de los valores invertidos en la empresa (rentabilidad del patrimonio y rentabilidad de los activos totales).

Créditos

El dinero es un medio de intercambio por el cual por el cual se comercian bienes o servicios de una persona a otra con la promesa de pronto pago o con respaldo con documentos a plazo. Sánchez, M (2011:46).

Cobranzas

Es una actividad que se realiza a lo largo del proceso crediticio ya que implica una negociación en este caso existen dos partes involucradas, el micro empresario y el asesor de crédito o gestor de cobranzas. (Días, E y Zambrano, 2001:07)

Es un proceso posterior y consecuencia de un crédito otorgado. Sánchez, M (2011:43).

Plan de créditos y cobranzas

“Implementación de políticas de créditos y cobranzas una facturación exitosa y plan de incentivos que permiten incrementar el flujo de efectivo con nuevas formas de encontrar pagos empolvados”. (Móndelo, 2009:62).

Conjunto de tácticas que permiten investigar, evaluar, establecer, y seguir cursos de acción con políticas, procedimientos, programas, presupuestos y pronósticos con el propósito de recuperar el flujo de efectivo. Sánchez, M (2011:47).

Según Móndelo dice que incentivar al vendedor permite una cobranza efectiva, de igual manera Sanchez propone tácticas para recuperar el flujo de efectivo.

Programa de créditos y cobranzas

“Desarrollo de una política de crédito y cobranza deberá significar un esfuerzo de equipo, pues sus estrategias involucran por lo regular todas las áreas de la empresa”. (Mondello, 2009:11).

Definiría como el desarrollo de políticas que permitan establecer aspectos de responsabilidad, en el programa de créditos y cobranzas de una empresa. Sánchez, M (2011:47).

Antigüedad de cuentas por cobrar: es un análisis de los débitos que integran cada uno de los saldos a cargo de los clientes, tomando como base la fecha de la factura o la fecha de vencimiento

Cobranza: procedimientos que sigue una empresa para cobrar las cuentas vencidas.

Cobro: es la acción inmediata por la cual se pretende obtener la satisfacción de una obligación cualquiera que fuera esta.

Control: es el conjunto de actividades o procesos por el cual los administradores de una empresa se aseguran de que los recursos (capital, técnico y humano) están siendo utilizados efectiva y eficientemente y de acuerdo a los objetivos que se han fijado los administradores o gerentes de la sociedad.

Cuenta: es el elemento básico y central en la contabilidad y en los servicios de pagos, la cuenta contable es la representación valorada en unidades monetarias, de cada uno de los elementos que componen el patrimonio de una empresa (bienes, derechos y obligaciones) y del resultado de la misma (ingresos y gastos), permite el seguimiento de la evolución de los elementos en el tiempo.

Políticas de cobranza: son los procedimientos que la empresa sigue para cobrar sus cuentas a su vencimiento.

Manejo de la cartera

El Departamento de Comercialización es el encargado de los Procesos de: Facturación, Recaudación y Manejo de Cartera; dentro de las actividades que se realizan en esta área están.

La asistencia de un representante la Empresa Proteguarva a las reuniones mensuales de los Fideicomisos, para velar por el cumplimiento del porcentaje que le corresponde a la Empresa por el servicio de Transmisión mensual que presta conforme está establecido en cada uno de los contratos de Fideicomisos.

Ésta significativa misión y la comunicación inmediata con las áreas financieras para “insistir” cuidadosamente, han sido las actividades que marcan la gestión de cartera y el manejo de la misma en la Empresa Proteguarva.

Retorno y recuperación de cartera

Los Fideicomisos

El fideicomiso (fiducia significa "fe, confianza", etc.) es una figura jurídica que permite aislar bienes, flujos de fondos, negocios, derechos, etc. En un patrimonio independiente y separado con diferentes finalidades. Es un instrumento de uso muy extendido en el mundo, además un término muy común en el área contable, pero que para su aplicación consecuente debe ser de su adecuada comprensión y posterior aplicación.

Cuando se hace referencia al fideicomiso, es cuando en un contrato una persona le transmite la propiedad de determinados bienes a otra, en donde esta última la ejerce en beneficio de quien se designe en el contrato, hasta que se cumpla un plazo o condición.

El fiduciario, es la persona designada para manejar los bienes, por tanto deberá actuar con la sensatez y prontitud de un buen hombre de negocios, sobre la base de la confianza consignada en él, en defensa de los bienes fideicomisitos (ya que se comporta como el nuevo "propietario") y los objetivos del fideicomiso. Si no es así, el fiduciante o el beneficiario pueden exigir la retribución por los daños y perjuicios causados.

Marco administrativo:

Los fideicomisos comunes son contratos privados que no requieren la intervención de instituciones específicas, o sea es facultad del propietario realizar esta operación.

Caracteres

El contrato de fideicomiso es consensual, ya que provoca efectos desde que las partes muestran recíprocamente su consentimiento, resultando la entrega de los bienes en propiedad un acto de ejecución del convenio, cuya falta autoriza a reclamar la entrega y el otorgamiento de las formalidades que imponga la naturaleza de los bienes, e decir una vez que es asumida asume todas las responsabilidades y por tanto se verá obligado a responder además por los pagos pendientes.

Este proceso además es **bilateral**, o sea que genera obligaciones recíprocas, es además **no formal**, ya que aunque en su constitución demanda escritura pública u otras formas determinadas, dada su importancia económica lógica su conclusión debe efectuarse en forma escrita, aunque los documentos sean considerados privados.

Sujetos

Fiduciante o fideicomitente o constituyente o cedente: es quien transfiere los bienes en fideicomiso y concierta las circunstancias del contrato. El fiduciario es quien los absorbe en carácter de propiedad fiduciaria con el compromiso de dar a los bienes el destino previsto en el contrato, lo que es garantía para que se cumpla con los compromisos contraídos con la institución

Beneficiario: es quien recibe los beneficios de la administración fiduciaria. Fideicomisario: es el destinatario final de los bienes una vez cumplido el plazo o condición estipulada en el contrato. En este caso se puede plantear que tanto el, beneficiario como el fideicomisario son la misma persona.

Deudas incobrables

Al hacer referencia a las deudas incobrables se debe partir de los criterios que al respecto son manejados por cada empresa, por ejemplo cuando la cartera vencida se ha mantenido por un determinado espacio de tiempo sin pagar, ya en este caso específico es considerada como deuda incobrable y consecuentemente es dada de baja, en casos como estos es lo que está indicado y así lo registra la literatura especializada en el tema.

Dentro de la Empresa Proteguarva sin embargo, hasta el momento no existe una política que determine el tiempo límite de mantener la cartera vencida; es decir, que no se maneja el criterio de deuda incobrable, una muestra de esta insuficiencia es que en la actualidad aún se están considerando cuentas por cobrar con de períodos anteriores al 2013.

Administración de la cartera vigente y vencida

La Empresa Proteguarva, desde el inicio de las actividades de facturación hasta Enero del 2012 no contaban con una unidad dentro de la empresa que se encargue de manera particular de la gestión de cartera y por consiguiente no se contaba con ningún tipo de medición que permita ver reflejada con claridad la situación de deuda que mantenía la empresa.

Este proceso era desarrollado, aunque no con la claridad que se deseaba mediante los registros contables; a su vez el departamento de tesorería era el responsable de la facturación por otros servicios que prestaba y de la recaudación por concepto de transmisión que hasta septiembre de 2009 era desarrollado mediante la facturación que emitía la distribuidoras , utilizando además el recurso de las notas de crédito, las que se convertían en una obligación.

Atendiendo a lo complejo de esta situación se crea el departamento de comercialización que en la actualidad es el encargado de manejar todo lo referente a facturación y recaudación por concepto de transmisión y por consiguiente es el encargado de la administración de la cartera que se maneja en la organización. La creación de este departamento ha dado la posibilidad a la Empresa Proteguarva de establecer mediciones un poco más exactas sobre la situación de deuda; sin embargo aún no existe una política determinada de manejo de cartera que establezca criterios de análisis técnicos para el manejo de la misma.

Gestión actual de cobranza

Como se planteaba anteriormente con la creación del departamento de recaudación , se logra la recaudación de la totalidad de facturas que se emiten de la Empresa Proteguarva y a su vez de la recaudación de la cartera vencida, la acciones que desarrolla la empresa en este sentido tienen la intención de:

- Garantizar el porcentaje previsto de un del 10% del VAD, fijado a pago de cartera vencida de cada uno de los acreedores de la empresa, a partir de determinar la relación entre la deuda y el total facturado.
- Garantizar la puntualidad en el pago.
- Vela porque se cumpla el pago de la factura del mes vigente.
- Velar porque en el proceso de facturación, en cada factura emitida exista el comprobante de retención correspondiente, el mismo que debe llegar a la Empresa Proteguarva oportunamente pues esto representa crédito tributario para la compañía y por tanto tiene representatividad en los ingresos operacionales del mes.
- Existe de manera ocasional la aplicación de compensación de deudas (cruce de cuentas)

Atendiendo a lo planteado anteriormente y a los discretos avances con la creación del departamento de comercialización las actividades que se desarrollan dentro de la Empresa Proteguarva contribuyen de cierta forma a recaudar montos que permiten mejorar en algo la situación problemática objeto de estudio; sin embargo, aún no existen criterios netamente inherentes al tratamiento de Cartera Vencida.

Origen y situación actual de la cartera vencida en la Empresa Proteguarva.

La recuperación de la cartera vencida constituye una de las principales preocupaciones de la Empresa Proteguarva, debido al comportamiento que éstas poseen, el cual es reflejado y valorado en su aspecto cualitativo y cuantitativo en el análisis de los Estados Financieros de la Compañía.

Al realizar un análisis minucioso de las estadísticas que se presentan en los estados financieros de la empresa de referencia, se puede determinar que las cuentas por

cobrar desde 2009 hasta 2015 se han incrementado paulatinamente hasta llegar, en algunos casos, a manejar considerables montos de cartera vencida, alegando como causa fundamental del comportamiento de la cartera, el hecho de que los montos facturados mensualmente a las Empresas se mantienen, o por el contrario registran variaciones que no son de consideración, mientras que los montos recaudados por dicha Facturación muestran una diferencia desproporcional frente a lo facturado.

En cuanto a la situación de las empresas calificadas como grandes consumidores, la perspectiva es totalmente distinta debido a que, por un lado, para que formen parte del MEM en calidad de Grandes Consumidores están obligadas a cumplir determinados requisitos, uno de ellos es precisamente estar al día en el cumplimiento de sus obligaciones de pago.

Repercusión de la cartera vencida

La repercusión de la cartera vencida en la Empresa Proteguarva, debe verse en tres importantes direcciones.

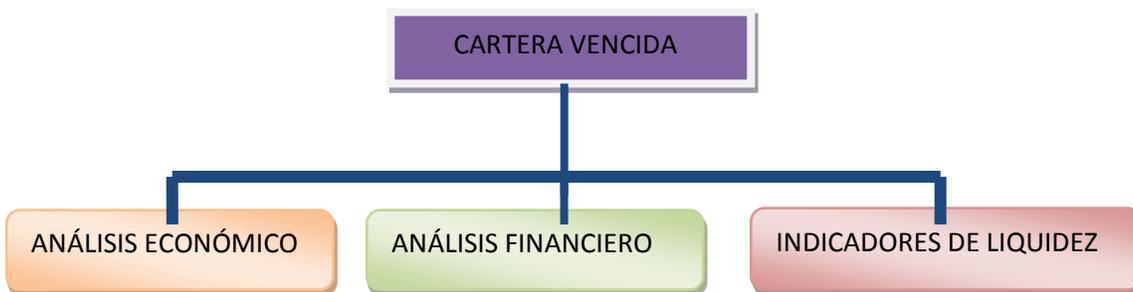


Grafico 2. Cartera Vencida

- Análisis económico
- Análisis Financiero
- Indicadores de liquidez

Análisis económico

Para realizar un análisis económico sobre las repercusiones que tiene la cartera vencida en este importante indicador , se debe partir de la falta de representativas sumas de dinero por concepto de intereses que deja de percibir la compañía al no tener este dinero en sus cuentas bancarias, si partimos del criterio que estas sumas de dinero dentro de la Empresa Proteguarva, podría cubrir determinadas obligaciones de la Empresa como pagos de empleados y proveedores.

Análisis financiero

La Empresa Proteguarva, maneja tarifas fijas, es decir; que independientemente de las reglas generales de mercado, a pesar de que en el mercado un producto o servicio se manejan en función de la oferta y la demanda, para el caso particular de la empresa de referencia éste concepto pierde su aplicabilidad, lo que posibilita la existencia de un esquema financiero estable, con un flujo de efectivo constante que da paso a una proyección en el financiamiento de una manera más precisa y en un determinado espacio de tiempo.

A pesar de esta posibilidad que aporta la naturaleza de la compañía en cuanto a tarifas que no están relacionadas con ofertas y demandas , la empresa ha estado afectada por factores que han afectado los resultados financieros de la misma; situación ésta que evidencia la necesidad de evaluar algunos aspectos financieros.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Operacionalización de las variables.

Tabla. N.2 Operacionalizacion de las variables

Variable dependiente. La cartera vencida de la Empresa Proteguarva y su incidencia en los pagos a empleados y proveedores	Variable independiente: La aplicación de herramientas técnicas en la gestión de cobros y manejo de cartera vencida
Control en el área de cobranzas	Empleo de profesionales en cobro, como las agencias de cobranzas
Preparación de los trabajadores que laboran en el área de cobranzas	Ejecución y evaluación como elementos dinámicos para la corrección de desviaciones en la programación de las acciones de cobranza
Declaración en el tiempo previsto los ingresos obtenidos a través de las cajas recaudadoras en efectivo, depósitos bancarios, notas de créditos y transferencias interbancarias	Diseño de instrumentos del sistema de planificación como herramienta de administración.
	Presentación oportuna de información comparativa entre las estimaciones y los resultados de las operaciones de cobranza o recuperación de la cartera vencida.

CAPÍTULO III
METODOLOGÍA
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de estudio de la investigación podría enmarcarse de la siguiente forma:

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

Según su objetivo gnoseológico:

DeoboldB.VanDalen& William J. Meyer (2006). El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

La investigación es correlacional debido a la relación que existe entre la medición y evaluación en función de las variables dependientes e independientes de la investigación; determinando el grado de relación o de pertinencia entre dos o más variables.

En base a la no intervención y a la sola limitación de observar los acontecimientos, la investigación se denomina no experimental. No se manipulan las variables ni se

asignan sujetos de manera aleatoria a las condiciones. Más bien, se efectúan varias observaciones de los sujetos que podrían caer de manera natural en esas condiciones

En base al período de tiempo en que se extiende o desarrolla la investigación es horizontal o longitudinal, ya que la misma va dando seguimiento a un fenómeno, en un determinado tiempo. El interés de la investigadora es analizar los cambios a través del tiempo de las variables o las relaciones entre éstas. Se recolectan datos a través de un tiempo en puntos o períodos específicos, para hacer inferencias respecto al cambio, sus determinantes y consecuencias.

La autora de la investigación, asume las definiciones antes expuesta, si partimos del marco en que tiene lugar, es una investigación de campo o sobre el terreno, por el hecho de realizarse en un ambiente natural, permitiendo el logro de los resultados esperados, considerando además que es una investigación descriptiva, ya que nos permite evaluar y exponer en forma detallada las características del objeto de estudio, con el objetivo de conocer cómo es y cómo se manifiesta el fenómeno que se investiga y sus componentes.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación es cuantitativo y cualitativo:

Cuantitativo: Porque la autora de la investigación obtiene respuestas concretas y cuantificables de una muestra representativa de la población ante el problema de investigación, de forma descriptiva, analítica permitiendo establecer claridad entre las variables de la investigación hasta la definición de la propuesta.

Cualitativo: Se establece una relación entre las variables que permita comprender las preferencias o comportamientos de los involucrados de forma participativa para la búsqueda de resultados y el cumplimiento de los objetivos.

La metodología empleada estuvo orientada a la interpretación, comprensión y transformación del objeto de estudio planteado con la aplicación de diferentes métodos teóricos, empíricos y matemáticos.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Característica de la población

Para el desarrollo de la investigación fueron asumidos como población los trabajadores y directivos de la empresa Proteguarva, teniendo en cuenta que los seleccionados para realizar la investigación cumplan con los requisitos que se exigen para este proceso.

Delimitación de la población

Se trabajó con una Población de 15 trabajadores y 4 directivos de la Empresa Proteguarva. Por decisión de la autora se toma a toda la población de trabajadores y directivos como muestra de la investigación ya que es una población pequeña.

Tipo de muestra

La muestra que se asume es un muestreo aleatorio simple teniendo en cuenta las características y particularidades de la empresa y el contenido de la investigación.

Tamaño de la muestra

Por decisión de la autora se toma a toda la población de trabajadores y directivos como muestra de la investigación ya que es una población pequeña y cuando la población es pequeña se asume como muestra.

Proceso de selección

La Selección de personal es un proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata; es al mismo tiempo, una comparación y una elección. Para que pueda ser científica, necesita basarse en lo que el cargo vacante exige de su futuro ocupante (es decir, las exigencias del cargo o descripción del puesto). Así, el primer cuidado al hacer la selección de personal es conocer cuáles son las exigencias del cargo que será ocupado La selección de personal es una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias del cargo, y es una elección entre los candidatos comparados; para entonces, se hace necesaria la

aplicación de técnicas de selección de personal que veremos más adelante (varios candidatos solicitarán una posición y la empresa contratará al que juzgue más idóneo).

Se tomó de manera aleatoria tratando de no viciar la muestra.

MUESTRA DE TRABAJADORES Y DIRECTIVOS

Tabla. N.3 Muestra de trabajadores y directivos

	Población	Muestra
Trabajadores	4	4
Directivos	2	2

Tabla: Muestra de directivos y trabajadores

Elaborado por: La Autora

Métodos y técnicas

Métodos teóricos.

Histórico-lógico

Durante el desarrollo de la investigación el método histórico lógico se utilizó para determinar los antecedentes, desarrollo, contradicciones y tendencias que revelan el tránsito de la recuperación de la cartera vencida como proceso desde su surgimiento hasta la actualidad, así como su comportamiento en el contexto ecuatoriano, referente importante para diseñar una propuesta que permita detectar las falencias de la Empresa Proteguarva.

Sistémico

Nos permitió la orientación general para el estudio de la problemática planteada, como una realidad integral formada por componentes que cumplen determinadas funciones y mantiene formas estables de interacción entre ellos, lo que nos permitió la orientación general sobre el plan de acción que permita detectar las falencias de las actividades de recuperación de la cartera vencida que realiza la Empresa Proteguarva.

Analítico –sintético

Durante la investigación el método de análisis – síntesis nos permitió el análisis de los elementos de la situación problemática relacionándolo con elementos entre sí y vinculándolo con el problema como un todo, realizando una síntesis sobre los resultados previamente dados, nos permitió además profundizar en el conocimiento de las partes y descubrir sus interrelaciones en el fenómeno objeto de estudio, permitiéndonos llegar a la concepción de como diseñar un plan de acción que permita solventar las falencias en el proceso de recuperación de la cartera vencida de la Empresa Proteguarva .

Métodos empíricos:

La encuesta

La encuesta fue aplicada a trabajadores y directivos de la Empresa Proteguarva, con el propósito de indagar y obtener información relacionada con el objeto que se investiga y la problemática planteada, por medio de preguntas organizadas en un formulario las que reflejaron los conocimientos, opiniones, interés, necesidades, actitudes e intenciones relacionadas con el fenómeno de estudio.

La entrevista

La entrevista es un diálogo planificado, representa una situación comunicativa , se distingue por su carácter intencional , dirigido a fines conscientes, la obtención de información y la orientación de las personas entrevistadas, en el marco de la investigación fue utilizada para entrevistar a directivos y trabajadores de la Empresa Proteguarva, con el propósito de obtener información relacionado con las causales de la problemática planteada y la necesidad de diseñar un plan de acción que favorezca el desarrollo de los procesos de recaudación de la cartera vencida en la empresa de referencia.

El tratamiento estadístico de la información

Los métodos matemático-estadísticos fueron empleados en el análisis porcentual, los gráficos estadísticos y elementos de la estadística descriptiva que reflejan los resultados de las técnicas e instrumentos aplicados en la caracterización y diagnóstico, así como el análisis cuantitativo y las valoraciones cualitativas que se realizan como inferencia de los resultados del análisis estadístico realizado a la evaluación del presupuesto que realiza Empresa Proteguarva y sus insuficiencias.

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto a las técnicas de investigación científica se consideraron de dos formas principales: la técnica documental y la técnica de Campo.

Tabla. N.4 Técnica de recolección de datos

Técnicas	Instrumentos
Encuesta de respuestas cerradas	Cuestionario
Entrevista estructurada	Entrevista

Tabla: Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Elaborado por: La Autora

Como se observa en la tabla antes expuesta en la investigación se utilizan tres instrumentos de investigación para la recopilación de datos que permiten diagnosticar la situación inicial del objeto de investigación.

Se utilizan dos instrumentos de investigación para la recolección de datos que permiten diagnosticar la situación inicial del objeto de investigación, a través del análisis e interpretación de los resultados.

Encuesta de respuestas cerradas a trabajadores de la empresa.

Entrevista estructurada a Directivos de la empresa para lograr diagnosticar la situación actual de la misma.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Para poder administrar con eficiencia y eficacia una empresa se necesita contar con un adecuado proceso de recuperación de la cartera vencida que muestre lo que está sucediendo al interior de la misma y lo que ocurre a su alrededor; esta es la razón por la que es indispensable contar con una herramienta que suministre para la toma de decisiones.

Para la obtención de la información se ha escogido la técnica de la entrevista y encuesta personalizada, que serán formuladas por la investigadora y las respuestas registradas por la misma.

La entrevista y encuesta se la realizara a todos los funcionarios de la Empresa Proteguarva dicha entrevista contendrá un total de siete preguntas, la cual será tabulada y se analizara los resultados para lograr mejorar el proceso de recuperación de la cartera vencida de la Empresa Proteguarva.

ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA (ANEXO 3)

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA PROTEGUARVA

Para tener una idea clara de la importancia o trascendencia que tiene el desarrollo de Mi Proyecto de Grado, he procedido a entrevistar a las personas que de una u otra manera guardan relación con el manejo de cada departamento de la empresa Proteguarva relacionado con el proceso de recuperación de la cartera vencida

A continuación doy a conocer las respuestas formuladas por los funcionarios de los departamentos administrativos de la empresa Proteguarva:

PREGUNTAS:

1. Considera importante el dominio de los procesos de recuperación de la cartera vencida en la empresa Proteguarva.

Si la considero de máxima importancia ya que no solo el dominio, sino además el adecuado control y seguimiento en los estándares de cumplimiento, si partimos de la implicación que tiene este proceso en los estados financieros de la empresa Proteguarva.

2. ¿Cómo consideras la preparación del personal del área contable para desarrollar el proceso de recaudación de la cartera vencida?

Lo considero limitado, carente de recursos cognitivos y actualizados en torno al tema, lo que va en detrimento de los resultados que desde el punto de vista económico exhibe la empresa Proteguarva.

3. Consideras que los directivos de la empresa se implican con frecuencia en el análisis de los resultados que presenta la recuperación de la cartera vencida en la empresa Proteguarva.

Considero que no hemos logrado una implicación sistemática y consciente en el proceso de recuperación de la cartera vencida, lo que ha implicado limitaciones en el cumplimiento de las metas y objetivos planteados a la empresa en el proceso de prestación de servicios.

4. ¿La empresa cuenta con los recursos tecnológicos necesarios en el área contable para el desarrollo del proceso de control y actualización de la cartera vencida?

La empresa no ha garantizado en su totalidad los recursos tecnológicos que garantizan el adecuado control de este proceso, lo que limita agilidad en la

tabulación, presentación de resultados y medidas pertinentes para su solución oportuna.

5. ¿Consideras importante un plan de acción para solventar las falencias que se presentan en el proceso de recuperación de la cartera vencida en la empresa Proteguarva?

Considero de mucha importancia y valía el diseño de un plan de acción que permita a la empresa resolver las falencias que se presentan en el proceso de recuperación de la cartera vencida, así como su puesta en práctica y contextualización a las características y particularidades de la empresa Proteguarva.

CRITERIO PERSONAL

Al revisar y analizar las respuestas e inquietudes que nos dieron los colaboradores profesionales entrevistados, los cuales se desempeñan como directivos en la empresa Proteguarva, trabajadores con muchos años de experiencia, motivo por el cual sugiero hacer primero un análisis del mismo y luego dar mi criterio personal:

Argumentaría que la falta de preparación profesional de los especialistas que desempeñan en el área contable, específicamente en el proceso de recuperación de la cartera vencida, limita el adecuado seguimiento y control del proceso, aspecto éste que actúa en detrimento de los resultados y objetivos estratégicos planteados por la empresa Proteguarva

El hecho de que los directivos de la empresa no se impliquen en su totalidad en el seguimiento y control del proceso de recuperación de la cartera vencida influye de manera negativa en los resultados financieros y por tanto en el cumplimiento de los planes propuestos en la prestación de servicios médicos.

El hecho de que la empresa no garantiza los recursos tecnológicos de este proceso limita la puesta en práctica de medidas oportunas en el menos tiempo posible en el proceso de recuperación de la cartera vencida, no solo por la inmediatez de éstos recursos, sino además por los niveles de actualización que alcanza en el área contable, financiera y administrativa.

ENCUESTA (ANEXO 4)

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROTEGUARVA

Encuesta a trabajadores de la Empresa Proteguarva, con el objetivo de obtener información que permita identificar el problema de la investigación.

PREGUNTA 1.

1. ¿Trabaja usted en la Empresa Proteguarva de la ciudad de Guayaquil?

Tabla. N.5: Centro de trabajo

	Si	No
Nº	6	0
%	100%	0%

FUENTE: Empresa Proteguarva
Elaborado por: La Autora

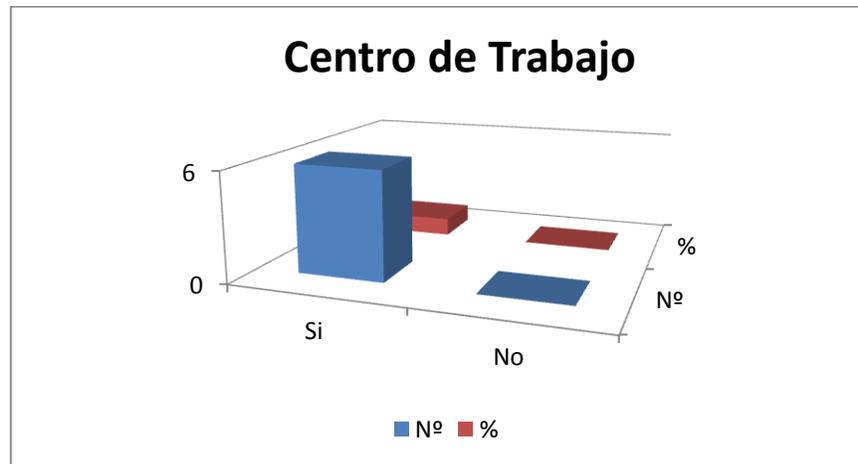


Gráfico 3: Centro de trabajo

Elaborado por: La Autora

1. El 100% de los encuestados son trabajadores de la Empresa Proteguarva, elemento a tener en cuenta, pues a criterio de la autora esto permite conocer la situación actual del objeto de estudio y proporcionar información para la toma de decisiones.

PREGUNTA 2.

2. ¿Qué periodo de tiempo lleva usted trabajando en la empresa?

Tabla. N.6: Periodo de tiempo que trabaja en la empresa

1	Desde su creación	3	50%
2	6 meses	2	33%
3	3 meses	1	17%
4	Menos de 3 meses	0	0%
	Total	6	100%

Elaborado por: La Autora

2. El 80% de los trabajadores encuestados llevan trabajando en la empresa desde que esta fue constituida, y solo 2 trabajadores que representan solo el 20% de los encuestados iniciaron sus labores en la Empresa Proteguarva hace solo 6 meses. Información que a criterio de la autora de la investigación demuestra que los trabajadores tienen el conocimiento necesario para emitir un criterio respecto al fenómeno analizado.

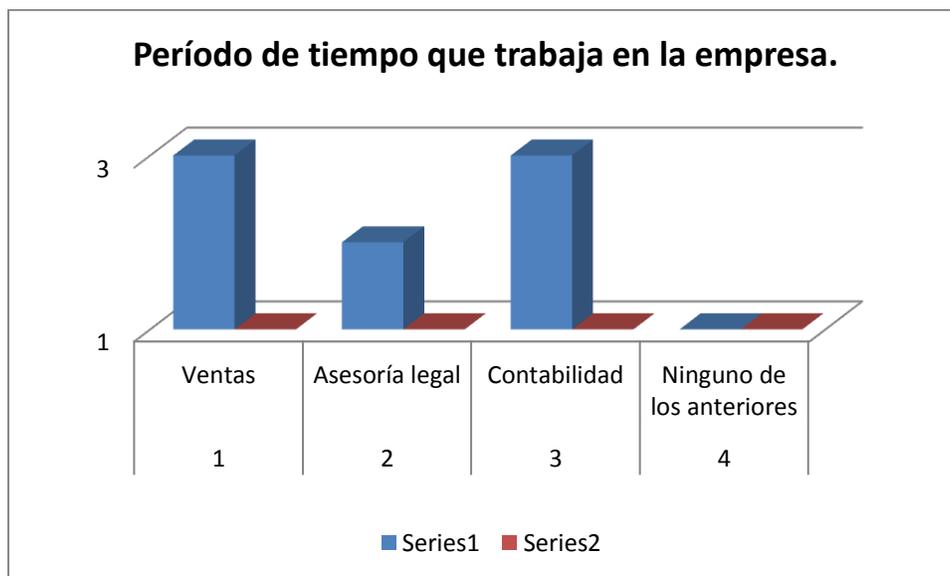


Gráfico 4: Periodo de tiempo que trabaja en la Empresa Proteguarva

Elaborado por: La Autora

PREGUNTA 3.

3. ¿En qué departamento de la empresa Proteguarva trabaja usted?

Tabla. N.7: Departamento en el que trabaja

1	Ventas	3	50%
2	Asesoría legal	1	20%
3	Contabilidad	2	30%
4	Ninguno de los anteriores	0	0%
	Total	6	100%

Elaborado por: La Autora

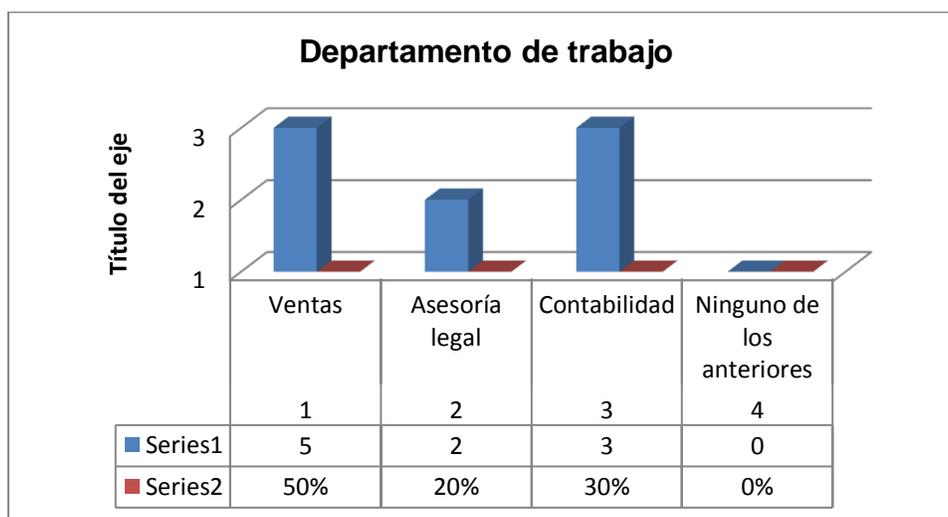


Gráfico 5: Departamento en el que trabaja

Elaborado por: La Autora

3. Ante la pregunta expuesta, 5 entrevistados que representan el 50% de la población, trabajan en el área de ventas, 3 en el área contable y solo 2 en asesoría legal. Dato que se debe considerar ya que todos los trabajadores trabajan en el área administrativa y pueden emitir su criterio sobre el problema objeto de estudio.

PREGUNTA 4.

4. Si trabaja en el área administrativa de la empresa Proteguarva. ¿Sabe usted si se realizan controles sobre la situación que presenta la cartera vencida?

Tabla. N.8: Controles que se realizan en la Empresa Proteguarva

1	Si se realizan controles	3	50%
2	No se realizan controles	3	50%
	Total	6	100%

Elaborado por: La Autora

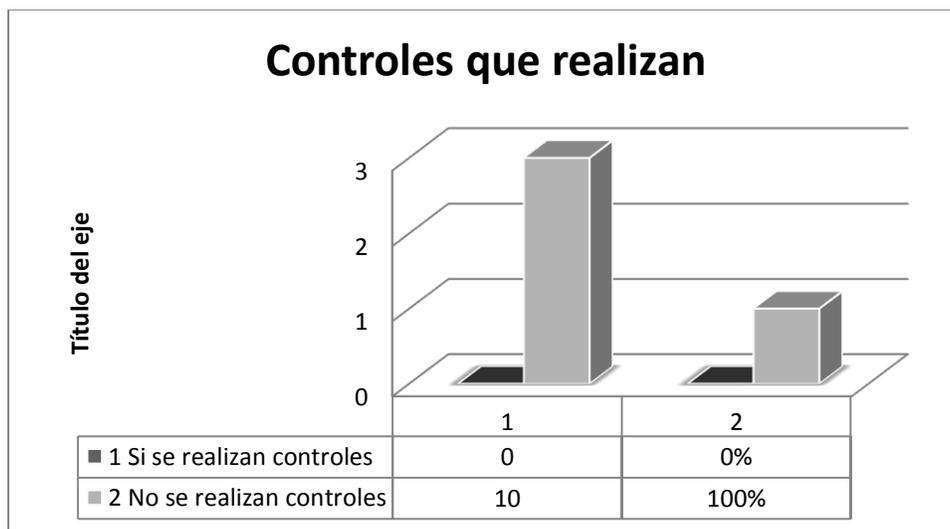


Gráfico 6: Controles que se realizan en la Empresa Proteguarva

Elaborado por: La Autora

4. El total de los trabajadores de la Empresa Proteguarva que fueron encuestados, afirmaron que en la mencionada área no se realizan controles sobre el estado financiera y los recursos que posee la empresa. Dato importante para la investigación, ya que le permite a la autora continuar con el desarrollo de la encuesta de forma satisfactoria.

PREGUNTA 5.

5. Si en la pregunta anterior afirmo que no se realizaban controles sobre la cartera vencida.
- a) ¿Considera usted que no se realiza tampoco un control al proceso de recuperación de la cartera vencida?

Tabla. N.9: Controles al proceso de recuperación de la cartera vencida

1	Si se realiza	2	20%
2	No se realiza	4	80%
	Total	6	100%

Elaborado por: La Autora

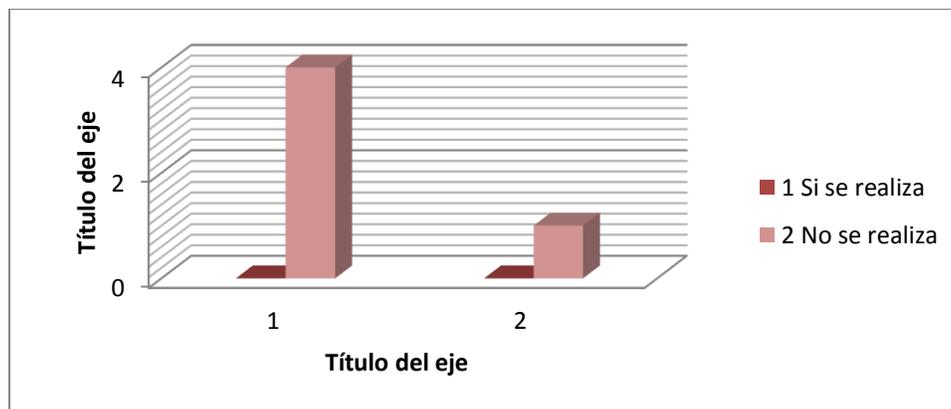


Gráfico 7: Controles al proceso de recuperación de la cartera vencida

Elaborado por: La Autora

5. Ante la pregunta: ¿Considera usted que no se realiza tampoco un control al proceso de recuperación de la cartera vencida? Los 14 trabajadores entrevistados que representan el 100% de la población, manifestaron que en la Empresa Proteguarva no se realiza un control al proceso de recuperación de la cartera vencida, lo que no favorece que se pague en tiempo establecido el pago a empleados y proveedores, respuesta que sustenta el problema objeto de estudio de la presente investigación.

PREGUNTA 6.

6. ¿Cuáles son las consecuencias que a su criterio trae para la Empresa Proteguarva las insuficiencias en el proceso de recuperación de la cartera vencida?

Tabla. N.10: Consecuencias de la falta de control de la cartera vencida

1	Incurrir en gastos innecesarios	2	35%
2	Que los costos superen a los ingresos	2	35%
3	Que la Empresa Proteguarva no tenga la rentabilidad esperada	1	15%
4	Que no cuente con los recursos financieros suficientes para el cumplimiento de su misión	1	15%
	Total	6	100%

Elaborado por: La Autora

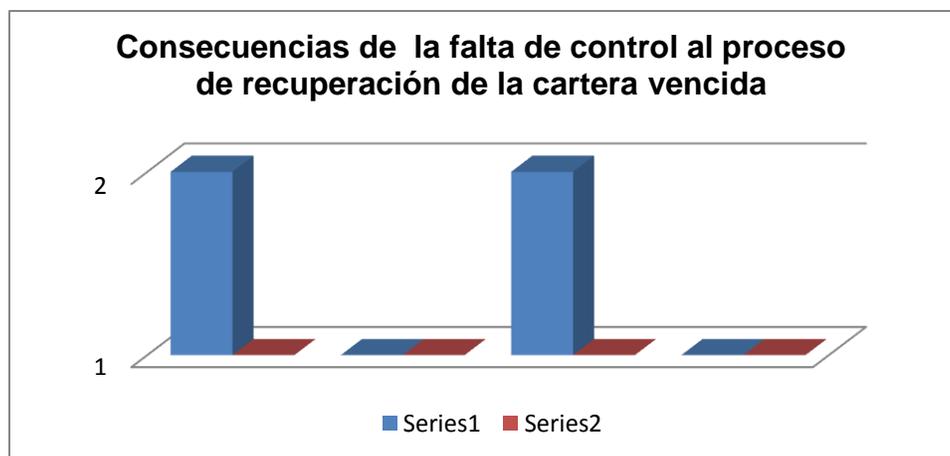


Gráfico 8: Consecuencias de la falta de control al proceso de recuperación de la cartera vencida

Elaborado por: La Autora

El 30% de los trabajadores considera que dentro de las consecuencias esta que la empresa incurra en gastos innecesarios, el 10% considera que los costos superen los ingresos, el 56,3% de la población entrevistada, consideran que las consecuencias que trae esta situación es que la empresa Proteguarva no obtenga la rentabilidad esperada y el 10% plantea que esto puede ocasionar que la empresa no cuente con los recursos suficientes para el cumplimiento de su misión.

Tomando como referencia las respuestas ya analizadas, la autora de la investigación formula la siguiente pregunta:

PREGUNTA 7.

7. ¿Cree usted que con un eficiente control de la cartera vencida la Empresa Proteguarva obtenga los resultados esperados?

Tabla. N.11: Eficiente control de la cartera vencida

	Si	No
Nº	6	0
%	100%	0%

Elaborado por: La Autora

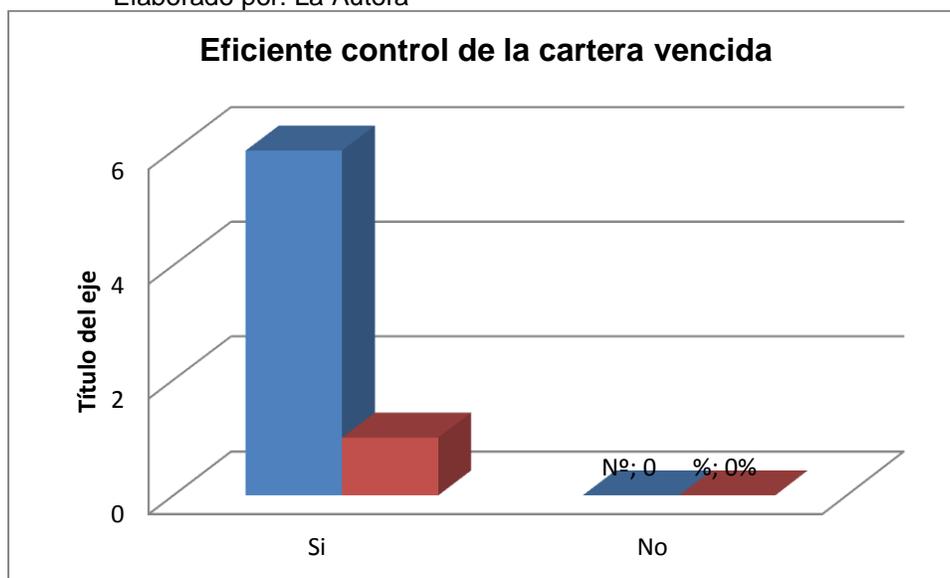


Gráfico 9: Eficiente control de la cartera vencida

Elaborado por: La Autora

El 100% de los trabajadores plantearon que con un eficiente control de la cartera vencida, la Empresa Proteguarva obtendría la rentabilidad esperada y por tanto garantizará el pago a empleados y proveedores. Respuesta que reafirma la propuesta de la presente investigación.

VERIFICACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla. N.12 Verificación de las variables

VARIABLES	VERIFICACION
<p>El deficiente control e implicación de los directivos en el proceso de recuperación de la cartera vencida afecta los resultados que presenta la empresa en los estados financieros y el área contable de la Empresa</p>	<p>La verificación de esta variable lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 2 donde están de acuerdo el 100% que el deficiente control del proceso de recuperación de la cartera vencida genera desequilibrio en los</p>
<p>La falta de preparación profesional en el desempeño de sus funciones, específicamente en el proceso de recuperación de la cartera vencida de la Empresa Proteguarva.</p>	<p>La verificación de esta variable lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 2 donde el 100 % coincide en las limitaciones que tarea la empresa la falta de preparación y</p>
<p>La falta de recursos tecnológicos con elevados niveles de actualización y el empleo de técnicas novedosas en el área contable en el proceso de recuperación de la cartera vencida</p>	<p>La verificación de esta variable lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 3 en donde están de acuerdo el 66.67% que debe existir un adecuado equipamiento tecnológico</p>
<p>La implementación en la Empresa Proteguarva de un excelente plan de acción para el proceso de recuperación de la cartera vencida generara un impacto positivo en los</p>	<p>La verificación de esta variable lo verificamos en el planteamiento de la pregunta 5 en donde están de acuerdo el 100 % en que la propuesta influirá de manera</p>

FUENTE". Dirección Empresa Proteguarva
 ELABORADO POR: La autora.

Tabla. N.13: Cronograma de actividades del proceso investigativo.

ACTIVIDADES	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Identificación de las causas del problema de investigación.			
Localización de las fuentes de información.			
Analizar los sustentos teóricos del tema a investigar.			
Aplicación de los instrumentos de recolección de datos.			
Interpretación de los resultados.			

Elaborado por: La autora

PROPUESTA

TÍTULO: Plan de acción para recuperar la cartera vencida de la empresa Proteguarva.

INTRODUCCIÓN.

De vital importancia resulta para esta investigación el hecho de que la Empresa Proteguarva presenta a su vez resultados diversos de eficiencia en su gestión en el área contable, y específicamente en lo relacionado con el tratamiento adecuado al proceso de reducción de la cartera vencida; y por tanto dicha situación ha estado influyendo de manera significativa en el cumplimiento de los planes y objetivos estratégicos planteados por la empresa.

La reducción de la cartera vencida es abordada desde distintos matices, y es considerada a su vez una problemática presente en la mayoría de las empresas, cualquiera sea el sector de su actividad y dimensión. Es por tal motivo, que se hace imprescindible contar con un eficiente y efectiva estrategia de reducción desde la perspectiva y referentes legales de este proceso, en el marco de la actualización y perfeccionamiento del desarrollo económico en el contexto Ecuatoriano, la elevación de la responsabilidad y facultades en las entidades, hace imprescindible exigir con rigor el acatamiento absoluto a la legislación vigente, la actuación ética de gerentes y trabajadores en general, en aras de lograr los resultados esperados en cuanto al cumplimiento del plan y el presupuesto aprobado con eficiencia y disciplina.

En la propuesta que a continuación se expone constituye en la práctica una alternativa eficaz para reducir significativamente el proceso de reducción de la cartera vencida.

Objetivo:

Diseñar una estrategia para la reducción de la cartera vencida de la Empresa Proteguarva.

Planeación estratégica para la recuperación de la cartera vencida

Planeación de la estrategia

La estrategia prevista consta de cuatro **ETAPAS** importantes, las que se encuentran en estrecha relación, mostrando una lógica a seguir en el proceso de recuperación de la cartera vencida, ellas son: depurar y recuperar la cartera vencida mayor a seis meses, aplicar y controlar en el convenio de pago, fortaleces y aplicar el proceso coactiva y finalmente gestionar el pago aplicando lo convenido, cada una de ellas esta coherentemente estructurada en un sistema de acciones que permitirán durante su puesta en práctica el adecuado seguimiento y control al proceso de recuperación de la cartera vencida.

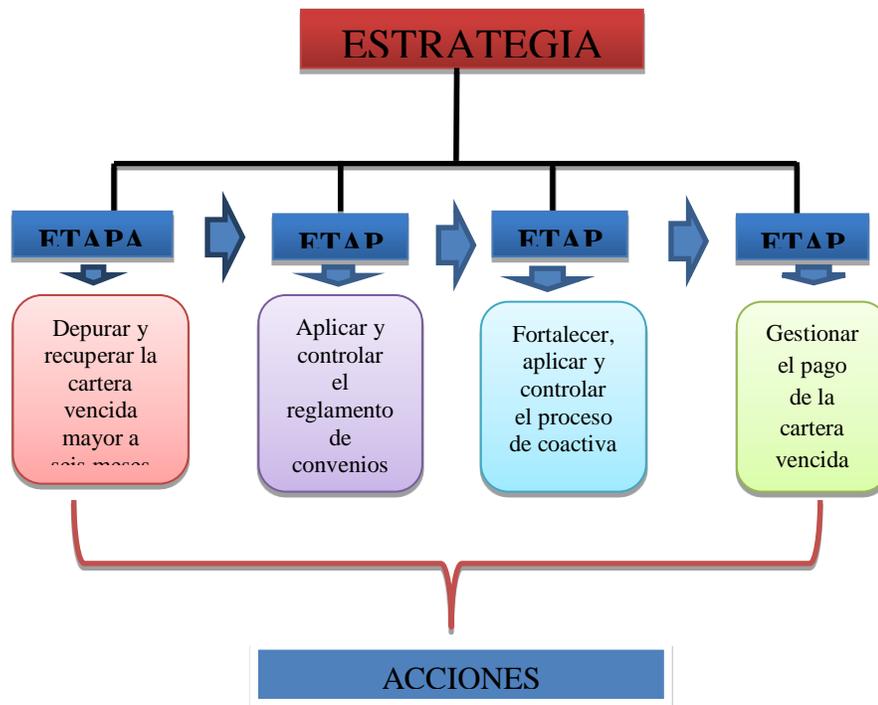


Gráfico 10: Planeación de la estrategia

Etapas.

- Depurar y recuperar la cartera vencida mayor a 6 meses segmentándola por: ubicación geográfica, tipo de cliente y antigüedad de deuda.
- Aplicar y controlar el reglamento de convenios de pago.
- Fortalecer, aplicar y controlar el proceso de coactiva.
- Gestionar el pago de la cartera vencida de las entidades públicas aplicando acuerdos, convenios y normativa vigente.

Acciones a desarrollar en cada una de las etapas.

Depurar y recuperar la cartera vencida mayor a 6 meses segmentándola por: ubicación geográfica, tipo de cliente y antigüedad de deuda.

Acciones a desarrollar

Segmentación por porcentajes de endeudamiento sobre lo facturado - eficiencia de la empresa, para ello es necesario.

- a) Hacer un análisis comparativo de la tendencia de la deuda que presentan en los distintos años , por porcentaje de endeudamiento sobre lo Facturado a cada una de ellas y así analizar una alternativa de cobranza considerando este criterio de segmentación.
- b) Agruparlas según determinados rangos de deuda sobre lo facturado, para de esta manera, analizar la situación de cada grupo homogéneo.
- c) Mostrar porcentajes de endeudamiento discriminatorios; es decir que muestran un saldo mínimo que corresponde al valor de la última factura.
- d) Organizarlas por grupo delimitando aquellas que la conforman y tienen serias dificultades para realizar sus pagos y que representan un porcentaje considerable de endeudamiento y esto sumado al hecho del carácter acumulable de las obligaciones lo que hace presumir que si no se realizan reducciones a la cartera, en un lapso de tiempo determinado, se puede prever un panorama poco optimista en cuanto a la recuperación de cartera.

- e) Evaluar la comunicación y la validación de saldos se presentan como otro de los aspectos que dificultan la relación bilateral transparente tanto por la metodología de registros en los pagos realizados como por la unificación de criterios de asignación de valores, obstaculizándose de esta forma el establecer los saldos pendientes.
- f) Otro aspecto importante que debe tomarse en cuenta es que, dado que el mecanismo de pago es mediante la modalidad de los FIDEICOMISOS, los pagos que recibe el transmisor obedecen al cumplimiento de la prelación establecida en el contrato de fideicomiso y por tanto el pago que se realice es directamente proporcional a la recaudación.
- g) Cuando la ineficiencia es manifiesta, evidente en todo ; pero particularmente se señalan los siguientes motivos:
- ✓ Pérdidas Técnicas
 - ✓ Perdidas Negras
 - ✓ Ineficiencia en Recaudación y en Facturación
 - ✓ Políticas administrativas no adecuadas
- h) Considerar los saldos en dólares y/o porcentaje de deuda que mantienen cada una de las entidades sobre el monto total de cartera que maneja la empresa.
- i) Establecer igualmente determinados rangos porcentuales dentro de los que se clasifique a las empresas según los montos de deuda que presentan, estableciendo criterios de segmentación.

CONCLUSIONES

1. En la empresa de referencia se pudo constatar que desde su puesta en práctica ha sido ineficiente el tratamiento para la reducción de la cartera vencida, según los elementos teóricos referenciados con respecto a esta temática y que deben ser de estricto conocimiento por parte del personal especializado en el área.
2. La investigación realizada permitió constatar las insuficiencias que presenta la reducción de la cartera vencida en la empresa Proteguarva, lo que exige del diseño de una estrategia que permita la solución a esta problemática.
3. La estrategia diseñada con el objetivo de reducir la cartera vencida permitirá de manera significativa el desarrollo y estabilidad de la empresa en el área contable, a partir de la instrumentación de las acciones previstas en cada una de ellas, así como su aplicación consecuente por parte de directivos y trabajadores.
4. La estrategia propuesta demuestra la necesidad de seguir trabajando en el perfeccionamiento de las estrategias de reducción de la cartera vencida, así como su instrumentación y puesta en práctica.
5. Las alternativas de recuperación de cartera que contempla el presente proyecto; y pese a que no se pueden establecer mediciones de impacto técnicas, debido al carácter acumulable y dependiente de la cartera vencida que maneja el transmisor, se puede observar que la aplicación de dichas estrategias de cobranza sí generan un impacto positivo en la recuperación de la misma.

RECOMENDACIONES:

1. Especializar al personal que tiene la responsabilidad de reducir la cartera vencida en la adecuada capacitación y preparación en el manejo de cartera vencida y su seguimiento adecuado desde la puesta en práctica de la estrategia diseñada.
2. Establecer políticas relacionadas al tratamiento y manejo de cartera, lo que permitiría evitar un descontrol evidente en los altos rubros que por cuentas por cobrar se reflejan en las empresas; la falta de un tratamiento particular a la cartera ha desencadenado serios problemas de gestión que con el pasar del tiempo serán más complejos de solucionar.
3. Instrumentar la estrategia propuesta y evaluar a partir de determinados indicadores los resultados que se alcanzan en la reducción de la cartera vencida, los que a su vez repercutirán de manera directa en la gestión de la Empresa Proteguarva.

BIBLIOGRAFÍA.

- Aguirre Ormaechea, J. (2005). *Auditoría y Control Interno*. Madrid: Grupo Cultural.
- Andrade Espinoza, S. (2005). *Planificación de Desarrollo*. Lima: Rodhas.
- Ansoff., I. h. (1998). *La Dirección Estratégica en la Práctica Empresarial*. (P. Educación., Ed.) México: Ediciones Eddison Wesley Longman de México S.A.
- Cardozo Cuenca, H. (2006). *Auditoría del sector solidario. Aplicación de normas internacionales*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Castro. (2012). Tratamiento contable de las cuentas por cobrar según NIIF para PYMES.
- Cercado, P. (2012). *Diseño de un sistema de control interno en el área de ventas y cuentas por cobrar en la empresa Trucks and Motors del Perú S.A.C*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Coopers & Lybrand. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno (Informe COSO)*. . Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- De la Peña Guitiérrez, A. (2009). *Auditoría. Un enfoque práctico*. Madrid: Paraninfo.
- Drucker, P. F. (1999). *La Administración en una Época de grandes cambios*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires. Argentina.
- Drucker, P. F. (1999). *Los desafíos de la Administración en el Siglo XXI*. Buenos Aires. Buenos Aires. Argentina: Sudamérica.
- Ecuador, R. d. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Obtenido de <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>.
- Egusquiza Pereda, C. A. (1999). *Enfoque y Objetivos hacia una Auditoría Integrada*. . Quipukamayoc.
- Estupiñán Gaitán, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. . Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Fonseca Borja, R. (2004). *Auditoría Interna: Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Artes Gráficas Acrópolis.
- Fonseca Luna, O. (2011). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. . Lima, Perú: Instituto de investigación Accountability y Control - IICO.
- Horngren, C. S. (2000). *Introducción a la contabilidad*.

Instituto de Auditores Internos de España – Coopers & Libran S.A. (1997). *Los nuevos conceptos de control interno. Informe COSO*. Madrid: Diaz de Santos.

Jonson, G., & Scholer, K. (1999). *Dirección Estratégica – Análisis de la Estrategia de las organizaciones*. Madrid: Tercera edición. Pretince Hall Internacional LTD.

Mantilla, S. (1997). *Control interno: informe COSO*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Meza Vargas, C. (1996). *Contabilidad. Análisis de cuentas*. San José, Costa Rica: EUNED.

Mira Navarro, J. (2006). *Apuntes de Auditoría del Ciclo Formativo Superior de Administración y Finanzas*. . Alicante, España.

Oliveira, G. (2011). *Plan de mejora en la gestión de créditos y cobranzas en las tiendas Leoncito*. . Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Ortiz, Y. (2004). *Análisis de los procedimientos contables aplicables a las cuentas por cobrar en el consorcio Otepi Greystar*. . Universidad de Oriente, Escuela de Ciencias Sociales y Administrativas, Cumaná.

Perdomo Moreno, A. (2004). *Fundamentos de Control Interno*. México: Thomson. .

Pérez Cabello, N. (2005). *Análisis de los procesos contables aplicados a las cuentas por cobrar en el departamento de contabilidad de la empresa Inversiones y Transporte Cristancho, C.A*. Escuela de ciencias sociales.



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

ENTREVISTA (ANEXO 3)

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS FUNCIONARIOS DE LOS DEPARTAMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA PROTEGUARVA.

1. Considera importante el dominio de los procesos de recuperación de la cartera vencida en la empresa Proteguarva.
2. ¿Cómo consideras la preparación del personal del área contable para desarrollar el proceso de recaudación de la cartera vencida?
3. Consideras que los directivos de la empresa se implican con frecuencia en el análisis de los resultados que presenta la recuperación de la cartera vencida en la empresa Proteguarva.
4. ¿La empresa cuenta con los recursos tecnológicos necesarios en el área contable para el desarrollo del proceso de control y actualización de la cartera vencida?
5. ¿Consideras importante un plan de acción para solventar las falencias que se presentan en el proceso de recuperación de la cartera vencida en la empresa Proteguarva?



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.

ENCUESTA (ANEXO 4)

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA PROTEGUARVA

En el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se está desarrollando una investigación con el objetivo de determinar las causales e insuficiencias que presenta el proceso de recaudación de la cartera vencida en la empresa PROTEGUARVA, para lo cual necesitamos de su colaboración. Gracias de manera anticipada.

1. ¿Trabaja usted en la Empresa Proteguarva de la ciudad de Guayaquil?
2. ¿Qué periodo de tiempo lleva usted trabajando en la empresa?
3. ¿En qué departamento de la empresa Proteguarva trabaja usted?
4. Si trabaja en el área administrativa de la empresa Proteguarva. ¿Sabe usted si se realizan controles sobre la situación que presenta la cartera vencida?
5. Si en la pregunta anterior afirmo que no se realizaban controles sobre la cartera vencida.
 - a) ¿Considera usted que no se realiza tampoco un control al proceso de recuperación de la cartera vencida?
6. ¿Cuáles son las consecuencias que a su criterio trae para la Empresa Proteguarva la falta de un control presupuestario?
7. ¿Cree usted que con un eficiente control de la cartera vencida la Empresa Proteguarva obtenga los resultados esperados?

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA.**

(ANEXO 5)

BALANCE GENERAL DE LA EMPRESA PROTEGUARVA

PROTEGUARVA CIA. LTDA.

PAGINA : 1

ESTADO DE SITUACION AL 31-Diciembre-2015

1	ACTIVO		
1.1.	ACTIVO CORRIENTE		
1.1.02.	CAJA CHICA		
1.1.02.001	Rodrigo Peralta	750	
TOTAL 1.1.02.	CAJA CHICA		750

1.1.03.	FONDOS FIJOS		
TOTAL 1.1.03.	FONDOS FIJOS		0

1.1.04.	BANCOS		
1.1.04.001	Banco del Pichincha	10,348.76	
1.1.04.002	Banco Produbanco	479.36	
1.1.04.004	Banco Internacional	500	
TOTAL 1.1.04.	BANCOS		11,328.12

1.1.05.	INVERSIONES		
1.1.05.001	Inversiones	3,989.99	
TOTAL 1.1.05.	INVERSIONES		3,989.99

TOTAL 1.1.	ACTIVO CORRIENTE		16,068.11

1.2.	ACTIVO EXIGIBLE		
1.2.02.	CUENTAS POR COBRAR		
1.2.02.004	Telconet	3,973.30	
1.2.02.011	Fruteria Don Marcos Frudo	6,080.76	
1.2.02.019	JRCPHARMA S.A	609.6	

1.2.02.029	Camacho Vasconez S.A.	9,124.58	
1.2.02.030	Paroquia Nuestra Senora d	4,331.25	
1.2.02.033	Agroindustrias	5,604.35	
1.2.02.037	Industria Conserveras del	31,905.97	
1.2.02.044	Fundasen	132	
1.2.02.046	Leadcom del Ecuador	132.08	
1.2.02.048	Audiolec S.A	6,503.76	
1.2.02.070	Tiendas Industriales S.A	90,934.41	
1.2.02.071	Inmobiliaria Laura	33,562.43	
1.2.02.074	Vivas Trucks S.A	11,010.50	
1.2.02.075	Laarcourier	1,442.72	
1.2.02.078	Sumelec S.A	2,387.60	
1.2.02.079	American Call Center	3,311.87	
1.2.02.080	Colegio Bernardino Echeve	5,103.78	
1.2.02.082	Unidad Educativa Santiago	1,272.68	
1.2.02.088	Industria de Alimentos La	3,027.68	
1.2.02.091	Arcadia	3,811.50	
1.2.02.1018	Vivas Flores Christian	26,708.25	
1.2.02.1022	Hispanas de Alimentos y B	6,997.20	
1.2.02.1027	KINGS SELSA S.A	10,635.62	
1.2.02.1032	ODESCAL S.A	2,640.00	
1.2.02.1033	COMITE PRO MEJORAS BELLAV	15,736.00	
1.2.02.1034	MOTO INDUSTRIAS	1,201.75	
1.2.02.1036	SANSAU S.A	11,473.30	
1.2.02.1037	WILDTECSA S.A	8,643.60	
1.2.02.1048	CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO	74,234.46	
1.2.02.1049	DATAPRO S.A	3,893.82	
1.2.02.1050	WASBERT S.A	5,313.00	
1.2.02.1054	GARCIA SANDOVAL VICTOR	1,655.95	
1.2.02.1057	MAKITAAGRO CIA LTDA	1,705.00	
1.2.02.1059	CONSORCIO GEYCO-HB	8,546.17	
1.2.02.1061	MARTIN ESP-IMPORTADORES C	935	
1.2.02.1065	OMARSA S.A	53,403.57	
1.2.02.1066	GARCIA JIMENEZ VICTOR	112	
1.2.02.1067	LEVEL 3 ECUADOR	17,272.00	
1.2.02.1069	DIPASO S.A	5,303.70	
1.2.02.1070	TACERONI S.A	82.5	
1.2.02.1071	GARCES CORNEJO HERNAN	4,339.20	
TOTAL 1.2.02.	CUENTAS POR COBRAR		485,094.91