



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE RECAUDACIÓN DE LAS
CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA DELTASOLUTIONS S.A.**

Autora: Villegas Estrella Alba Isabel

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a mi padre celestial, Dios, quién a través de la oración, me ha guiado para tomar cada decisión en mi vida.

Así mismo, dedico esta investigación a mis hijos George y Thiago, quienes son pilar fundamental en mi vida.

A mis padres, por brindarme su apoyo incondicional durante mi proceso académico.

Villegas Estrella Alba Isabel

AGRADECIMIENTO

Quiero manifestar mi agradecimiento a Dios, por todas sus bendiciones durante el camino recorrido por mis estudios y permitirme lograr cada propósito planteado.

Expongo mi gratitud hacia mis hijos Thiago y George, por sus palabras emotivas de aliento que me permitieron llegar a cumplir un objetivo más en mi vida. Quiero indicarles que todo esfuerzo y sacrificio que hemos realizado lo veremos reflejado en el tiempo.

Mis agradecimientos a todos los docentes del Instituto Tecnológico Bolivariano, a mis compañeros de curso por su apoyo incondicional y a mi tutora Ing. Mireya Delgado, quienes contribuyeron a mi formación como profesional a lo largo de mi carrera.

Villegas Estrella Alba Isabel



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

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

TEMA:

**Plan de mejora al proceso de recaudación de las cuentas por cobrar
de la empresa Delta Solutions S.A.**

Autor: Villegas Estrella Alba Isabel
Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

Resumen

La empresa Delta Solutions S.A. es una compañía dedicada a la venta de accesorios y servicio de mantenimiento en redes a nivel nacional; presentaba serios inconvenientes a nivel de sus cuentas por cobrar debido a la falta de seguimiento a los clientes morosos, incremento de la antigüedad de la cartera, inexistencia de controles e incumplimiento de las políticas establecidas; tales circunstancias ocasionaban que la compañía registre afectación negativa a los resultados en el cierre contable. Los métodos de investigación utilizados fueron el descriptivo, explicativo y correlacional. Las técnicas aplicadas fueron la observación documental y la entrevista, las que confirmaron la necesidad de actualizar el manual de procedimientos con que contaba Delta Solutions S.A. para su Departamento de Cobranzas, el mismo que incluye mejores controles y una guía más específica de cómo dicha unidad debe efectuar el proceso de la cobranza para minimizar los índices de la

Recaudación cuentas por cobrar

Cartera vencida

Manual de procedimientos



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**Plan de mejora al proceso de recaudación de las cuentas por cobrar
de la empresa Delta Solutions S.A.**

Autor: Villegas Estrella Alba Isabel

Tutora: Ing. Mireya Delgado Chavarría

ABSTRACT

The company Delta Solutions S.A. is a company dedicated to the sale of accessories and maintenance service in networks nationwide; It had serious problems at the level of its accounts receivable due to the lack of monitoring of delinquent clients, an increase in the age of the portfolio, lack of controls and non-compliance with established policies; Such circumstances caused the company to record a negative impact on the results at the accounting close. The research methods used were descriptive, explanatory and correlational. The techniques applied were documentary observation and interviews, which confirmed the need to update the procedures manual available to Delta Solutions S.A. for its Collections Department, which includes better controls and a more specific guide on how said unit should carry out the collection process to minimize past due portfolio ratios.

Collection of accounts receivable

Past due portfolio

Procedures manual

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Resumen.....	v
Abstract.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de figuras.....	ix
Índice de cuadros.....	x

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	3
Delimitación del problema.....	3
Formulación del problema.....	4
Evaluación del problema.....	4
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
Objetivos general.....	5
Objetivos específicos.....	5
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	6

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales.....	10
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	24
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	28

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	35
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	48
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	54
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS...	59
PLAN DE MEJORAS.....	64
CONCLUSIONES.....	77
RECOMENDACIONES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	86

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:

Páginas:

Figura 1:

Logotipo. DeltaSolutions S.A..... 36

Figura 2:

Organigrama. DeltaSolutions S.A..... 38

Figura 3:

Participación de clientes DeltaSolutions S.A..... 40

Figura 4:

Participación de Proveedores DeltaSolutions S.A..... 41

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:

Páginas:

Cuadro 1:

Comparativos de Estados Financieros..... 40

Cuadro 2:

Antigüedad de Cartera de DeltaSolutions S.A..... 41

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema en un contexto

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente. (Barron Morales C. A., 2003, pág. 66).

En la mayoría de empresas a nivel mundial las cuentas por cobrar constituyen una parte fundamental dentro del activo corriente de la empresa, esto se da al momento de otorgar los diferentes tipos de créditos por servicios prestados o ventas y la forma de pago que se haya condicionado con el cliente al momento de otorgar algún crédito por alguna gestión brindada, así mismo realizan un análisis de los créditos que se van a otorgar para que el índice de la morosidad de los consumidores sea de menor riesgo para la entidad para no ocasionar que la cartera se incremente, llevando así un buen control interno contable de las cuentas por cobrar de la compañía.

Cartera índice.- Conjunto de acciones que un inversionista forma con los mismos valores que conforman un índice bursátil determinado y dando a cada acción la misma ponderación que tiene en el índice. (Tarapuez Chamorro Edwin, Sánchez Sánchez Luz Mery, Ángel López Rubén Darío, 2007, pág. 92).

A medida que va avanzando la tecnología cuentan con diferentes sistemas y subsistemas que les permiten agilizar los procesos y controlar las cuentas de forma adecuada de acuerdo a las necesidades de la empresa y cada cierto tiempo se van mejorando las políticas y procedimientos al conceder un crédito, en la cual se benefician las pequeñas y grandes industrias.

En Latinoamérica las distintas entidades que ofrecen a los usuarios la venta de sus productos han ocasionado el incremento de las ventas a crédito y a su vez la generación de las cuentas por cobrar. En el caso del país de Venezuela debido a su inestabilidad económica es necesario tomar las medidas correctivas que permitan un eficiente control contable en las cuentas por cobrar para obtener grandes beneficios económicos.

En el Ecuador en el año 2011 las cuentas por cobrar en la banca privada subió un 20.9% y el 43,7% del total de esta cartera se destinó a créditos comerciales y los de consumo en el 38%.

Cartera vencida.- Es la parte del activo constituida por los documentos, y en general por todos los créditos, que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento. (Tarapuez Chamorro Edwin, Sánchez Sánchez Luz Mery, Ángel López Rubén Darío, 2007, pág. 92).

Durante el gobierno del presidente Correa se anunció la intención de proponer un Nuevo Código Monetario Financiero y uno de los aspectos que se pretendía regular es el del crédito.

En Guayaquil, la empresa Delta Solutions es una empresa dedicada a ofrecer los servicios de mantenimiento en redes e infraestructura y a la venta de productos informáticos. A medida que la empresa se desarrollaba, la clientela aumentaba, no obstante con el pasar del tiempo la entidad se vio afectada al otorgar créditos a sus clientes, sin seguir los lineamientos establecidos por la entidad, tampoco se dio el seguimiento respectivo y dichas facturas no fueron entregadas. Es por este motivo,

que la empresa necesita mejorar los procesos que se manejan internamente con el fin de mitigar el riesgo al otorgar un crédito.

Situación conflicto

En la ciudad de Guayaquil se encuentra ubicada la empresa Delta Solutions S.A., lleva en el mercado diez años, se ha convertido en líder en la distribución de productos de innovación y servicios de infraestructura y cableado estructurado.

Siendo una empresa líder en innovación en el tema de tecnología; presenta falencias administrativas y contables. Al revisar el módulo de cuentas por cobrar en la organización se evidencia:

- ✚ Al no dar seguimiento a la gestión de cobros se ocasiona que el índice de atraso en las recaudaciones se eleve.
- ✚ Incremento en el nivel de morosidad, observando cuentas por cobrar mayores a trescientos sesenta días.
- ✚ No existe control en el departamento de créditos y cobranzas y por ende no se aplican las políticas y procedimientos establecidos creando errores de aplicación en los pagos a los clientes y falta de registro de retenciones en la fuente y retenciones de impuesto al valor agregado.

Delimitación del problema

Campo: Contabilidad

Área: Cartera.

Aspecto: Proceso de recaudación de las cuentas por cobrar y disminuir el índice de cartera vencida.

Tema: Plan de mejora al proceso de recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Delta Solutions S.A.

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a mejorar el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar para disminuir el índice de cartera vencida de la empresa Delta Solutions S.A. ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas en el período fiscal 2019?

Evaluación del problema

La problemática que presenta la empresa Delta Solutions S.A. a nivel de los altos índices de cartera vencida en sus cuentas por cobrar, se evalúan de acuerdo a los siguientes aspectos:

Delimitado.- La falta de control en la aplicación de políticas y procedimientos administrativos y contables ocasiona errores de registro en los pagos de los clientes, esto sumado la deficiente gestión de cobro, genera una cartera vencida mayor a trescientos sesenta días; estas particularidades se presentan en la empresa Delta Solutions S.A. ubicada en la Av. Hermano Miguel, solar 15, de la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas. A fin de determinar las causas de la problemática es necesario revisar los registros de cobranzas al primer semestre del 2019.

Claro.- El presente trabajo investigativo es redactado en un lenguaje sencillo, de fácil comprensión, de tal manera que toda persona o entidad interesada en revisar teorías, análisis y propuestas relacionadas con el tema de las cuentas por cobrar, pueda encontrar en esta investigación material que le permita superar sus deficiencias en esta área.

Evidente.- Durante el desarrollo de este trabajo investigativo, se

evidenciarán las causas que generan el incremento en las cuentas por cobrar, así como también, las consecuencias que se afrontan a consecuencia de esta situación que afecta a la estabilidad financiera de la empresa Delta Solutions S.A..

Concreto.- La investigación es concreta ya que únicamente se abordarán conceptualizaciones, análisis y mejoras estrictamente relacionadas con la problemática y sus variables.

Original.- El presente trabajo es de carácter original, por cuanto no se ha efectuado anteriormente ningún estudio respecto de la situación de las cuentas por cobrar de la Empresa Delta Solutions S.A.

Factible.- Las sugerencias de mejoras que se plantearán son totalmente ejecutables y adicionalmente cabe resaltar, se cuenta con el respaldo del Gerente Financiero y Contador de la empresa Delta Solutions S.A. para la aplicación de dichas mejoras.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo general

Proponer un plan de mejoras en la gestión de cuentas por cobrar para reducir al mínimo el índice de la cartera vencida de la empresa Delta Solutions S.A.

Objetivos específicos

- ✚ Investigar la teoría de recaudación de cuentas y cartera vencida.
- ✚ Establecer procedimientos metodológicos en la gestión de cobros de la empresa.
- ✚ Proponer un plan de mejora en la recaudación las políticas establecidas en la empresa Delta Solutions S.A. para amenorar el riesgo crediticio.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El problema planteado se da porque en la empresa Delta Solutions S.A. se detectó la falta de claridad en las funciones encomendadas a cada empleado lo que provocó el manejo no adecuado en la gestión de las cuentas por cobrar ocasionando que suba el nivel de morosidad tanto de los proveedores como los clientes directos.

Es importante investigar el problema ya que con el uso de la metodología de la investigación se podrá diagnosticar cuáles son las falencias que se han suscitado al no realizar la gestión de cobro en su debido tiempo, conllevando al incremento de las cuentas vencidas por cobrar.

Los análisis a efectuar permitirán determinar las causas que generan el incremento en las cuentas por cobrar de tal manera que se puedan plantear soluciones que permitan mejorar la liquidez de la empresa, llevar un mejor registro contable, emitir Estados Financieros con información confiable para la toma de decisiones a corto y largo plazo.

La liquidez que logre alcanzar la empresa y la información que contendrán los Estados Financieros permitirá que los trabajadores gocen del pago oportuno de sus sueldos, beneficios sociales y beneficios externos adicionales como capacitaciones; también se beneficiarán los proveedores al incrementarse los pedidos que se realicen, a las entidades gubernamentales en los pagos de impuestos a tiempo y a los accionistas en la distribución de dividendos.

Las sugerencias de mejoras, de aplicarse, ayudarán a presentar estados financieros que permitan demostrar la realidad de la gestión de cobranzas y la mejora en la liquidez de la entidad.

Las conceptualizaciones que forman parte de la investigación colaborarán a crear nuevas teorías en lo relacionado con las cuentas por cobrar, índices de cartera vencida, procesos de recaudación, etc.

Utilidad metodológica: Se obtendrá una forma más adecuada para llevar la situación financiera y contable de la compañía; así como también, el material contenido en esta investigación servirá de consulta a los futuros profesionales a tomar las medidas preventivas al momento del registro oportuno de la información.

Viabilidad técnica: Los medios que se utilizan facilitarán aclarar las políticas y procedimientos, para así mejorar los procesos y obtener mejores resultados para bajar el índice de morosidad de la cartera vencida en la compañía, obteniendo la información registrada a tiempo.

Viabilidad financiera: Mediante los análisis a las causas y efectos que surgen en la problemática de las cuentas por cobrar se podrá plantear mejoras de total aplicabilidad a fin de reducir los índices de morosidad, lo que se verá reflejado en la optimización de los recursos financieros.

La realización de la presente investigación reviste gran importancia ya que de los resultados que se generen se podrán mejorar los procesos de recaudación de las cuentas por cobrar clientes, bajando por tanto, los índices de la cartera vencida, consiguiendo consecuentemente que Delta Solutions consiga mejorar su liquidez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Antecedentes históricos

Debido a la expansión comercial y geográfica de las antiguas civilizaciones, con la aparición de los números, cuyos vestigios se originan hace 6.000 años antes de Cristo, se muestra que la metodología contable proviene de la prehistoria.

La contabilidad nació prácticamente con el desarrollo del mercado o intercambio de mercancías, y consiste en el registro o control de lo que se da y de lo que se recibe, actividades que automáticamente generan los dos conceptos centrales de la ciencia contable: el debe y el haber. (Macedo, 2007, pág. 8).

Así también, en la época helénica el crédito lo empleaban los comerciantes para incrementar sus ingresos económicos. Los diferentes tipos de crédito se han usado en las antiguas civilizaciones como una herramienta para mejorar las ventas. En la época romana los prestadores se adueñaban de las tierras cuando éstas no eran canceladas a tiempo.

En Mesopotamia durante el año 1750 a 1792 antes de Cristo, se estableció el código Hamurabi, el cual consistía en que se les concedía un crédito a los campesinos y se les otorgaba facilidades de pago.

En la edad media los judíos realizaban los cambios de moneda y otorgaban préstamos, los mismos que eran cancelados con intereses y en esta época la iglesia prohibió que se permitieran las prestaciones debido a que se beneficiaban los judíos, porque en conjunto con las autoridades se adueñaban de las tierras de los campesinos.

Con el pasar del tiempo el surgimiento de los bancos dio formalismo a los créditos que se iban a otorgar, estableciendo los procedimientos y los diferentes tipos de créditos a corto y largo plazo, las cuentas por cobrar iban desarrollándose con mayor efectividad.

La Contabilidad se refiere a analizar, clasificar e interpretar las diferentes situaciones que se presentan en las compañías para alcanzar una solución viable de acuerdo a la actividad económica que desempeñen para llevar un mejor control de todo lo que se va a registrar.

La auditoría consiste en revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se den en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos sean observados y respetados. Es evaluar la forma en que se administra y opera para aprovechar al máximo los recursos. (Tapia Carmen, Guevara Eloy, Castillo Salvador, Tamayo Martín, Salomón Leonardo, 2013, pág. 3).

Mediante la auditoría el proceso de verificación y evaluación de los procedimientos establecidos en una entidad durante el periodo contable sirve para evidenciar que los procesos se cumplan conforme lo determinado en las políticas determinadas por la compañía, con la finalidad de obtener grandes beneficios económicos en el futuro para la empresa. De manera que el desarrollo contable se cumpla conforme a las políticas establecidas por la corporación.

Con el pasar del tiempo, en el siglo XIX, la contabilidad ha ido evolucionado tanto así, que Estados Unidos es uno de los países que

más ha aportado para mejorar los procesos contables debido a su prosperidad económica.

Las Cuentas por cobrar representan gran importancia al momento de realizar análisis económicos y financieros, ya que es una cuenta controladora en el mayor general. Su saldo es igual a la suma de los saldos del grupo de cuentas relacionadas de un mayor auxiliar. Las cuentas de clientes específicos son cuentas subsidiarias. Se dice que están “controladas” por la cuenta Cuentas por cobrar del mayor general. (Horngren, Harrison, Bamber, 2003, pág. 237).

Es la cuenta más importante en el proceso contable puesto que es la cuenta que controla el flujo de efectivo en una empresa.

Para la empresa Delta Solutions el revisar el proceso de recaudación de sus cuentas por cobrar clientes resulta de vital importancia ya que con ello se logrará mejorar los índices de la cartera vencida, en la medida que se actualicen las políticas establecidas en los procesos de recuperación de cartera.

Antecedentes Referenciales

“Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía NORELCO S.A. para prevenir la cartera vencida.”, en la Universidad de Guayaquil. (Kelly Carolina, 2017).

Resumen: El presente trabajo de investigación se trata de la propuesta de mejora en el proceso de cobranzas para prevenir la cartera vencida de la empresa NORELCO S.A., debido a que la empresa no cuenta con un proceso de cobranzas definido lo que impide que la gestión de cobranzas se realice eficientemente para lograr los objetivos de la empresa y evitar el aumento de la cartera vencida. NORELCO S.A., es una empresa ecuatoriana dedicada a la producción y comercialización de alimento balanceado para animales de granja y camarón.

La metodología empleada fue de tipo descriptiva y bibliográfica. Las fuentes de información fueron de tipo primaria y secundaria, obtuvimos los datos mediante encuestas y entrevistas con las cuales se pudo detectar falencias en el departamento de cobranzas como: falta de políticas de cobranzas, inadecuada gestión de cobranzas, incremento en cartera vencida.

Una vez obtenidos los datos, se procedió a analizar e interpretar. La propuesta del proyecto se basa en mejorar el proceso de cobranzas y controlar que dicho proceso sea empleado, además se proponen políticas de cobranzas y una correcta asignación de funciones al personal del departamento de cobranzas.

Diferencia: Verificar si cumplen los procedimientos, capacitando al personal para disminuir el índice de la cartera vencida y reevaluando los créditos otorgados.

“La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI de la ciudad de Ambato en el periodo 2011”, en la Universidad Técnica de Ambato. (Chiluisa Rodríguez, 2011).

Resumen: El siguiente proyecto de investigación tiene como propósito desarrollar políticas, procesos y procedimientos de crédito y cobranzas para aumentar la rentabilidad en la empresa FREVI, dedicados a la venta de materiales de construcción. La importancia de este desarrollo permitirá que los créditos otorgados a los clientes sean eficientes y eficaces por ende se tendrá una cartera saneada la cual permitirá una buena toma de decisiones.

Contiene, además, los objetivos que se buscan alcanzar a través de la implementación de la propuesta, la cual será responsabilidad de la empresa, la importancia y beneficios de llevarla a cabo, además del alcance y principales acciones a realizar con el fin de contribuir al incremento de la rentabilidad. Se provee a la empresa una guía efectiva y

completa de acciones para controlar dichas actividades además de determinar a los responsables de realizarlas.

Algunas empresas del ramo tienen el mismo problema con que cuenta esta empresa razón por la cual este proyecto será de gran ayuda para alcanzar los objetivos planteados. Es por estas razones que he decidido realizar el presente trabajo con el fin de evaluar el cumplimiento de metas y la optimización de recursos en la empresa FREVI.

Diferencia: Revisar las políticas establecidas y modificarlas para que los futuros clientes entiendan con claridad los términos y condiciones señaladas por la empresa a tal punto de no tener riesgos en los créditos otorgados.

“Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa”. (Luisa Becerra, 2017).

Resumen: ADEMINSAC. Es una empresa de hermanos emprendedores, el Gerente decide unilateralmente las soluciones a los problemas, empezando con la aprobación de la cotización de las ventas que acuerdan el vendedor y el cliente, al no tener un historial crediticio que evaluar tiende el riesgo a aumentar la cartera de clientes morosos teniendo como resultado desfavorable en la liquidez, al no tener las políticas de créditos y cobranzas establecidas no evalúan la línea de crédito que se le concede a cada cliente.

No cuenta con un sistema informativo que le brinde información oportuna, originando el retraso de las cobranzas. La disminución de la liquidez de la empresa afecta el incumplimiento del compromiso de pago, como obligaciones con el pago de la planilla, terceros y entidades financieras.

Diferencia: Examinar los créditos que se van a conceder a los futuros clientes llevando el control de los mismos sistemáticamente y verificando cada crédito concedido, respetando las políticas y procedimientos de la compañía.

Marco teórico

Para la realización de un mejor análisis de la problemática abordada en esta investigación y que refiere a los procesos de recaudación de las cuentas por cobrar y su incidencia en los índices de cartera vencida.

La presente sustentación hace referencia al análisis durante el proceso al momento de otorgar un crédito y al procedimiento que se realiza en el departamento de Crédito y Cobranzas al otorgar un crédito para reducir al mínimo el índice de morosidad de los consumidores, a continuación, se revisa conceptualizaciones que sustentan lo antes señalado y los posibles planteamientos de mejoras:

Contabilidad

Es la ciencia que enseña las normas y procedimientos para ordenar, analizar y registrar todas las operaciones practicadas por unidades económicas, ya sea de manera individual o bajo la forma de sociedades, siendo éstas mercantiles o civiles. (Ávila Macedo J. , 2007, pág. 12).

Es ciencia porque ayuda a clasificar y además se fundamenta en conocimientos científicos. Es arte por que analizamos su forma de registrar por medio de procedimientos sistemáticos científicos y es técnica porque nos ayuda a resumir e interpreta y analiza todos los movimientos con el fin de dar a conocer la situación financiera de toda empresa o negocio. (Editexpa, 2008, pág. 49).

“La contabilidad es una técnica (dependiente de la contaduría) que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad, y que produce sistemática y estructuradamente información financiera.” (Sánchez L. Óscar R. Sotelo S, María Elena. Mota P, Martha J., 2008, pág. 10).

De acuerdo con lo que señala el autor Ávila Macedo se concluye para esta investigación que la contabilidad permite analizar y registrar por

medio de procedimientos, de forma ordenada, los registros contables de una entidad con la finalidad de brindar un amplio conocimiento de las transacciones realizadas día a día.

Objetivos de la Contabilidad

Registrar, clasificar y resumir todas y cada una de las operaciones que realiza la empresa y que tienen efectos financieros. Obtener información financiera. Elaborar Estados Financieros. (Ávila Macedo J. J., 2007, pág. 12)

Los objetivos de la contabilidad según Palacios, (Palacios, 2016, pág. 41) son:

- ✚ “Definir la técnica contable

- ✚ Conocer los diferentes campos de aplicación de la Contabilidad

- ✚ Definir el período contable”.

- ✚ Los objetivos principales de la contabilidad son presentar información financiera a quienes toman decisiones, y controlar los recursos de la empresa. (Sánchez L. Óscar R. Sotelo S, María Elena. Mota P, Martha J., 2008, pág. 10).

Para este trabajo investigativo se concluye en que la contabilidad tiene como objetivo presentar un informe empresarial acerca de la situación financiera de la empresa y de este informe presentado, los administradores se encuentren en capacidad de tomar las decisiones más acertadas para el bien de la empresa o negocio.

Cuenta Contable

“Cuenta es el nombre con que se identifica un objeto, asunto, o negocio y sirve para registrar los cambios que se originan las diferentes transacciones”. (Palacios, 2016, pág. 50).

Es el nombre o denominación objetiva usado en contabilidad para registrar, clasificar y resumir en forma ordenada los incrementos y disminuciones de naturaleza similar (originados en las transacciones comerciales) que corresponden a los diferentes rubros integrantes del activo, el pasivo, el patrimonio, las rentas, los costos y los gastos. (Zapata Sánchez, Pedro, 2011, pág. 24).

Una cuenta contable no es más que “un almacén de movimientos contables”. En términos operativos, una cuenta contable la definimos como el libro mayor. (Enrique Dominguez, 2014, pág. 77).

La investigadora define para el trabajo en desarrollo que la cuenta contable permite detallar las transacciones de manera cronológica acerca de las gestiones realizadas durante el día por la empresa o negocio.

Clasificación de las cuentas

En el Libro Contabilidad Básica la autora (Palacios, 2016, págs. 54,58) indica que las cuentas se clasifican en:

- ✚ Según su naturaleza: en Cuentas Patrimoniales y Cuentas de Resultados

Cuentas Patrimoniales comprende Activo, Pasivo, Patrimonio Neto.

Cuentas de Resultado comprende Ingresos, costos y gastos.

- ✚ Según su extensión: En Cuentas Colectivas y Cuentas Simples

Cuentas Colectivas son diversas cuentas

Cuentas Simples es una cuenta.

En el libro de Contabilidad General Básica Teórica indica la clasificación de las cuentas:

- ✚ Según su naturaleza: Cuentas Patrimoniales y Cuentas de Resultado

Cuentas Patrimoniales: activo, pasivo y capital.

Cuentas de Resultado comprende Ingresos y gastos.

✚ Según su extensión: En Cuentas Colectivas y Cuentas Simples

Cuentas Colectivas: diversas cuentas

Cuentas Simples: una cuenta. (Briones L., 2011, pág. 29).

En el libro del autor Zapata Sánchez muestra la clasificación de las cuentas:

✚ Según su naturaleza:

Personales: cuentas por cobrar.

Impersonales: caja.

✚ Según el grupo al cual pertenecen:

Activo: Bancos.

Pasivos: Cuentas por pagar.

Patrimonio: aportes de capital.

Gastos: sueldos.

Ingresos: intereses ganados.

✚ Por el estado financiero

Balance general: muebles de oficina.

Resultados: beneficios sociales.

✚ Por el saldo:

Debito – deudoras: sueldos.

Crédito – acreedoras: intereses ganados. (Zapata Sánchez, Pedro, 2011, pág. 25)

Para el presente trabajo investigativo, la autora considera que las cuentas contables se clasifican de acuerdo a su naturaleza (Activo, Pasivo, Patrimonio, Ingresos y Gastos) y su extensión (colectivas y simples), es decir, son cuentas que representan el estado de situación real de la empresa, de los recursos y las obligaciones que posee la entidad con terceras personas.

Activo

En contabilidad se le denomina así al total de recursos de que dispone la empresa para llevar a cabo sus operaciones; representa todos los bienes y derechos que son propiedad del negocio. (Ávila Macedo, Juan, 2007, pág. 17).

Recurso económico en general controlado por la empresa, resultante de sucesos pasados, del que se espera que la empresa obtenga beneficios o rendimientos económicos en el futuro. (Mora Enguidanos, 2008, pág. 14).

Un activo es la representación financiera de un recurso obtenido por el ente económico como resultado de eventos pasados, de cuya utilización se espera que fluyan a la empresa beneficios económicos futuros. (Cuellar Díaz, Leonel. Colaboradores: Vargas Rojas, Hector Manuel; Castro Losada, Carlos Arturo, 2012, pág. 29).

La autora de la investigación asume para este trabajo que el activo es el recurso económico controlado por la empresa, de los acontecimientos realizados en el pasado y para la cual en el futuro la organización espera obtener grandes utilidades económicas.

Clasificación del Activo

De acuerdo con estos puntos de vista, identificamos tres grandes grupos dentro del activo:

- ✚ Activo Circulante: Caja, Bancos, Mercancías, Clientes, Documentos por cobrar y Deudores diversos.
- ✚ Activo Fijo: Terrenos, Edificios, Maquinaria, Mobiliario y Equipo de oficina, Equipo de Reparto, Equipo de transporte, Depósitos en Garantías y Acciones, Bonos y Valores.
- ✚ Activo Diferido o cargos Diferidos: Gastos de Instalación, Gastos de organización, Papelería y Artículos de escritorio, Propaganda y Publicidad, Primas de Seguros pagadas por anticipado, Rentas pagadas por anticipado, Intereses pagados por anticipados. (Ávila, 2007, pág. 22).

Una clasificación más exhaustiva permite entender mejor los diferentes tipos de activos que puede tener una organización y ayuda a realizar una mejor interpretación de la situación financiera de la empresa.

- ✚ Activos Corrientes: Disponible o efectivo, Inversiones temporales, Deudores, Inventarios, Pagos por anticipados, Bienes para la Venta.
- ✚ Activos Fijo: Activos Fijos Tangibles de Planta no Depreciables, Activos Fijos Tangibles de Planta Depreciables, Activos Fijos Tangibles Agotables, Activos Fijos Intangibles no Amortizables, Activos Fijos Intangibles Amortizables, Las inversiones permanentes,
- ✚ Los otros activos. (Guzmán Alexander, Guzmán David, Romero Tatiana, 2005, págs. 62,63,64,65,66,67,68,69,70,71,72).

Los activos se clasifican en tangibles e intangibles.

- ✚ Son activos tangibles las propiedades, plata y equipo.
- ✚ La tangibilidad no es esencial para la existencia del activo.
- ✚ Son activos intangibles las licencias, marcas, las patentes, diseños, derechos de autor, plusvalía. (Fierro Martínez Ángel María, Fierro Celis Fernando Adolfo, 2015).

Según lo expresado por Ávila los activos se clasifican en: Activo circulante, activo fijo y Activo diferido o cargos diferidos.

En los activos se va a verificar al momento del cierre del ejercicio lo que la empresa ha generado de utilidad en un periodo a corto plazo.

Activo Corriente

Recursos económicos inmersos en el ciclo normal de explotación que la empresa espera realizar, vender, consumir o convertir en efectivo en el transcurso del mismo. (Mora Enguidanos, Araceli, 2008, pág. 15).

Se entiende por activos corrientes aquellos que son susceptibles de convertirse en efectivo en menos de un año. (Cuellar Díaz, Leonel. Colaboradores: Vargas Rojas, Hector Manuel; Castro Losada, Carlos Arturo, 2012, pág. 80).

Los activos corrientes son aquellos que deberán ser realizados en efectivos, vendidos o utilizados dentro del periodo de un año (o ciclo operativo, si es superior). (Aurea Martínez, 1998, pág. 141).

Se asume para este proyecto que un activo corriente es aquella cuenta que en corto plazo se va a convertir en efectivo de acuerdo a la actividad económica que realice la empresa.

Cuentas por Cobrar

Derechos exigibles por créditos originados por ventas, prestación de servicios o préstamos otorgados. (Sánchez L. Óscar R. Sotelo S, María Elena Mota P, Martha J., 2008, pág. 77).

Las cuentas por cobrar representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos o cualquier otro concepto análogo, los cuales se reflejan al valor pactado originalmente. (Barron Morales A. , 2003, pág. 66).

Cuentas por cobrar o clientes, la cual se define como un activo ya que representa una obligación (para el cliente o deudor) y para nosotros un derecho, el cual queda cancelado en el momento que el cliente se pone al día en su cuenta. (Granados Ismael, Latorre Leovigildo, Ramírez Elbar, 2005, pág. 159).

La autora de la investigación asume que la cuenta por cobrar es un derecho exigible que se obtiene por medio de la venta de un bien o un crédito otorgado por una entidad, el cual constituye una obligación para el deudor en relación con la compañía, cuya cuenta queda al momento en que cancela los haberes correspondientes.

Rotación de cartera

Es el indicador de gestión de cartera, también se le conoce con el nombre de rotación de cuenta por cobrar a ventas. (Fierro Martínez Ángel María, Fierro Celis Fernando Adolfo, 2015).

Miden la frecuencia de recuperación de las cuentas por cobrar. El propósito de esta ratio es medir el plazo promedio de créditos otorgados a los clientes y, evaluar la política de crédito y cobranza. El saldo en cuentas por cobrar no debe superar el volumen de ventas. Cuando este saldo es mayor que las ventas se produce la inmovilización total de fondos en cuentas por cobrar, restando a la empresa, capacidad de pago y pérdida de poder adquisitivo. (Aching Samatelo Jorge, Aching Guzmán César, 2006, págs. 19 - 20).

Muestra las veces que la cartera es convertida en efectivo en un periodo de tiempo determinado previamente. (Medina, 2012, pág. 140).

Para este trabajo, se asume que la rotación de la cartera es un indicador de gestión en el cual se definirá el tiempo en que se va a recaudar todos los créditos otorgados a los clientes.

Provisión para cuentas de dudoso cobro / Cuentas Incobrables

Esta es una provisión complementaria para las cuentas por cobrar y se establece para reconocer en los resultados del ente económico las posibles pérdidas que se van a realizar por la insolvencia de algún cliente o deudor. (Moreno Fernández, 2014, pág. 216).

Cuentas que se juzgan incobrables porque los deudores no pueden o no están dispuestos a pagarlas. (Horngren, 2000, pág. 180).

Se le llama método de estimación, pues cada vez que se realiza, pues cada vez que se realiza una venta a crédito o a cada fin de mes se registra el gasto estimado por incobrables, que eventualmente podrá llegarse a darse como tal. (Meza Vargas, 2007, pág. 65).

La autora aplica para el presente estudio que las cuentas incobrables corresponden a los créditos que la empresa DeltaSolutions S.A. otorgó a sus clientes por la venta a crédito de los equipos informáticos y las mismas representan una pérdida económica a la entidad.

Recuperación de cartera / Gestión de cobranza

El periodo de recaudación de las cuentas por cobrar es el tiempo promedio que se tarda en convertir en efectivo las cuentas por cobrar una vez realizada la venta. (Michael C. Ehrhardt, Eugene F. Brigham, 2006, pág. 548).

El éxito de la gestión de cobranza estriba en institucionalizar los procedimientos: análisis de las listas de deudores morosos en tiempo real, envío automático de cartas de reclamo por correo certificado y gestión de tele cobranza profesional. (Manes, 2014, pág. 132).

Es difícil llevar a cabo una buena labor de cobranza si hubo una omisión al realizar la investigación correspondiente ya que podría, por ejemplo, haberse otorgado un crédito sin que el deudor tuviere la capacidad debida para pagar sus compromisos. De ser así, es evidente que la cobranza se dificultará pues tuvo un vicio de origen. (Aznar, 2005, pág. 12).

Para este trabajo en estudio se asume que llevar un buen control en la gestión de cobranzas se debe respetar las políticas y procedimientos establecidos por la entidad y realizar el seguimiento respectivo para que no suba el índice de la morosidad en la cartera de la empresa DeltaSolutions S.A.

Manual

Los manuales son una de las herramientas más eficaces para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema. (Alvarez Torres, Mnual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, 1996, pág. 23).

El concepto de lo que es un manual, es de suyo empírico, variable y fácil de comprender: significa un folleto, libro, carpeta, etc., en los que de una manera fácil de manejar (manuable) se concentran en forma sistemática, una serie de elementos administrativos para un fin concreto: orientar y uniformar la conducta que se presenta entre cada grupo humano en la empresa. (Reyes Ponce, 2004, pág. 177).

Un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. (Díaz, Análisis y planeamiento, 2005, pág. 4).

Se asume para esta investigación el manual no es más que un folleto en el cual se deja constancia los procedimientos que se van a emplear en la entidad y la misma se encuentra de forma ordenada en conjunto con las instrucciones que se deben de seguir en la empresa.

Clases de Manuales

Existen muchas clases de manuales: generales, de políticas, de normas, de operación, de organización y métodos y procedimientos, de sistemas y

procedimientos, e incluso, manuales específicos por áreas de trabajo o ámbitos de competencia. (Díaz, Análisis y planeamiento, 2005, pág. 4).

La descripción o clasificación de los manuales que puede elaborar un gobierno es muy variable. Dependerá del grado de desarrollo administrativo de este y de la existencia y amplitud de los servicios gubernamentales. Podemos, sin embargo, sugerir las siguientes posibilidades de desarrollo:

- ✚ Manuales centrales de aplicación universal o muy general. En esta categoría podemos incluir los manuales sobre normas de personal aplicables a los empleados o ramas del gobierno cubiertas por la ley o reglamento de servicio civil; normas sobre compras, uso de vehículos, contabilidad, etc.
- ✚ Manuales aplicables a un ministerio, departamento o división específico sobre procedimientos internos o técnicos. En esta categoría incluiríamos los manuales de contabilidad y auditoría, manuales para descripción de normas, y procedimientos, de una sección particular de archivos, etc. (Carlos, 1987, pág. 131).

En otros campos del conocimiento también hay manuales: manual de planeación estratégica, de acupuntura, de cocina, para el cuidado y entrenamiento de mascotas, del supervisor, de periodismo, de los buenos hábitos, de planeación de ganancias, de solución de problemas, de la gente bien, etc.

Dentro del ámbito de los negocios, cada vez se descubre más la necesidad e importancia de tener y usar manuales, sobre todo de políticas y procedimientos que le permitan a una organización formalizar sus sistemas de trabajo, y multiplicar la tecnología que le permita consolidar su liderazgo y su posición competitiva. (Torres, 1996, págs. 23 - 24).

Para la presente investigación la autora se acoge a la clasificación que da (Díaz, Análisis y planeamiento, 2005, pág. 4), por cuanto la empresa en estudio necesita contar con un manual de políticas y procedimientos.

Manual de políticas y procedimientos

Un manual de políticas y procedimientos es el que documenta la tecnología que se utiliza dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. (Alvarez Torres, Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos, 1996, pág. 24).

Establecer políticas y procedimientos normalizados es todo un placer. Lo importante es fijar el procedimiento exacto, repetirlo de la misma forma cada vez, el resultado siempre será consistente e igual al esperado. Lo mismo puede decirse de procesar los pedidos de los clientes, ensamblar equipo de manufactura, aprobar solicitudes de crédito. etc. (Richard, 2000, pág. 289).

La única intención es servir como una guía para todos los empleados y el personal a seguir de acuerdo con la declaración de la misión y los objetivos de la agencia. También sirve como base para la evaluación del rendimiento de los empleados, así como de definir los servicios y limitaciones. (Sabeniano, 2009, pág. 63).

Se asume que el manual de políticas y procedimientos sirve para documentar las instrucciones que se deben seguir para aplicarlas en la organización ya sea de forma general o individual que se emplea en cada departamento.

Fundamento Legal

Norma Internacional de Información Financiera 9 Instrumentos Financieros

Objetivo

El objetivo de esta Norma es establecer los principios para la información financiera sobre activos financieros y pasivos financieros, de forma que se presente información útil y relevante para los usuarios de los estados financieros para la evaluación de los importes, calendario e incertidumbre de los flujos de efectivo futuros de la entidad.

Determinación de incrementos significativos en el riesgo crediticio

En cada fecha de presentación, una entidad evaluará si se ha incrementado de forma significativa el riesgo crediticio de un instrumento financiero desde el reconocimiento inicial. Al realizar la evaluación, una entidad utilizará el cambio habido en el riesgo de que ocurra un incumplimiento a lo largo de la vida esperada del instrumento financiero, en lugar del cambio en el importe de las pérdidas crediticias esperadas. Para realizar esa evaluación, una entidad comparará el riesgo de que ocurra un incumplimiento sobre un instrumento financiero en la fecha de presentación con el de la fecha del reconocimiento inicial y considerará la información razonable y sustentable que esté disponible sin coste o esfuerzo desproporcionado, que sea indicativa de incrementos en el riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial.

Una entidad puede suponer que el riesgo crediticio de un instrumento financiero no se ha incrementado de forma significativa desde el reconocimiento inicial si se determina que el instrumento financiero tiene un riesgo crediticio bajo en la fecha de presentación.

Si la información con vistas al futuro razonable y sustentable está disponible sin coste o esfuerzo desproporcionado, una entidad no puede confiar únicamente en información sobre morosidad para determinar si se ha incrementado el riesgo crediticio de forma significativa desde el reconocimiento inicial. Sin embargo, cuando la información que tiene más estatus de proyección futura que de morosidad pasada (ya sea sobre una base individual o colectiva) no está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado, una entidad puede utilizar la información sobre morosidad para determinar si ha habido incrementos significativos en el

riesgo crediticio desde el reconocimiento inicial. Independientemente de la forma en que una entidad evalúa los incrementos significativos en el riesgo crediticio, existe una presunción refutable de que el riesgo crediticio de un activo financiero se ha incrementado significativamente desde el reconocimiento inicial, cuando los pagos contractuales se atrasen por más de 30 días. Una entidad puede refutar esta presunción si tiene información razonable y sustentable que está disponible sin costo o esfuerzo desproporcionado, que demuestre que el riesgo crediticio no se ha incrementado de forma significativa desde el reconocimiento inicial aun cuando los pagos contractuales se atrasen por más de 30 días. Cuando una entidad determina que ha habido incrementos significativos en el riesgo crediticio antes de que los pagos contractuales tengan más de 30 días de mora, la presunción refutable no se aplica.

De conformidad con la Ley Orgánica De Régimen Tributario Interno – LORTI, Capítulo IV, Depuración de los Ingresos.

Art. 10.- Deducciones. - numeral 11 señala: “Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total.

Las provisiones voluntarias, así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos.

La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento”.

No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado.

El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones.

Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca.

Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

Manual de procedimientos actual de Delta Solutions S.A.

A continuación se presenta el manual de procedimientos que la empresa Delta Solutions S.A. tiene en vigencia para el proceso de la cobranza:



Elaborado por: JEFE DE CRÉDITO Y COBRANZA	Revisado por: GERENCIA FINANCIERA	Revisado por: DEPARTAMENTO JURÍDICO	Aprobado por: GERENCIA GENERAL
--	--	--	---

FIRMA	FIRMA	FIRMA	FIRMA

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL PROCESO DE COBRANZAS DELTASOLUTIONS S.A.





ÍNDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. POLITICAS
4. PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA EN LA EMPRESA DELTASOLUTIONS S.A.

Objetivo

Establecer las políticas necesarias para llevar un control y registro de cobros de los clientes a los cuales se les otorgo el crédito, con el fin de obtener el mínimo riesgo en la cobranza.

Alcance

El presente manual es aplicado a todo el personal de la entidad DeltaSolutions S.A.

Políticas

Diariamente con el número de la pre-factura impresa al cliente se procederá a facturar en base al pedido, cotizaciones recibidas en el Departamento Técnico.

Diariamente se actualizará el registro en la cartera de clientes las facturas elaboradas.

La asistente de cobranza elaborará un cronograma de visitas semanales a los clientes.

El recaudador entregará el informe de la recaudación efectuada.

La jefa de crédito y cobranzas informará semanalmente a la Gerencia Financiera los saldos de la cartera de clientes, así como la situación que guarda cada cliente.

Los clientes cuya antigüedad de saldos sea mayor a 90 días serán analizados en conjunto con la gerencia Financiera, jefa de Crédito y Cobranzas para replantear estrategias de cobro.

Los clientes cuya antigüedad de saldos sea mayor a 120 días una vez analizados y dependiendo del caso se turnará a la Gerencia General y por medio de la vía legal para la recuperación de la cartera vencida.

Procedimientos

Responsable	Descripción de la actividad
Departamento Técnico	Realiza las cotizaciones, pre facturas, pedidos, para proceder a la elaboración de la factura y entregarlos a los clientes; por tal razón el Departamento Técnico es el responsable de realizar el expediente completo con el soporte de los documentos.
Asistente de Cobranza	Las facturas elaboradas se entregan al gestor de cobranzas para dar inicio al trámite de cobro respectivo.
Asistente de Cobranza	El gestor de cobranzas elabora el cuadro de visitas programadas.
Asistente de Cobranza	El gestor de cobranzas distribuye su recorrido de visita a clientes.
Jefa de Crédito y Cobranzas	Analiza la cartera de clientes e informa a Gerencia Financiera
Caja	Ingresa los depósitos recaudados.
Caja	Aplica a las facturas lo recaudado durante el día.
Gerencia Financiera Jefa de crédito y cobranzas Tesorería	Los clientes cuyo vencimiento sea mayor a 90 días replantearan las estrategias de cobros.
Gerencia Financiera Jefa de créditos y cobranzas	Los clientes cuyo vencimiento sea mayor a 120 días sin la recaudación

	respectiva se informarán a Gerencia General con el fin de buscar una estrategia de cobro por medio de la vía Legal.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

Variable Independiente: Proceso de recaudación de las Cuentas por cobrar

Si la facturación y el proceso de recaudación de la empresa están organizados, entonces este margen bruto será más elevado, asegurando que las cuentas por cobrar se conviertan en más cantidad de efectivo que entra con más frecuencia y mucho más rápido. (Fotopulos, 2018, pág. 180).

Para DeltaSolutions S.A. el contar con un proceso de recaudación bien estructurado y definido, colaboraría en gran manera para que las gestiones de recaudación de las Cuentas por Cobrar sean efectivas, lo que se refleja en el pronto retorno del capital de la empresa.

Variable dependiente: Índice de cartera vencida

El índice de la cartera vencida es otro factor que sirve para medir desde el punto de vista de la liquidez y recuperación de los préstamos los resultados de la política de popularización del crédito. (Vélez Hernández, 1977, pág. 48).

Los índices de cartera son de gran ayuda para realizar los análisis financieros necesarios para la toma de decisiones, especialmente porque permiten definir el rango de cartera vencida que se registra el mismo que se optimizaría de contar con procesos de recaudación de las Cuentas por Cobrar efectivos.

DEFINICIONES CONCEPTUALES

Proceso: “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.” (Velasco, 2009).

Recaudación: “El concepto de recaudación significa en términos generales el acto de juntar algo, recolectar elementos u objetos con un fin específico.” (Bembibre, 2011).

Cobrar: “Percibir dinero, una remuneración o una compensación por un trabajo, una venta o un favor”. (Larousse, 2016).

Incobrable: Son créditos incobrables aquellos que no pueden hacerse efectivos en el procedimiento de recaudación por resultar fallidos los obligados al pago y los demás responsables, si los hubiere. (Montero Domínguez, 2006, pág. 226).

Morosidad: la morosidad constituye un incumplimiento contractual que ocasiona onerosas cargas administrativas y financieras a las empresas, especialmente a las pymes, las cuales deben soportar plazos de pagos excesivos que les obligan a mantener de forma permanente importantes saldos de clientes en sus balances. (Brachfield, 2006, pág. 34).

Crédito: por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro. (Zuñiga Chavarría, 1987, pág. 19).

Liquidez: es una cualidad del dinero, de todo el dinero, que guarda unas características especiales como es su capacidad de ser aceptado fácilmente como medio de pago. (Villacís González, 2008, pág. 51).

Derecho exigible: un derecho exigible permite a una persona ejercer un dominio sobre los recursos. (de Villota, 2004, pág. 90).

Provisiones: el concepto de provisión se asocia con la definición de un pasivo en el sentido de que una provisión puede definirse como una obligación actual, surgida a raíz de sucesos pasados, en cuyo vencimiento es probable que la empresa haya de desprenderse de recursos que incorporan rendimientos. (Mallo, Carlos; Mallo Rodríguez, Carlos; Pulido, Antonio;, 2008, pág. 332).

Políticas: el concepto de política lo usamos para referirnos, en primer lugar, a una esfera parcial de la sociedad y, en segundo lugar, en orden a un aspecto de la conducta social. (Flórez Pérez, 2005, pág. 99).

Retención: consiste en la detracción de la parte, real o presunta, que corresponde al impuesto como consecuencia de un pago. (Huesca Boadilla, 2007, pág. 249).

Procedimiento: el procedimiento consiste, pues, en una forma de combinación de actos relacionados entre sí. (Delgado García, Ana María; Cuello, Rafael Oliver, 2008, pág. 19).

Cableado Estructurado: implica tener cables de señal en un edificio de manera tal que cualquier servicio de voz, video, datos, tráfico de internet, seguridad, control y monitorización esté disponible desde y hacia cualquier roseta de conexión (Outlet) de un edificio. (Desongles Corrales , 2005, pág. 406).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

DeltaSolutions, nace el 27 de julio del 2009 en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas; fue fundada por José Luis Castro Naula, Marilyn Fernanda Jiménez Ramírez y Mónica Aracely Rojas Cueva; ejerciendo las funciones de Gerente General el señor José Luís Castro Naula.

Dicha empresa tiene por objetivo dedicarse al desarrollo, implementación, mantenimiento, consultoría y comercialización de sistemas de información y de páginas web; alojamiento de páginas web, venta de dominios y hosting, comercialización exportación e importación de equipos, fiscalización y mantenimiento de sistemas de tecnología y con el tiempo servicios contables y asesoramiento de auditoría.

Delta Solutions es una empresa que provee de sus servicios de tecnología a las diferentes empresas a nivel nacional e internacional y que tiene el propósito de ofrecer al mercado de IT (Tecnología de la Información), los mejores productos y soluciones en conectividad, networking, energía e informática. (DeltaSolutions S.A., 2009).

Delta Solutions, mantiene alianzas con fabricantes líderes en cada nicho de negocio, aumentando su fortaleza y liderazgo. Algunas de esas compañías son: Eaton Powerware UPS, Furukawa cableado estructurado, Vertiv (Emerson Network Power), AMP Commscope, Quality Tech Racks y gabinetes, HP Networking, Vision y Yuasa baterías 12V, GLC Infraestructura IT y Tenda Conectividad, entre otras.

Actualmente, DeltaSolutions S.A. presenta inconvenientes en la recaudación de sus cuentas por cobrar debido a que no se aplican las políticas de recaudación por parte del Departamento de Cobranzas, factor que afecta directamente a los índices de la cartera vencida, los mismos que registran valores con un incremento constante.

Figura No. 1 Logotipo de DeltaSolutions S.A.



Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Objeto social

DeltaSolutions S.A. es una empresa con larga trayectoria brindando servicio de mantenimiento de redes, cableado estructurado e infraestructura; ofreciendo toda clase de servicios a compañías públicas o privadas, facilitando al usuario con necesidades en telecomunicaciones con tecnología de calidad y capacitando constantemente a sus colaboradores.

Ofrece soluciones en las tareas que realizan diariamente, llevando un control en la información, para la conservación de su clientela y brindando a sus colaboradores crecimiento profesional, todo esto a precios competitivos, de tal manera que asegura el buen desempeño de sus clientes.

Con el cumplimiento de este objetivo, DeltaSolutions S.A. mantiene su estabilidad y permanencia en el mercado ecuatoriano; beneficiando a más de sus clientes, a sus propietarios, empleados y sus familias.

Misión

Brindar productos y servicios que generen a nuestros clientes una solución a sus necesidades, esforzándonos constantemente por exceder sus expectativas con calidad en el trabajo, tiempo esperado y servicio esmerado.

Visión

Consolidarnos como una organización en constante desarrollo, siendo parte activa del crecimiento del comercio y la industria.

En DeltaSolutions S.A. creemos en nuestros valores como la esencia para cumplir con los objetivos que nos trazamos, trabajamos con pasión para ser una organización de excelencia:

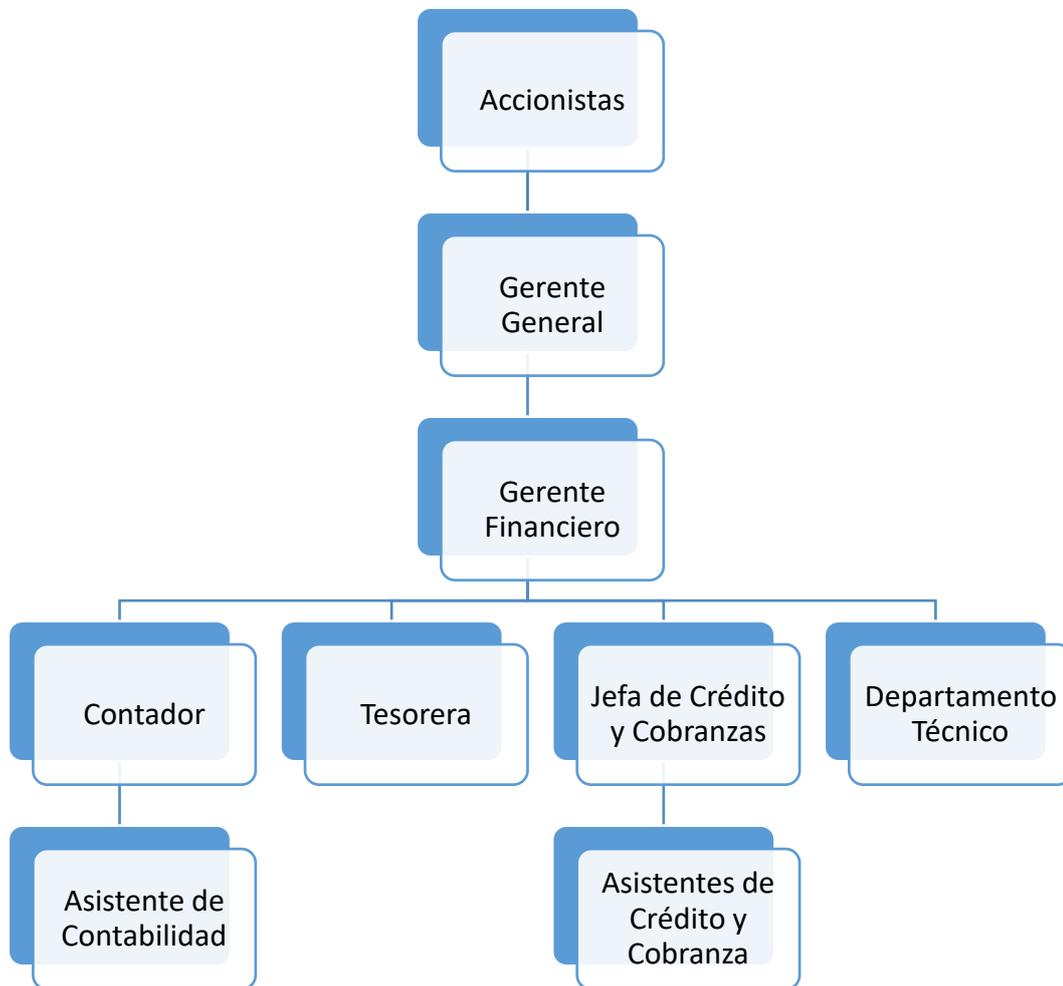
- Sentido de responsabilidad
- Honestidad
- Organización
- Pertenencia e Identificación
- Unión y Trabajo en Equipo
- Innovación

DeltaSolutions S.A. es una empresa que comercializa productos y servicios de tecnología integral, tanto sea a clientes Pymes como así también a empresas Corporativas e Instituciones de Gobierno.

Estructura organizativa

DeltaSolutions S.A. cuenta con una estructura organizativa conformada de acuerdo al siguiente gráfico.

Figura No. 2 Organigrama de DeltaSolutions S.A.



Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Plantilla de trabajadores

A continuación se detalla la nómina del personal que labora en la compañía DeltaSolutions S.A.

Tabla 1: Población de DeltaSolutions S.A.

Nómina del Personal	
Accionistas	2
Gerente General	1
Departamento Financiero - Contable	7
Departamento Técnicos	3
Total	13

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Accionistas: Son los encargados de aportar con el capital a la empresa para darle fluidez y en el futuro obtener su rentabilidad económica.

Gerente General: Es la persona que dirige la empresa con el fin de controlar para obtener beneficios económicos.

Gerente Financiero: Es la persona que tiene bajo su supervisión al Departamento contable, tesorería y al departamento de crédito, cuyo objetivo es estimar los costos y las ganancias de la entidad para lograr los objetivos determinados.

Contadora: Es la persona que se encarga de llevar el control contable de la empresa, con la finalidad de emitir un informe acerca de los resultados de la entidad.

Departamento Técnico: Se encuentra conformado por los operarios que se dirigen a diversos puntos de la ciudad para resolver las distintas situaciones que se presentan en cada empresa a las cuales les brindan los servicios de mantenimiento en redes, cableado estructurado, etc. Están dirigidos por el Jefe del Departamento Técnico.

Cientes

Entre los principales con los que cuenta DeltaSolutions S.A. se detallan los siguientes:

Tabla 2: Principales clientes de DeltaSolutions S.A.

Cientes	% Participación
Cervecería Nacional	30%
AC Frio S.A.	25%
Ecuasanitas S.A.	20%
Salud S.A.	15%
Otros	10%

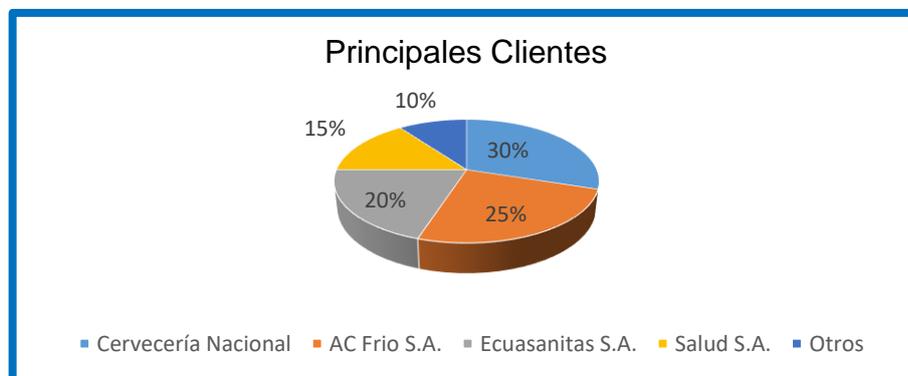
Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Su principal cliente es la Cervecería Nacional con un 30% de participación de la cartera; lo sigue la empresa AC Frío S.A. cuyo porcentaje está en el orden del 25%; en tercer lugar se encuentra Ecuasanitas S.A. con un 20% de participación; Salud S.A. reporta un 15% y el 10% restante lo conforman los demás clientes de DeltaSolutions S.A.

Las empresas que poseen la mayor parte de la cartera son a las cuales se les brinda el servicio de soporte en las redes.

Figura No. 3 Participación de clientes de DeltaSolutions S.A.



Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Proveedores

Entre sus principales proveedores tenemos a las siguientes empresas, las cuales facilitan los servicios de:

Tabla 3: Principales proveedores de DeltaSolutions S.A.

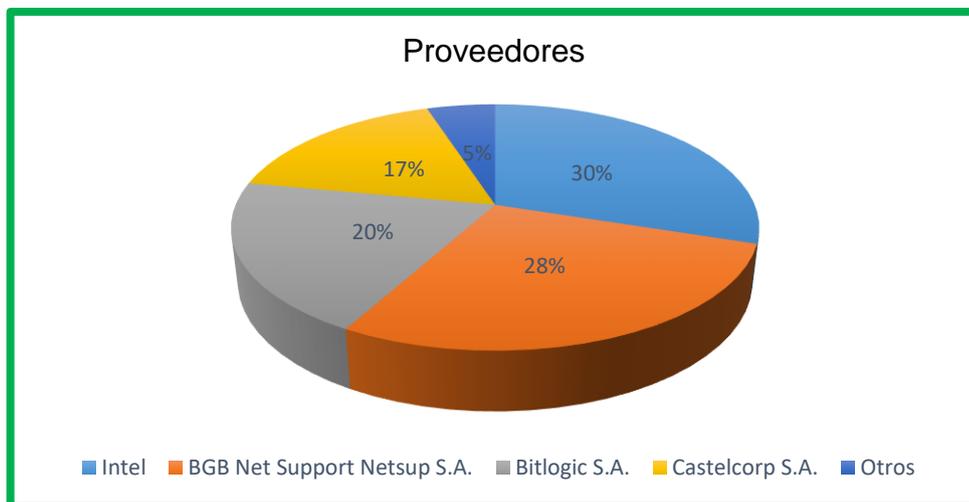
Proveedor	Producto
Intel	Hardware
Bgb net support netsup s.a.	Software
Bitlogic s.a.	Cables
Castelcorp s.a.	Cables

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

A continuación se presenta gráfico donde se demuestra el grado de aportación que tiene cada proveedor en el desenvolvimiento de las actividades de DeltaSolutions:

Figura No. 4 Participación de proveedores de DeltaSolutions S.A.



Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Competidores

Entre los principales competidores se detallan las siguientes empresas:

Tabla 4: Principales competidores de DeltaSolutions S.A.

Competidores
Hewlett Packard del Ecuador
IBM Ecuador
Maint Cía Ltda.

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Entre los productos que se ofrecen se detallan los siguientes:

- + Cableado estructurado
- + Accesorios para redes
- + UPS y baterías
- + Racks y gabinetes
- + Rotuladoras y etiquetadoras
- + Conectividad y networking
- + Informática e insumos
- + Venta de insumos.
- + Servicios de instalación de redes
- + Servicios de mantenimiento de redes
- + Fibra óptica

Descripción del proceso de estudio

El proceso del crédito se inicia cuando el cliente solicita se le conceda realizar pagos a plazo; para cuyo efecto debe llenar la respectiva solicitud a la que se debe adjuntar copia de cédula, certificados bancarios, etc.; posterior a esto se evalúa y analiza la información financiera, se envía al comité para definir riesgos de endeudamiento e iliquidez, se efectúa la investigación crediticia para confirmar comportamientos de pago y validez de la información. Posteriormente, se definen las condiciones de crédito en conjunta revisión con la Gerencia Financiera.

Aprobada la solicitud de crédito, se procede a cotizar los productos requeridos por el cliente y de aceptar, se emite la respectiva facturación, donde se hace constar que se trata de una venta a crédito. De forma automática, el sistema emite la factura y la correspondiente contabilización a la cuenta por cobrar del cliente, para que dicha información se refleje en el módulo del Departamento de Cobranzas.

La asistente de cobranzas a través del sistema genera el reporte de cartera en formato Excel, luego filtra la información de acuerdo al vencimiento y procede a realizar las llamadas de cobro diariamente para dar seguimiento a las facturas que están por vencer; luego se organiza con los clientes para verificar en qué fechas los visitará el recaudador para la cancelación de las facturas.

Luego la tesorera diariamente envía al Departamento de Cobranzas, cortes de los estados de cuenta de los distintos bancos con que la empresa trabaja, a efectos de que se dé de baja los cobros allí reflejados; la asistente de cobranzas realiza las depuraciones en la cartera, tanto por los depósitos, como por las transferencias realizadas por los clientes.

Es en esta instancia donde se registra una de los mayores inconvenientes que impiden que se registren los cobros, esto ocasionado porque el Departamento de Cobranzas al no saber cómo identificar ciertos créditos, dejan sin registro los mismos.

Dicha cobranza sin dar de baja es olvidada y por tanto, los estados de cuenta de los clientes reflejan valores pendientes de cobro, cuando en muchos de los casos, éstos ya han sido cancelados en su oportunidad, los que corresponden al grupo no identificado por Cobranzas.

Tal situación ocasiona que el nivel de la morosidad de los clientes se incremente, generando que se realicen gestiones de cobro sobre valores ya cancelados, duplicando por tanto, el trabajo del departamento involucrado.

Otra de las situaciones que ocasionan que las cuentas por cobrar de DeltaSolutions S.A. no se den de baja en su totalidad, es la falta de registro de las retenciones que realizan los clientes, debido a que el Departamento de Cobranzas no aplica en su módulo todas las retenciones que se reciben, generando por tanto que a nivel de cobranzas se presenten facturas con saldos pequeños correspondientes a retenciones en la fuente e IVA.

En el proceso para gestionar la cobranza, se elabora una hoja de ruta al recaudador, él a su vez realiza las visitas diarias y trae al final del día lo recaudado, elabora un informe acerca de lo cobrado y este a su vez es verificado por la Jefa de Cobranzas. Dicho informe detalla las facturas que se aplican por los cobros realizados mediante cheque, que con la autorización de la Jefa de Crédito y Cobranzas ingresa los montos recaudados a Caja, para el registro en el sistema y posteriormente pasa esta información para la baja de las facturas canceladas en Cobranzas.

La cajera al momento de ingresar dicha información al sistema verifica que los pagos que han realizado varios de los cliente no tienen ingresadas las retenciones, por lo que las ingresa al sistema aplicando únicamente el valor del cheque, quedando en estos casos también saldos pendientes de cobro debido a la falta de registro de dichas retenciones, incumpliendo de esta forma, con los procedimientos establecidos en la compañía DeltaSolutions S.A.

Análisis económico - financiero

A continuación se detalla el análisis económico – financiero de la empresa DeltaSolutions S.A.:

Cuadro No. 1 Comparativo de estados financieros 2018 - 2019

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA			ANALISIS HORIZONTAL	
Activos Corrientes/ años	31-12-2018	30-06-2019	2019-2018	2019-2018
Caja	\$ 1.426,00	\$ 2.667,00	\$ 1.241,00	87%
Bancos	\$ 4.000,00	\$ 3.952,00	\$ (48,00)	-1%
Cuentas por Cobrar Clientes	\$ 22.183,00	\$ 36.859,00	\$ 14.676,00	66%
Inventarios	\$ 17.627,00	\$ 30.491,00	\$ 12.864,00	73%
Crédito Tributario	\$ 1.883,00	\$ 3.866,00	\$ 1.983,00	105%
Total de Activos Corrientes	\$ 47.119,00	\$ 77.835,00	\$ 30.716,00	65%
Activos No Corrientes				
Terrenos	\$ 2.860,00	\$ 2.860,00	\$ -	0%
Maquinarias e Instalaciones Bruto	\$ 18.391,00	\$ 21.630,00	\$ 3.239,00	18%
Depreciación Acumulada	\$ (3.156,00)	\$ (4.266,00)	\$ (1.110,00)	35%
Maquinarias e Instalaciones Neto	\$ 15.235,00	\$ 17.364,00	\$ 2.129,00	14%
Muebles y Equipos de Oficina Bruto	\$ 5.617,00	\$ 5.105,00	\$ (512,00)	-9%
Depreciación Acumulada	\$ (964,00)	\$ (1.226,00)	\$ (262,00)	27%
Muebles y Equipos de Oficina Neto	\$ 4.653,00	\$ 3.879,00	\$ (774,00)	-17%
Total de Activos No corrientes	\$ 22.748,00	\$ 24.103,00	\$ 1.355,00	6%
Total de Activos	\$ 69.867,00	\$ 101.938,00	\$ 32.071,00	46%
Pasivos de corto plazo				
Cuentas por pagar proveedores	\$ 13.085,00	\$ 26.776,00	\$ 13.691,00	105%
Beneficios sociales y aportes IESS	\$ 1.306,00	\$ 2.774,00	\$ 1.468,00	112%
Iva en ventas	\$ 1.002,00	\$ 2.289,00	\$ 1.287,00	128%
Total pasivos a corto plazo	\$ 2.308,00	\$ 5.063,00	\$ 2.755,00	119%
Pasivo a largo plazo				
Obligaciones en bancos	\$ 21.148,00	\$ 38.189,00	\$ 17.041,00	81%
Total Pasivos de Largo plazo	\$ 21.148,00	\$ 38.189,00	\$ 17.041,00	81%
Total Pasivos	\$ 23.456,00	\$ 43.252,00	\$ 19.796,00	84%
Patrimonio				
Capital Social	\$ 4.800,00	\$ 4.800,00	\$ -	0%
Aportes futuros Capitalizaciones	\$ 14.600,00	\$ 14.600,00	\$ -	0%
Utilidades del Ejercicio	\$ 1.296,00	\$ 6.430,00	\$ 5.134,00	396%
Resultado Acumulados	\$ 11.087,00	\$ 12.383,00	\$ 1.296,00	12%
Total Patrimonio	\$ 31.783,00	\$ 38.213,00	\$ 6.430,00	20%
Total Pasivo y Patrimonio	\$ 55.239,00	\$ 81.465,00		

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas Estrella

En el presente Estado de Situación Financiera se refleja el incremento del 66% que presentan las cuentas por cobrar de un período a otro, el cual resulta alarmante y que se evidencia como consecuencia de la carencia de procedimientos en la gestión de las cobranzas.

Cuadro No. 2 Antigüedad de cartera de DeltaSolutions S.A.

CLIENTES	1 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 120	121 a 180	181 a 360	Más de 360	Total vencido
SALUD S.A.	600,00	750,00	1.358,00	1.692,00	0,00	2.489,69	0,00	6.889,69
AC FRIO S.A.	31,52	53,59	88,57	136,51	287,95	325,37	542,01	1.465,52
ECUASANITAS S.A.	258,00	323,00	850,09	0,00	0,00	0,00	359,99	1.791,08
CERVECERIA NACIONAL	50,00	108,05	150,00	250,00	321,00	0,00	0,00	879,05
LIRIS S.A.	423,00	342,08	536,18	0,00	0,00	0,00	0,00	1.301,26
OTROS CLIENTES	1.258,63	3.328,05	4.745,68	5.809,29	6.736,45	0,00	2.654,30	24.532,40
Total general	2.621,15	4.904,77	7.728,52	7.887,80	7.345,40	2.815,06	3.556,30	36.859,00
Total porcentual	7,11%	13,31%	20,97%	21,40%	19,93%	7,64%	9,65%	100,00%

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas Estrella

De acuerdo al reporte obtenido de la antigüedad de cartera se evidencia que la mayor concentración se encuentra en la columna que va de los 61 a 90 días; no obstante, es claro apreciar que se registran cuentas por cobrar en todos los rangos, lo que equivale a deducir que las gestiones de cobranzas no son las adecuadas, pues la empresa registra una cartera por cobrar mayor a 30 días por US\$ 34,287.85, es decir, un 92.89% del total vencido.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño de la investigación constituye el plan general del investigador para obtener respuestas a sus interrogantes o comprobar la hipótesis de investigación en caso de que la hubiere. El diseño de investigación desglosa las estrategias básicas que el investigador adopta para generar información exacta e interpretable. (Calderón Saldaña, July, Alzamora de los Godos Urcia, Luís Alex, 2010, pág. 71).

El diseño de investigación es un recurso del método científico en cuanto que permite la concreción de éste en un proceso de investigación específico. También se lo conoce como proyecto o plan de investigación y, se ajusta a los requerimientos o necesidades de la institución y del propio investigador, así como a las características que adopta el objeto de estudio. (Rojas Soriano, 1988, pág. 138).

El diseño hace referencia a la estructura de una investigación y tiene en cuenta un conjunto de decisiones sobre los métodos, técnicas y procedimientos que deberá utilizar el estudiante para seleccionar a los participantes, elaborar el instrumento destinado a obtener los datos y establecer el plan de análisis más adecuado. (Icart Isern Teresa, Fuentelsaz Gallego Carmen, Pulpón Segura Anna, 2006, pág. 38).

El diseño de investigación está formado por un conjunto de datos con la finalidad de desarrollar el trabajo de investigación utilizando los métodos de investigación previstos.

El presente trabajo posee dos enfoques:

1. Cualitativo
2. Cuantitativo

Investigación Cuantitativa

Se busca la explicación causal del hecho y que los resultados tengan validez estadística para un universo mayor. Se utilizan técnicas que permiten la medición de las dimensiones de un fenómeno y el establecimiento de relaciones causales. (Vásquez Navarrete Luisa, Rejane Ferreira Da Silva, Fernnandez de Sanmamed Santos, Delgado Gallego Eugenia, Vargas Lorenzo Ingrid, 2006, pág. 25).

En la investigación cuantitativa se realiza un análisis estadístico obtenido de diferentes fuentes cuantificables, las mismas que permiten realizar un estudio de las causas de la problemática abordada.

Investigación Cualitativa

La intención es penetrar profundamente en la complejidad del hecho social a investigar y trabajar con pocos casos para profundizar el significado del objeto en estudio. Comprender la realidad a través de métodos y técnicas que producen datos narrativos. (Vásquez Navarrete Luisa, Rejane Ferreira da Silva, Mogollón Pérez Amparo, Fernnandez de Sanmamed, Delgado Gallego Eugenia , Vargas Lorenzo Ingrid, 2006, pág. 25).

En este tipo de investigación se profundiza la información que va a ser estudiada basada en la observación y versión de los involucrados en el objeto de estudio, para su posterior interpretación con el fin de obtener respuestas sobre los procesos analizados para proceder a concluir los análisis que se necesitan efectuar.

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Entre los tipos de investigación que el autor del estudio acoge efectuar, se encuentran:

- Investigación de campo
- Investigación explicativa
- Investigación descriptiva
- Investigación correlacional

Investigación de Campo

Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad escoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. (Baena Paz, Guillermina, 2014, pág. 12).

Por medio de esta investigación se va a recopilar los datos e información con el fin de determinar las causas que originan la problemática, a fin de

mejorar los procedimientos de la cobranza y así reducir el índice de la cartera vencida de la empresa DeltaSolutions S.A.

Investigación Descriptiva

Comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre cómo una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente. La investigación descriptiva trabaja sobre realidades y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta. (Rodríguez Moguel, Ernesto A., 2003, págs. 24,25).

Por medio de la investigación descriptiva se evaluará el procedimiento al momento de recuperar la cartera, verificando si se está cumpliendo con las políticas establecidas en la compañía DeltaSolutions S.A. para reducir el índice de morosidad de las cuentas por cobrar vencidas.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa tiene carácter predictivo cuando se propone pronosticar la realización de ciertos efectos. Tiene carácter correctivo cuando se propone estimular, atenuar o eliminar los efectos. (Mercado, 2007, pág. 16).

En esta investigación se va a profundizar en el análisis de las causas del por qué se genera la antigüedad de cartera, para que conociendo dichos motivos se pueda estar en condiciones de plantear mejorara a los procesos actuales, con la finalidad de reducir el índice de la cartera vencida.

Investigación Correlacional

La investigación correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables. En otras palabras, la correlación examina asociaciones, pero no relaciones causales, donde un

cambio en un factor que influye directamente un cambio en el otro. (Bernal, 2006, pág. 113).

Mediante la aplicación de la investigación correlacional se demostrará la influencia que tiene cualquier cambio que se realice sobre la variable independiente, que para el caso en estudio es el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar, sobre la variable dependiente, que es el índice de la cartera vencida.

Tabla 5: Tipos de Investigación

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. (N, 2005).	Están dirigidos a encontrar las causas de los eventos, sucesos y fenómenos físicos y sociales. (Gomez, 2006).	La investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador. (Bernal T, Metodología de la Investigación, 2006, pág. 121).	Mide el grado de relación entre variables de la población. (Bernal Torres, Metodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales, 2006, pág. 121).

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Población

Se llama población o universo al conjunto de los elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que componen la población es llamado individuo o unidad estadística. (Vargas Sabadías, 1995, pág. 33).

Es el conjunto de todos los individuos que cumplen ciertas propiedades y de quienes deseamos estudiar ciertos datos. Podemos entender que una población abarca todo el conjunto de elementos de los cuales podemos obtener información, entendiendo que todos ellos han de poder ser identificados. (Tomás-Sábado, Joaquín, 2009, pág. 21).

Tomando en consideración para esta investigación, que la población la constituyen el grupo de personas involucradas en el problema, es necesario conocer el tipo de población al que pertenecen:

Población Finita

“Cuando se conoce el número exacto de todos los elementos que componen el conjunto se dice que dicha población es finita”. (J.Sentís, H. Pardell, E. Cobo, J. Canela, 2003).

“Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran”. (Arias F. G., 2012, pág. 82).

Población Infinita

“Una población infinita es aquella en la que es teóricamente imposible observar todos los elementos”. (Levin, Richard I. y Rubin, David S., 2004).

Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. (Arias, Fidas G., 2012, pág. 82).

Debido a que el personal de la empresa DeltaSolutions S.A. involucrado en el problema lo constituyen las personas del Departamento de Crédito y Cobranzas y la Cajera, se determina que la población es finita, por estar

conformada por cuatro personas, las mismas que se detallan a continuación:

Tabla 6: Población del Departamento Financiero Contable

Departamento Financiero – Contable	
Cajera	1
Jefa de Crédito y Cobranzas	1
Asistente de crédito y cobranzas	2
Total	4

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Muestra

La muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. (M. Icart, C. Fuentelsaz, Pulpón Anna, 2006).

Una muestra es una porción de algo. Si deseamos preguntar a un conjunto de cinco mil personas su opinión sobre un determinado fenómeno, tenemos dos opciones: efectuar las preguntas persona por persona o efectuar las preguntas solamente a una muestra de estas personas, es decir, a un grupo de elementos representativos de ese conjunto. (Tomás-Sábado, 2009, pág. 22).

La muestra es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible. (Arias F. , 2012, pág. 83).

Tipos de muestra

Se encuentra formada por:

Tabla 7: Tipos de muestra

Aleatorio (probabilístico o al azar)	No aleatorio (no probabilístico o no al azar)
Simple Sistemático Estratificado Proporcional No proporcional Por conglomerados	Accidental Intencionado Por cuotas

Fuente: Tomás-Sábado (2009)

Elaborado por: Alba Villegas

Muestra aleatoria

Se define una muestra aleatoria como un conjunto de variables aleatorias independientes e idénticamente distribuidas. (Gutiérrez Rojas, 2010, pág. 337).

Muestra no aleatoria

Los estudios descriptivos se suelen realizar con muestras no aleatorias o sin probabilidad, en que los sujetos se eligen según las conveniencias. (Burns Nancy, Grove Susan K., 2004, pág. 34) .

Determinación de la muestra

La muestra se la determina en base al conocimiento de los procesos que la población posee respecto del problema. Para esta investigación se utilizará la muestra no aleatoria intencionada, basada en que las personas elegidas pueden rendir cuentas del proceso completo de cada uno de sus departamentos, por tanto, la muestra a aplicar en el estudio son:

Tabla 8: Muestra del Departamento Financiero Contable

Departamento Financiero – Contable

Cajera	1
Jefa de Crédito y Cobranzas	1
Total	2

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La autora del presente trabajo cree conveniente hacer uso de las técnicas como la observación y la entrevista debido a que considera que son las que mayor aportación de información darán para concluir los análisis necesarios de la problemática planteada.

La observación

Es la técnica de estudio por excelencia y se utiliza en todas las ramas de la ciencia. Su uso está guiado por alguna teoría y ésta determina los aspectos que se van a observar. (Huamán Valencia Héctor, 2005, pág. 13).

La observación es una técnica utilizada para producir descripciones que dan cuenta de las representaciones sobre el vínculo que las personas observadas establecen con su entorno y entre ellas mismas, es decir, cómo construyen, comprenden e interpretan su realidad en el mundo. (López Román Luisa, Montenegro de Timarán María Isabel, Tapia Fierro Ruth Magali, 2006, pág. 50.)

Por medio de la observación se va recopilando los datos para luego determinar los aspectos de relevancia en el plan de mejora de las cuentas por cobrar de la empresa DeltaSolutions S.A. para reducir el índice de la cartera vencida.

La técnica de la observación se ayuda de la guía de observación para obtener su finalidad.

Guía de observación

En estas guías o listas de control se enumeran los comportamientos esperados; el observador se limita a anotar si se da o no se da la conducta. En estas guías es útil distinguir entre observación y valoración. En las guías de observación, en sentido propio, no hay inicialmente ninguna valoración, sino una mera codificación de lo que se observa. (Morales Vallejo, 1995, págs. 47 - 48).

Tabla 10: Formato de guía de Observación a Jefe de Crédito y Cobranzas

Fecha:

Nombre del observado:

Cargo del observado:

N°	Acciones a evaluar	Registro de Cumplimiento			Observaciones
		Si	No	A veces	
1	Se registran las retenciones en el sistema de cobranzas.				
2	Una vez identificados los valores correspondientes a cobranzas, se los aplica de forma inmediata para dar de baja las correspondientes facturas.				
3	Los montos dados de baja incluyen las retenciones.				
4	Se realiza alguna gestión adicional cuando no se logra ubicar los montos no identificados en bancos.				
5	Las gestiones de cobranzas se efectúan en base a reportes actualizados que permitan realizar seguimiento a las gestiones de cobros.				

6	Confirma la actualización de los registros de los clientes					
---	--	--	--	--	--	--

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Entrevista

Es una técnica para obtener datos que consisten en un dialogo entre dos personas. El entrevistador “investigador” y el entrevistado; se realiza con el fin de obtener información de parte de este, que es, por lo general, una persona entendida en la materia de la investigación. (Héctor, 2005, pág. 20).

Desde el punto de vista del método, la entrevista es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una indagación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un dialogo peculiar, asimétrico, donde una de los partes busca recoger informaciones y la otra fuente de informarse. (López Román Luisa, Montenegro de Timarán María, Tapia Fierro Ruth, 2006, pág. 51).

La relevancia de la entrevista es de tal magnitud en todo proceso relacionado con el mundo de los recursos humanos, que en una obra dedicada a presentar procedimientos y técnicas para conseguir el mejor ajuste posible entre la persona y el trabajo a través de procesos de orientación y selección profesional hemos estimado oportuno dedicarle una parte especial en lugar de incluirla dentro del conjunto de ambos procedimientos. (López Fé carlos María y Figueroa, 2002, pág. 203).

En la entrevista intervienen dos personas el entrevistado y el entrevistador, el entrevistador realiza las preguntas respectivas con el fin de recabar toda la información necesaria para llegar a una determinada

conclusión acerca del tema que se está presentando. Esta técnica se ayuda del cuestionario de preguntas para alcanzar su objetivo.

Formato de cuestionario de entrevista a Jefa de Crédito y Cobranzas

DeltaSolutions S.A.

Fecha de la entrevista: _____

Nombre del entrevistado: _____

Cargo del entrevistado: _____

1. ¿La entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el Departamento de Cobranzas?

2. ¿Conoce el proceso de recuperación de cartera? ¿considera es el adecuado?

3. ¿Se realiza un seguimiento semanal de los valores pendientes de cobro?

4. ¿Se lleva un control de los montos pendientes de aplicar para dar de baja la cobranza?

5. ¿Existe control por perfil de usuario en el sistema contable – financiero?

Formato de cuestionario de entrevista a Cajera

DeltaSolutions S.A.

Fecha de la entrevista: _____

Nombre del entrevistado: _____

Cargo del entrevistado: _____

1. ¿Conoce usted cómo se realiza la aplicación de pagos de las facturas canceladas mediante transferencias o depósitos realizados a nivel de Caja y Cobranzas?

2. ¿Con qué frecuencia se reporta al Departamento de Cobranzas los depósitos, transferencias o cheques recibidos?

3. ¿Existe control por perfil de usuario en el sistema de Caja al momento de ingresar los pagos recaudados?

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Una vez aplicadas las técnicas de investigación seleccionadas, se obtiene los siguientes resultados:

Tabla 10: Guía de Observación aplicada a la Jefa de Crédito y Cobranzas

Fecha: 28 – 11 – 2019.

Nombre del observado: CPA. Jessenia Barahona.

Cargo del observado: Jefa de Crédito y Cobranza.

N°	Acciones a evaluar	Registro de Cumplimiento			Observaciones
		Si	No	A veces	
1	Se registran las retenciones en el sistema de cobranzas.			x	No se ingresan todas siempre quedan retenciones pendientes por aplicar a las facturas.
2	Una vez identificados los valores correspondientes a cobranzas, se los aplica de forma inmediata para dar de baja las correspondientes facturas.	x			Si es aplicado inmediata-mente.

3	Los montos dados de baja incluyen las retenciones.			x	No todos son aplicados.
4	Se realiza alguna gestión adicional cuando no se logra ubicar los montos no identificados en bancos.		x		No se realiza ninguna gestión.
5	Las gestiones de cobranzas se efectúan en base a reportes actualizados que permitan realizar seguimiento a las gestiones de cobros.		x		No posee actualización en la reportes.
6	Confirma la actualización de los registros de los clientes			x	No siempre la información es actualizada.

Fuente: DeltaSolutions S.A.

Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Análisis: Mediante la guía de observación aplicada a la Jefa de crédito y cobranza, se determina que la entidad DeltaSolutions S.A., carece de control efectivo en el registro de las retenciones, lo que a su vez implica que las facturas no se den de baja en su totalidad; sin embargo, las documentos que registran aplicadas las retenciones, son los únicos que son dados de baja al 100%, éstos no afectan a la cartera vencida.

Las facturas que son aplicadas con saldo pendiente, cuyo valor corresponde a la retención no ingresada, se debe a que el personal encargado no revisa en el sistema del SRI, con la debida anticipación, las retenciones a las que haya sido sujeta la empresa; por consiguiente, se deja pasar el tiempo determinado para su respectivo registro contable; particular que contribuye a que se incremente el índice de morosidad, cuando en realidad ya fueron canceladas por parte del cliente.

El reporte que se presenta no se encuentra actualizado por ende ocasiona que la información este incompleta y no se pueda realizar el seguimiento con exactitud para mejorar la gestión en la cobranza.

Existen ocasiones en que el cliente cancela a tiempo sus acreencias, pero no ha notificado la novedad a la empresa, lo que dificulta que a nivel de

reportes bancarios no se logre ubicar dicho crédito. Lamentablemente, no se ejercen las gestiones adecuadas para dar de baja dicha cobranza.

Debido a que no se cumplen con los procesos básicos al momento de actualizar la cartera, la reportería que genera el sistema no es fidedigna, imposibilitando una gestión de cobranza efectiva.

Cuestionario de entrevista a Jefa de Crédito y Cobranzas

DeltaSolutions S.A.

Fecha de la entrevista: 28 - 11 – 2019.

Nombre del entrevistado: CPA. Jessenia Barahona.

Cargo del entrevistado: Jefa de crédito y cobranzas.

1. ¿La entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el Departamento de Cobranzas?

Si, existe un manual de políticas y procesos verificado por Gerencia Financiera y Talento Humano.

2. ¿Conoce el proceso de recuperación de cartera? ¿considera es el adecuado?

El proceso de recuperación de cartera no es óptimo, sin embargo, se puede mejorar la gestión terrena de cobro a los clientes que registren vencimientos con mucha antigüedad.

3. ¿Se realiza un seguimiento semanal de los valores pendientes de cobro?

Con el reporte “resultados de recuperación” que se genera diariamente desde el sistema, cada oficial de cobranza me reporta los montos a recaudar, aunque no se determina en estos la antigüedad de los cobros, para obtener esta información se debe realizar un proceso manual.

4. ¿Se lleva un control de los montos pendientes de aplicar para dar de baja la cobranza?

Si, el departamento contable envía diariamente al departamento de cobranza la conciliación con valores pendientes de aplicación por depósitos no identificados, para que el área de cartera pueda dar el seguimiento y aplicación de los mismos. Esta labor es difícil de cumplir, ya que no se cuenta con toda la información necesaria para determinar qué cancela el cliente, por tanto, se mantienen varios movimientos pendientes de aplicar a la cobranza.

5. ¿Existe control por perfil de usuario en el sistema contable – financiero?

No existe control por perfil de usuario.

Análisis: Por medio de la entrevista realizada a la Jefa de Crédito y Cobranzas, se concluye que la empresa DeltaSolutions S.A. cuenta con un manual de políticas y procedimientos, sin embargo, éste no está adecuado a la realidad actual de la compañía, en él constan directrices basadas en procesos de años atrás, según la realidad de ese entonces.

También la entrevistada confirma que no se cuenta con una reportería adecuada automatizada para realizar las gestiones de cobranza con mayor celeridad.

Además se informa, que a pesar de contar con información por parte del Departamento Financiero sobre las acreditaciones que los clientes realizan, éstas no se pueden asignar a una factura específica, debido a la falta de información que reporta el banco. Respecto de esto se deduce que a pesar de contar con el dinero en las arcas de la empresa, es el Departamento de Cobranzas quien no ejecuta las gestiones necesarias para ubicar dichos rubros.

Cuestionario de entrevista a Cajera de Delta Solutions S.A.

Fecha de la entrevista: 28 – 11 – 2019.

Nombre del entrevistado: Srta. Nicole Echeverría.

Cargo: Cajera.

- 1. ¿Conoce usted cómo se realiza la aplicación de pagos de las facturas canceladas mediante transferencias o depósitos realizados a nivel de Caja y Cobranzas?**

Si, a nivel de caja y de cobranzas no se me ha explicado los pasos a seguir.

- 2. ¿Con qué frecuencia se reporta al Departamento de Cobranzas los depósitos, transferencias o cheques recibidos?**

Se reporta diariamente pero sólo los cheques recibidos por parte del recaudador, se detalla en un listado que se baja mediante el sistema en la empresa DeltaSolutions S.A.

Cuando se reciben transferencias o depósitos, éstos los reporta la Tesorera a Cobranzas.

3. ¿Existe control por perfil de usuario en el sistema de Caja al momento de ingresar los pagos recaudados?

Si, existe un control en el sistema de caja al momento de ingresar los pagos recaudados durante el día.

Análisis: Mediante la entrevista realizada a la Nicole Echeverría (caja), se deduce que en la compañía DeltaSolutions S.A., si existe control por el perfil de usuario de caja; sin embargo, se verificó que la falta de capacitación ocasiona que no se cumplan con las políticas y procedimientos establecidos dentro de la entidad, así como también, que por dicha falta de conocimiento, la persona de Caja propende a no enviar información relevante a los demás departamentos, dentro de los tiempos adecuados.

Habiendo presentado la problemática en la empresa DeltaSolutions S.A., se observa cómo el descontrol, la falta de capacitación, el desconocimiento de las políticas y procedimientos, la caducidad de dicha guía, el no registro oportuno de las transacciones que se realizan a diario como el ingreso de las retenciones en la fuente provocan afectación en la compañía acrecentando la cartera vencida en la entidad.

PLAN DE MEJORAS

Luego de analizada toda la problemática, se observa que el manual de políticas y procedimientos de cobranzas en el que actualmente se rige la empresa DeltaSolutions S.A. carece de controles básicos y no se apega a la realidad actual de la entidad; por lo tanto, se plantea realizar una alcance al manual de políticas y procedimientos de la entidad, cuyo único fin es obtener un mejor control en el proceso de la cobranza.

A continuación se presenta el alcance al manual de políticas y procedimientos propuesto:

Elaborado por:	Revisado por: GERENCIA FINANCIERA	Revisado por: DEPARTAMENTO JURÍDICO	Aprobado por: GERENCIA GENERAL
-----------------------	--	--	---

 Alba Villegas DELTA SOLUTIONS			
	FECHA: Noviembre, 2019	FECHA:	FECHA:

**ALCANCE AL MANUAL DE POLITICAS Y
PROCEDIMIENTOS
PARA EL PROCESO DE COBRANZAS
DELTASOLUTIONS S.A.**





ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN

2. OBJETIVO

3. ALCANCE

4. POLITICAS

5. PROCEDIMIENTOS



ALCANCE No. 1 AL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE COBRANZAS

Introducción

Mediante el presente alcance al manual de procedimientos de cobranzas de la empresa Delta Solutions S.A. se pretende mejorar la actuación en las gestiones de cobranzas a fin de reducir el índice de morosidad en la cartera vencida.

Se presentarán lineamientos que colaborarán en los procesos de la cobranza, de tal manera que éstos resulten eficientes y se alcance a mejorar el flujo del efectivo para el cumplimiento de las obligaciones internas y externas contraídas.

Objetivo

Mejorar el proceso de recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa Delta Solutions S.A. para reducir el índice de la cartera vencida.

Alcance

Este procedimiento contribuirá a actualizar el proceso de la recaudación de las cuentas por cobrar de la empresa DeltaSolutions S.A., ayudará a reducir el índice de la cartera vencida y mejorando el flujo del efectivo

Documentos Utilizados

- ✚ Facturas
- ✚ Estados de Cuentas
- ✚ Direcciones electrónicas
- ✚ Mensajes de texto
- ✚ Informes de Gestión de Cobros
- ✚ Cronogramas de Cobros
- ✚ Listado de clientes por rangos de días de vencimiento

Políticas

- Mantener diariamente actualizados los registros de la cartera de clientes, tanto por las facturas emitidas, como por los abonos que realicen éstos.
- El Departamento de Cobranzas elaborará un cronograma diario actualizado mediante repostería del sistema, para que el recaudador realice su gestión de cobros.
- El Departamento de Cobranzas gestionará a diario ante el cliente, recordatorios de fechas próximas a vencer de sus obligaciones con la empresa mediante llamadas telefónicas, mensajes de texto o e-mail.
- Enviar al cliente, durante los cinco primeros días de cada mes, estados de cuenta actualizados donde se detallen los valores adeudados, con el fin de que tenga conocimiento de las fechas de

vencimiento de las mismas, así como también, este procedimiento servirá para obtener confirmaciones de saldos.

- En casos de vencimientos de cartera, informar al cliente que se procederá a realizar recargos por mora.
- El registro de las retenciones se realizará en forma diaria, sin excepción, debiendo el Departamento de Cobranzas consultar en el portal del sistema del SRI los comprobantes que hayan sido emitidos para su correspondiente ingreso.
- El recaudador a su regreso de la ruta elaborará un informe de las cobranzas realizadas y visitas realizadas detallando el nombre de la empresa, el valor que cancela y la factura a la cual se va a aplicar dicho pago.
- El recaudador entregará diariamente el informe de la recaudación efectuada con sus anexos al departamento de crédito y cobranza, y este a su vez entregará a caja para su respectivo ingreso.

Procedimientos a seguir basados en la antigüedad de la cartera

El presente alcance al manual de políticas y procedimientos del Departamento de Cobranzas detalla a continuación la forma de actuar de acuerdo a la antigüedad de la cartera registrada:

Procedimiento para recuperación de cartera de 31 a 60 días

Para los clientes cuya antigüedad de saldos se encuentren comprendidos entre 31 a 60 días, se les recordará vía mensaje de texto que se encuentran vencidos en el pago de sus haberes.

Así también, se solicitará al departamento técnico los datos adicionales de contacto del cliente al cual le ofrecieron el servicio o la venta de algún equipo electrónico y se comunicará directamente con el cliente mediante vía telefónica para informarle que se le cargará un interés por los días que se encuentra en mora.

Procedimiento para recuperación de cartera de 61 a 90 días

A los clientes cuya antigüedad de saldo este comprendido entre 61 a 90 días se les realizará una visita terrena, llevándole impresa una carta formal con el requerimiento del pago, acompañada de copia de la factura y del estado de cuenta actualizado.

Dicha gestión se reforzará mediante notificación electrónica.

Procedimiento para recuperación de cartera de 91 a 120 días

Los clientes cuya antigüedad de saldos se encuentre en el rango mayor a 91 hasta 120 días serán analizados en conjunto con la Gerencia Financiera, la Jefa de crédito y cobranza y Tesorería con el fin de determinar las acciones a seguir.

Dichas acciones seccionarán los tipos de clientes y formas de actuar, tales como:

En los casos que los clientes morosos, son a la vez proveedores de la empresa, plantear cruces de cuentas.

De ser clientes sin otro vínculo comercial, se les planteará refinanciar su deuda hasta un máximo de tres meses para que se evite incurrir en gastos jurídicos.

Procedimiento para recuperación de cartera de 121 a 180 días

Los clientes cuya antigüedad de saldos registren un rango mayor a 121 días hasta 180, a más de realizarle llamadas continuas, envíos de estados de cuenta por correo electrónico y visitas terrenas se le ofrecerán refinanciamiento con recargos por mora e intereses con un máximo de 90 días y cancelación del crédito para futuros servicios.

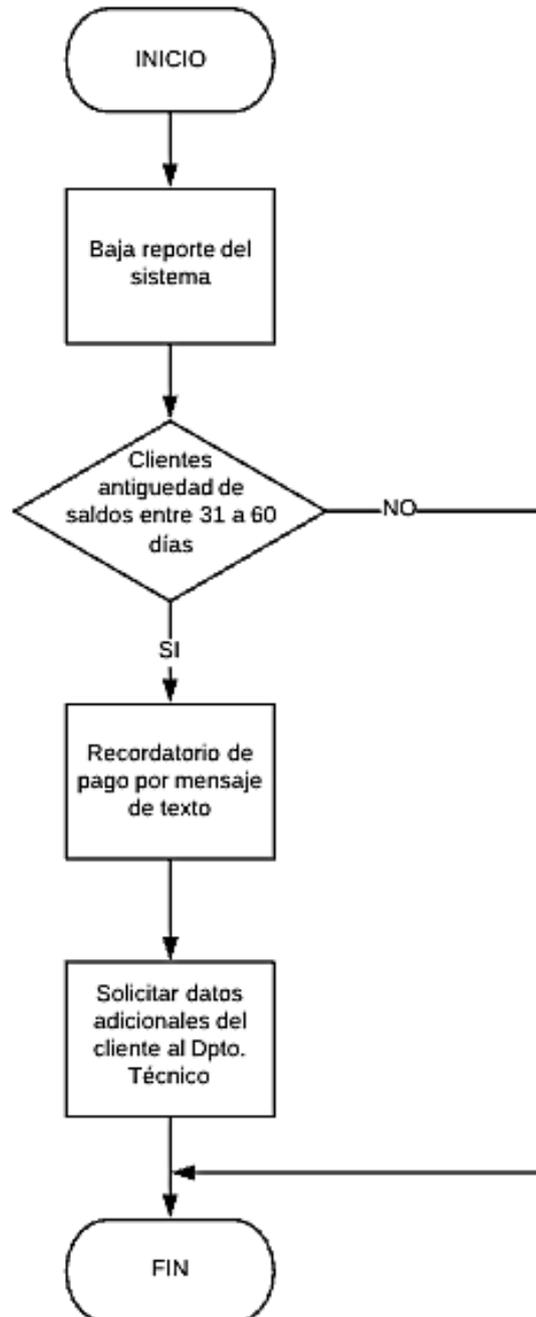
Procedimiento para recuperación de cartera de 181 a más de 360 días

Los clientes cuya antigüedad de saldos esté comprendida de 181 días en adelante, una vez analizados, se les asignará recuperación por la vía legal.

Flujogramas de Cobranzas por rangos de antigüedad

A continuación se detalla los procesos a seguir mediante los Flujogramas por rangos de antigüedad de la cartera vencida de la empresa DeltaSolutions S.A.

Figura No. 1 Flujograma de Cobranzas para recuperación de cartera de 31 a 60 días



Elaborado por: Alba Villegas (2019)

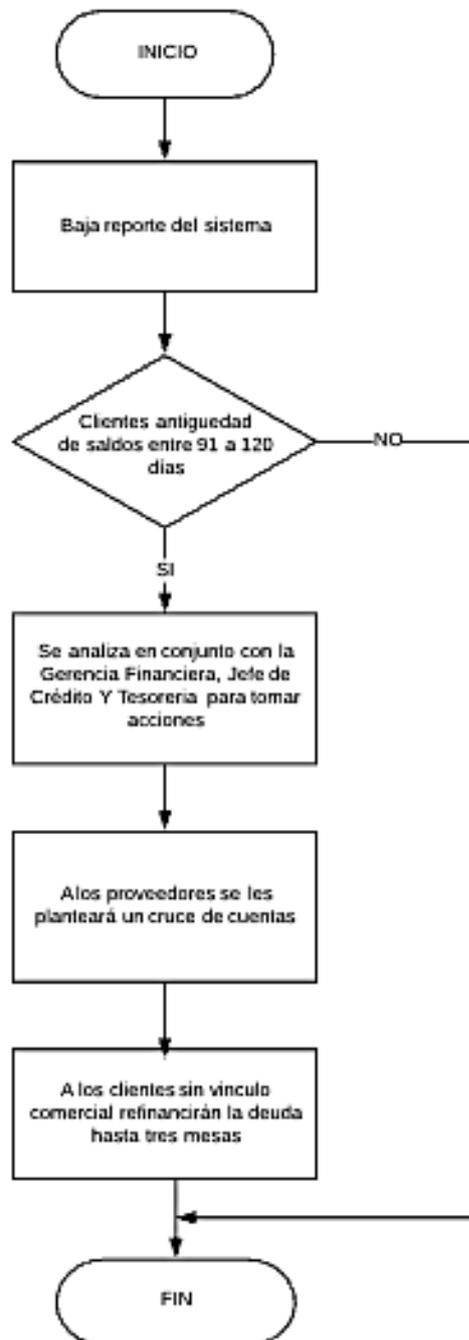
Figura No. 2 Flujoograma de Cobranzas para recuperación de cartera de 61 a 90 días



Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Figura No. 3 Flujograma de Cobranzas para recuperación de cartera

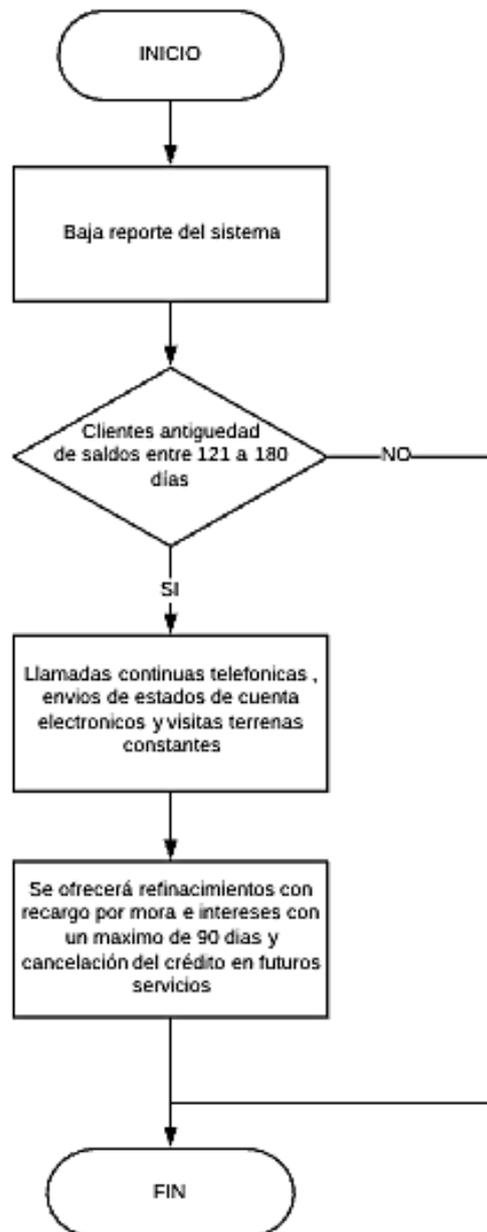
De 91 a 120 días



Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Figura No. 4 Flujograma de Cobranzas para recuperación de cartera

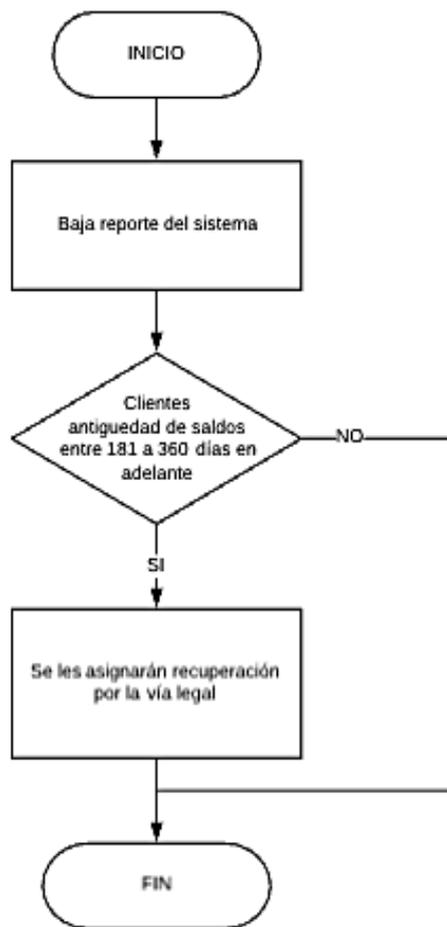
De 121 a 180 días



Elaborado por: Alba Villegas (2019)

Figura No. 4 Flujograma de Cobranzas para recuperación de cartera

De 181 a 360 días en adelante



Conclusiones

De los procesos realizados durante la presente investigación se concluye en los siguientes hallazgos:

- ✚ Conforme a las entrevistas realizadas al personal que labora en el Departamento de Cobranzas y Contabilidad de la compañía DeltaSolutions S.A., se demostró que la entidad posee un manual de políticas y procedimientos de gestiones de cobranzas desactualizado.
- ✚ Se evidencia que falta de capacitación en los procesos de recuperación de cartera por parte del personal de cobranzas y caja.
- ✚ No se ejecutan actualizaciones a los registros de los datos de los clientes, dificultando el proceso de cobranza.
- ✚ La falta de registro de retenciones en la fuente y retenciones del impuesto al valor agregado ocasiona que el índice de la cartera por cobrar se incremente.
- ✚ No se consultan los saldos bancarios a diario para determinar si existen acreditaciones por parte de los clientes.

Recomendaciones

- ✚ Se recomienda la implementación del alcance al manual sugerido por la autora de esta investigación.
- ✚ Coordinar con el Departamento de Sistemas implementar reportería que apoye las gestiones de la cobranza.
- ✚ Crear cronograma de capacitaciones constantes al personal que labora en el área de Cobranza.
- ✚ Conciliar saldos con los clientes en casos de saldos pendientes por retenciones no aplicadas y emitir reporte al gerente general para que autorice las bajas de estos montos.

Bibliografía

- Aching Samatelo Jorge, Aching Guzmán César. (2006). Ratios Financieros y Matemáticas de la Mercadotecnia. Brasil: Juan CARlos Martínez Coll.
- Alvarez Torres, M. (1996). Manual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama.
- Alvarez Torres, M. (1996). Mnual para elaborar Manuales de Políticas y Procedimientos. México: Panorama.
- Arias, F. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Epísteme.
- Arias, F. G. (2012). El proyecto de Investigación. Caracas: Episteme.
- Arias, Fidias G. (2012). El proyecto de investigación. Caracas: Episteme.
- Aurea Martínez, C. (1998). NORMAS DE CONTABILIDAD FINANCIERA EN EL ECUADOR. solcrear.
- Ávila Macedo, J. (2007). Introducción a la Contabilidad. Jalisco: Umbral.
- Ávila Macedo, J. J. (2007). Introducción a la Contabilidad. Jalisco: Umbral.
- Ávila Macedo, Juan. (2007). Introduccción a la Contabilidad. Jalisco: Umbral.
- Ávila, J. J. (2007). Introducción a la Contabilidad. México: Umbral.
- Aznar, V. M. (2005). Estrategias de cobranza en epoca de crisis. México: Ediciones Fiscales.
- Baena Paz, Guillermina. (2014). Metodología de la investigación. México: Grupo editorial Patria.
- Barron Morales, A. (2003). Estudio práctico de la ley del impuesto al activo 2003. México: ISEF EMPRESA LIDER.
- Barron Morales, C. A. (2003). Estudio Práctico de la Ley del Impuesto al Activo (Décimo tercera edición Agosto 2003 ed.). México: Ediciones Fiscales ISEF.

- Bembibre, C. (2011). Definición ABC. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/recaudacion.php>
- Bernal T, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. México.
- Bernal T, C. A. (2006). Metodología de la Investigación. México: Pearson Educación.
- Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México.
- Bernal Torres, C. A. (2006). Metodología de la Investigación Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. México: Pearson Educación.
- Bernal, C. (2006). Metodologia de la Investigación. México: Pearson Educación.
- Brachfield, P. J. (2006). La lucha contra lamorosidad. Barcelona: Gestión 2000.
- Briones L., S. (2011). CONTABILIDAD GENERAL BASICA TEORICA-PRACTICA. Guayaquil: Impresiones de calidad.
- Burns Nancy, Grove Susan K. (2004). Investigación en enfermería. Madrid: ilustrada.
- Calderón Saldaña, Jully, Alzamora de los Godos Urcia, Luís Alex. (2010). Investigación Científica para la tesis de Postgrado. North Carolina: Lulu Internacional.
- Carlos, A. J. (1987). Técnicas de Organización y métodos. San Jose, Costa Rica: EUNED.
- Chiluisa Rodríguez, A. P. (2011). Ingeniera en Contabilidad Y Auditoría. La recaudación de la cartera vencida como herramienta para mejorar la rentabilidad en la empresa FREVI de la ciudad de Ambato en el periodo 2011. Universidad de Ambato, Ambato.
- Cuellar Díaz, Leonel. Colaboradores: Vargas Rojas, Hector Manuel; Castro Losada, Carlos Arturo. (2012). CONTABILIDAD UN ENFOQUE PRACTICO. Colombia-Bogotá: alfaomega.
- Cuellar Díaz, Leonel. Colaboradores: Vargas Rojas, Hector Manuel; Castro Losada, Carlos Arturo. (2012). CONTABILIDAD UN ENFOQUE PRACTICO. Colombia-Bogotá: Alfaomega.
- de Villota, P. (2004). Economía y género. Barcelona: Icaria Editorial.
- Delgado García, Ana María; Cuello, Rafael Oliver. (2008). Los procedimientos en el ámbito tributario. Barcelona: Editorial UOC.

- DeltaSolutions S.A. (27 de 07 de 2009). deltasolutions.com.ar. Obtenido de deltasolutions.com.ar: <http://www.deltasolutions.com.ar/#!/-deltasolutions/>
- Desongles Corrales , J. (2005). Ayudantes Técnicos. Sevilla: MAd Eduforma.
- Díaz, L. F. (2005). Análisis y planeamiento. San Jose Costa Rica: ENUED.
- Díaz, L. F. (2005). Análisis y planeamiento. San José Costa Rica: ENUED.
- Editexpa, E. D. (2008). Contabilidad Básica 8. Guayaquil: EDITEXPA.
- Enrique Dominguez, G. (2014). Plan general de Contabilidad UF0515. San Milán: EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN.
- Fierro Martinez Ángel María, Fierro Celis Fernando Adolfo. (2015). Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes. Bogotá: ECOEEDICIONES.
- Fierro Martínez Ángel María, Fierro Celis Fernando Adolfo. (2015). Contabilidad de activos con enfoque NIIF para las pymes. Bogotá: ECOEEDICIONES.
- Flórez Pérez, E. (2005). Elementos de ética, filosofía, política y derecho. Caracas: El Nacional.
- Fotopulos, D. (2018). Contabilidad para Numerofobico. New York: GrupoNelson.
- Gomez, M. M. (2006). Introduccìon a la Metodología de la Investigación Científica. Cordoba-Rep. ARgentina: Editorial Brujas.
- Granados Ismael, Latorre Leovigildo, Ramírez Elbar. (2005). Contabilidad Gerencial Fundamentos, principios e introducción a la contabilidad. del Valle: Leovigildo Latorre.
- Gutiérrez Rojas, H. (2010). Teoría Estadística. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Guzmán Alexander, Guzmán David, Romero Tatiana. (2005). Contabilidad Financiera. Bogotá: Centro Editorial de la Universidad del Rosario.
- Héctor, H. V. (2005). Manual de técnicas de investigación. Lima: IPLADESS S.A.C.
- Horngren, C. T. (2000). Introducción a la Contabilidad Financiera Séptima Edición. México: PEARSON.
- Horngren, Harrison, Bamber. (2003). Contabilidad Quinta Edición.
- Horngren, Harrison, Bamber. (2003). Contabilidad Quinta Edición. México: Pearson Prentice Hall.

- Huamán Valencia Héctor. (2005). Manual de técnicas de investigación. Lima: IPLADESS S.A.C.
- Huesca Boadilla, R. (2007). Procedimientos Tributarios. Madrid: La Ley.
- Icart Isern Teresa, Fuentelsaz Gallego Carmen, Pulpón Segura Anna. (2006). Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. Bracelona: Publicacions Edicions de la Universitat de Barcelona.
- Icart M, Fuentelsaz Carmen, Pulpón Anna. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina. 55.
- J.Sentís, H. Pardell, E. Cobo, J. Canela. (2003). BIOESTADÍSTICA. Barcelona: Masson.
- Kelly Carolina, M. O. (2017). Ingeniero Comercial. Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco S.A. para prevenir la cartera vencida (Trabajo de titulación). Universidad de Guayaquil, Guayaquil.
- Larousse, E. (2016). Gran Diccionario de la Lengua Española. Obtenido de Gran Diccionario de la Lengua Española: <https://es.thefreedictionary.com/cobrar%C3%A1s>
- Levin, Richard I. y Rubin, David S. (2004). ESTADÍSTICA PARA ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA. México: Pearson Educación.
- López Fé carlos María y Figueroa. (2002). Persona y Profesión. Madrid : Tea Ediciones.
- López Román Luisa, Montenegro de Timarán María Isabel, Tapia Fierro Ruth Magali. (2006). La investigación, eje fundamental en la enseñanza del derecho. Bogotá: universidad Cooperativa de Colombia.
- López Román Luisa, Montenegro de Timarán María, Tapia Fierro Ruth. (2006). la investigación, eje fundamntal en la enseñanza del derecho. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Luisa Becerra, C. B. (2017). Contador Público. Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Ademinsa S.A.C. Universidad Peruana de Las Américas , Lima-Perú.
- M. Icart, C. Fuentelsaz, Pulpón Anna. (2006). Elaboración y Presentación de un Proyecto de Investigación y una Tesina. Barcelona, España.
- Macedo, J. J. (2007). Introducción a la Contabilidad. México: Umbral.
- Mallo, Carlos; Mallo Rodríguez, Carlos; Pulido, Antonio;. (2008). Contabilidad Financiera Un enfoque actual. Madrid: Paraninfo.

- Manes, J. M. (2014). *Gestión estratégica para instituciones educativas*. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Medina, A. A. (2012). *Prospectiva de Gestión y Estrategia Empresarial*. Lulu.com.
- Mercado, A. G. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes*. México: Elcolegio de Mexico.
- Meza Vargas, C. (2007). *Contabilidad Análisis de Cuentas*. San José, Costa Rica: EUNED.
- Michael C. Ehrhardt, Eugene F. Brigham. (2006). *Finanzas Corporativas*. México: Cengage Learning.
- Montero Domínguez, A. (2006). *El Nuevo Reglamento General de Recaudación*. Las Rozas Madrid: La Ley.
- Mora Enguidanos, A. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook Editorial del Economista.
- Mora Enguidanos, Araceli. (2008). *Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión*. Madrid: Ecobook Editorial del Economista.
- Morales Vallejo, P. (1995). *Cuadernos monográficos del ICE*. Bilbao: ICE Instituto De Ciencias De La Educación.
- Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad básica 4ta edición*. México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- N, M. (2005). *Metodología de la Investigación*. México: Limusa.
- Palacios, L. (2016). *Contabilidad Básica*. Quito: Ministerio de Educación y Cultura.
- Reyes Ponce, A. (2004). *Administración de Empresas teoría y práctica*. México: LIMUSA.
- Richard, S. (2000). *Plan de Negocios La estrategia inteligente*. México: Pearson.
- Rodríguez Moguel, Ernesto A. (2003). *Metodología de la investigación*. México.
- Rojas Soriano, R. (1988). *Investigación Social*. México: Plaza y Valdés.
- Sabeniano, R. M. (2009). *Caregiving Cómo iniciar una pequeña y medianas empresas de prestación personalizada*. Indiana: AuthorHouse.
- Sánchez L. Óscar R. Sotelo S, María Elena Mota P, Martha J. (2008). *INTRODUCCION A LA CONTADURIA*. México: PEARSON ed.

- Sánchez L. Óscar R. Sotelo S, María Elena. Mota P, Martha J. (2008). INTRODUCCION A LA CONTADURIA. México: PEARSON educación.
- Sánchez L. Óscar R. Sotelo S, María Elena. Mota P, Martha J. (2008). INTRODUCCION A LA CONTADURIA. México: PEARSON Educación.
- Tapia Carmen, Guevara Eloy, Castillo Salvador, Tamayo Martín, Salomón Leonardo. (2013). Fundamentos de Auditoría.
- Tapia Carmen, Guevara Eloy, Castillo Salvador, Tamayo Martín, Salomón Leonardo. (2013). Fundamentos de Auditoría. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Tarapuez Chamorro Edwin, Sánchez Sánchez Luz Mery, Ángel López Rubén Darío. (2007). Diccionario para emprendedores (Primera Edición ed.). Armenia, Colombia: FUSSION CREATIVA.
- Tarapuez Chamorro Edwin, Sánchez Sánchez Luz Mery, Ángel López Rubén Darío. (2007). Diccionario para emprendedores (Primera Edición ed.). Armenia, Colombia: FUSSION CREATIVA.
- Tomás-Sábado, J. (2009). Fundamentos de bioestadística y análisis de datos para enfermería. Barcelona: Servei de publicacions.
- Tomás-Sábado, Joaquín. (2009). Fundamentos de bioestadística y análisis de datos. Barcelona: Servei de publicacions.
- Torres, A. (1996). Manual para elaborar Manuales de Políticas y procedimientos. México: Panorama Editorial S.A.
- Vargas Sabadías, A. (1995). Estadística Descriptiva e inferencial. Murcia: Compobell.
- Vásquez Navarrete Luisa, Rejane Ferreira Da Silva, Fernnandez de Sanmamed Santos, Delgado Gallego Eugenia, Vargas Lorenzo Ingrid. (2006). Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas en salud. Barcelona: Servel Publicaciones.
- Vásquez Navarrete Luisa, Rejane Ferreira da Silva, Mogollón Pérez Amparo, Fernnandez de Sanmamed, Delgado Gallego Eugenia , Vargas Lorenzo Ingrid. (2006). Introducción a las técnicas cualitativa de investigación aplicadas en salud. Barcelona: servei de Publicaciones.
- Velasco, J. A. (2009). Gestión por procesos. Madrid: ESIC.
- Vélez Hernández, J. (1977). Crédito Rural. San José-Costa Rica: IICA.

- Vidales Rubí, L. (2003). Glosarios de términos financieros. México: Plaza y Valdés.
- Villacís González, J. (2008). Teorías de las disponibilidades del interés y de la renta. Madrid: Complutense.
- Zapata Sánchez, Pedro. (2011). CONTABILIDAD GENERAL 7ª ED. Bogotá: McGraw-Hill.
- Zapata Sánchez, Pedro. (2011). CONTABILIDAD GENERAL 7ª ED. Bogotá: McGraw-Hill.
- Zuñiga Chavarría, L. (1987). Crédito Cooperativo. San José Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.



ANEXOS

Anexo 1

Ficha de Observación

Guía de Observación aplicada a la Jefa de Crédito y Cobranzas

Fecha: 28 – 11 – 2019.

Nombre del observado: CPA. Jessenia Barahona.

Cargo del observado: Jefa de Crédito y Cobranza.

N°	Acciones a evaluar	Registro de Cumplimiento			Observaciones
		Si	No	A veces	
1	Se registran las retenciones en el sistema de cobranzas.			x	No se ingresan todas siempre quedan retenciones pendientes por aplicar a las facturas.
2	Una vez identificados los valores correspondientes a cobranzas, se los aplica de forma inmediata para dar de baja las correspondientes facturas.	x			Si es aplicado inmediata-mente.
3	Los montos dados de baja incluyen las retenciones.			x	No todos son aplicados.
4	Se realiza alguna gestión adicional cuando no se logra ubicar los montos no identificados en bancos.		x		No se realiza ninguna gestión.
5	Las gestiones de cobranzas se efectúan en base a reportes actualizados que permitan realizar seguimiento a las gestiones de cobros.		x		No posee actualización en la reportes.
6	Confirma la actualización de los registros de los clientes			x	No siempre la información es actualizada.



**CPA. Jessenia Barahona.
Delta Solutions S.A.**

Cuestionario de entrevista a Jefa de Crédito y Cobranzas

DeltaSolutions S.A.

Fecha de la entrevista: 28 - 11 – 2019.

Nombre del entrevistado: CPA. Jessenia Barahona.

Cargo del entrevistado: Jefa de crédito y cobranzas.

1. ¿La entidad cuenta con un manual de políticas y procedimientos para el Departamento de Cobranzas?

Si, existe un manual de políticas y procesos verificado por Gerencia Financiera y Talento Humano.

2. ¿Conoce el proceso de recuperación de cartera? ¿considera es el adecuado?

El proceso de recuperación de cartera no es óptimo, sin embargo, se puede mejorar la gestión terrena de cobro a los clientes que registren vencimientos con mucha antigüedad.

3. ¿Se realiza un seguimiento semanal de los valores pendientes de cobro?

Con el reporte "resultados de recuperación" que se genera diariamente desde el sistema, cada oficial de cobranza me reporta los montos a recaudar, aunque no se determina en estos la antigüedad de los cobros, para obtener esta información se debe realizar un proceso manual.

4. ¿Se lleva un control de los montos pendientes de aplicar para dar de baja la cobranza?

Si, el departamento contable envía diariamente al departamento de cobranza la conciliación con valores pendientes de aplicación por depósitos no identificados, para que el área de cartera pueda dar el seguimiento y aplicación de los mismos. Esta labor es difícil de cumplir, ya que no se cuenta

con toda la información necesaria para determinar qué cancela el cliente, por tanto, se mantienen varios movimientos pendientes de aplicar a la cobranza.

5. ¿Existe control por perfil de usuario en el sistema contable – financiero?

No existe control por perfil de usuario.

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Jessenia Barahona", is written over a horizontal dotted line. A large, hand-drawn blue oval is positioned above the signature, partially overlapping the dotted line.

**CPA. Jessenia Barahona.
Delta Solutions S.A.**

Cuestionario de entrevista a Cajera de Delta Solutions S.A.

Fecha de la entrevista: 28 – 11 – 2019.

Nombre del entrevistado: Srta. Nicole Echeverría.

Cargo: Cajera.

1. **¿Conoce usted cómo se realiza la aplicación de pagos de las facturas canceladas mediante transferencias o depósitos realizados a nivel de Caja y Cobranzas?**

Si, a nivel de caja y de cobranzas no se me ha explicado los pasos a seguir.

2. **¿Con qué frecuencia se reporta al Departamento de Cobranzas los depósitos, transferencias o cheques recibidos?**

Se reporta diariamente pero sólo los cheques recibidos por parte del recaudador, se detalla en un listado que se baja mediante el sistema en la empresa DeltaSolutions S.A.

Cuando se reciben transferencias o depósitos, éstos los reporta la Tesorera a Cobranzas.

3. **¿Existe control por perfil de usuario en el sistema de Caja al momento de ingresar los pagos recaudados?**

Si, existe un control en el sistema de caja al momento de ingresar los pagos recaudados durante el día.


.....
Srta. Nicole Echeverría
Delta Solutions S.A.