



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**PLAN DE MEJORA AL PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA, EN
LA EMPRESA UNICASA S.A., DEL CANTÓN GUAYAQUIL,
PROVINCIA DEL GUAYAS.**

Autora: Crespín Góngora Génesis Oriana

Tutor: Ing. G. E. Alberto Alvarado Ajila

Guayaquil, Ecuador

2020

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo lo dedico principalmente a Dios, por ser esa fuente inspiradora, por fortalecer nuestros corazones y ser sobre todo el guiador de nuestros pasos; por brindarme la oportunidad de culminar con éxito mis estudios y poder obtener un grado académico más en mi vida.

A mis padres y mis hermanas por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, sus enseñanzas que me han permitido ser una persona de bien y la calidez de su amor. Así mismo a mi esposo por la paciencia, la motivación al no rendirme y lograr cumplir mis metas profesionales.

Génesis Oriana Crespín Góngora

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento infinitamente a Dios por darme el don de la fortaleza y sabiduría para culminar esta etapa de mi vida. Al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades que gracias a ella adquirí conocimientos para el desarrollo de mi vida profesional.

También hago extenso este reconocimiento a mi tutor el Ing. G. E. Alberto Alvarado Ajila por sus conocimientos recibidos, quien con generosidad, paciencia y sabiduría supo orientarme en el desarrollo de esta investigación. Finalmente quiero agradecer a mis amigas del curso, por apoyarme cuando más las necesitabas.

Génesis Oriana Crespín Góngora

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Plan de mejora al proceso de gestión de cobranza, en la empresa UNlCasa S.A., del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Autora: Crespín Góngora Génesis Oriana

Tutor: Ing.G.E. Alberto Alvarado Ajila

RESUMEN

El trabajo ante presentado tuvo su inicio en la problemática identificada en la empresa UNlCasa S.A, que consiste en las falencias del procedimiento de la gestión de cobranza, lo que se evidenciaba en la recuperación de las cuentas por cobrar para el incremento de su liquidez. El propósito de la investigación fue mediante un análisis de la situación actual para conocer los problemas existentes. La metodología aplicada a la investigación fue realizada mediante la utilización de diferentes tipos de investigación como investigación de campo además la explorativa, descriptiva, explicativa y correlacional, también se aplicó la técnica de la encuesta, guía de observación y FODA, herramientas aplicadas a trabajadores que mantienen relación con la gestión de cobro; para la obtención de resultados que nos permitieron obtener soluciones a la problemática planteada. Como conclusión más relevante se evidencia que el servicio de cobranza que brinda la empresa es irregular, las estrategias de cobranzas son inexistentes. Por lo que se recomienda implementar un plan de mejora al proceso de gestión de cobranza como solución a las falencias originadas en la empresa y así generar la recuperación de su liquidez.

Gestión de cobranzas

Liquidez

Proceso



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

Plan de mejora al proceso de gestión de cobranza, en la empresa UNIcasa S.A., del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Autora: Crespín Góngora Génesis Oriana

Tutor: Ing.G.E. Alberto Alvarado Ajila

ABSTRACT

The work before presented had its beginning in the problem identified in the company UNIcasa S.A, which consists of the shortcomings of the collection management procedure, which was evidenced in the recovery of accounts receivable to increase its liquidity. The purpose of the investigation was through an analysis of the current situation to know the existing problems. The methodology applied to the research was carried out through the use of different types of research such as field research in addition to the explorative, descriptive, explanatory and correlational, the survey technique, observation guide and SWOT were also applied, tools applied to workers who they are related to collection management; to obtain results that allowed us to obtain solutions to the problem raised. As a more relevant conclusion, it is evident that the collection service provided by the company is irregular, collection strategies are non-existent. Therefore, it is recommended to implement an improvement plan to the collection management process as a solution to the shortcomings originated in the company and thus generate the recovery of its liquidity.

Collection management

Liquidity

Process

INDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
INDICE GENERAL	x
INDICE FIGURA	xiii
INDICE DE CUADROS.....	xiv
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del problema	1
Ubicación del problema en un contexto	2
Situación Conflicto	3
Formulación del problema	4
Variables de la investigación	4
Delimitación del problema.....	4
Evaluación del problema:.....	5
Objetivos de la investigación	5
Objetivo general:.....	5
Objetivos específicos	5
Justificación e importancia.....	6
CAPÍTULO II	8
MARCO TEÓRICO	8
Antecedentes históricos.....	8
Antecedentes referenciales	10
Fundamentación Teórica	11
Liquidez	11

Crédito	12
Proceso de cobranza	12
Gestión de Cobranza	13
Situación actual del proceso de gestión de cobranzas de la empresa	
UNIcasa S.A.	14
Plan de mejora al proceso de gestión de cobranza	16
Estrategias de cobranzas	18
Fundamentación Legal	20
Variables de la investigación	27
Variable independiente	27
Variable dependiente	27
Definiciones Conceptuales	27
CAPÍTULO III	31
MARCO METODOLÓGICO.....	31
Presentación de la empresa	31
Misión	32
Visión	32
Valores y principios de la empresa	32
FODA.....	33
Estructura organizacional	33
Plantilla total de trabajadores.....	32
Clientes, proveedores y competidores más importantes	32
Clientes.....	32
Proveedores.....	33
Competidores.....	33
Principales servicios	34
Diseño de la Investigación	36
Tipos de la Investigación	37
Población y muestra.	38
Población	38
Muestra.....	40
Tipos de muestra	40

Métodos y técnicas de Investigación.	40
Método Descriptivo	41
Método Estadístico	41
Técnicas e instrumentos	41
Observación.....	42
Encuesta.....	42
Foda.....	45
Procedimiento de la investigación.....	45
CAPÍTULO IV.....	47
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	47
Análisis general de la encuesta	58
Análisis FODA.....	59
Análisis de la guía de observación.....	60
Plan de mejora.....	62
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA.....	68
ANEXOS	69

INDICE FIGURA

Contenidos:	Páginas
Figura 1. Plan de mejora.....	16
Figura 2 Organigrama de la empresa UNIcasa S.A.....	31
Figura 3 Maquinarias pesadas.....	34
Figura 4 Maquinarias para movimiento de tierra.....	35
Figura 5 Movimiento de tierra - via de ingreso Karibao.....	35
Figura 6 Servicios que ofrece la empresa UNIcasa S.A.	36
Figura 7 Respuesta pregunta 1.....	48
Figura 8 Respuesta pregunta 2.....	49
Figura 9 Respuesta pregunta 3.....	50
Figura 10 Respuesta pregunta 4.....	51
Figura 11 Respuesta pregunta 5.....	52
Figura 12 Respuesta pregunta 6.....	53
Figura 13 Respuesta pregunta 7.....	54
Figura 14 Respuesta pregunta 8.....	55
Figura 15 Respuesta pregunta 9.....	56
Figura 16 Respuesta pregunta 10.....	57
Figura 17 Plan de mejora.....	62

INDICE DE CUADROS

Contenidos:	Páginas:
Cuadro 1 Disidencias.....	3
Cuadro 2 Matriz FODA	33
Cuadro 3 Personal UNIcasa S.A.....	32
Cuadro 4 Universo	39
Cuadro 5 Herramientas.....	41
Cuadro 6 Frecuencia de reporte	48
Cuadro 7 Disposición de capacitación	49
Cuadro 8 Cumplimiento de políticas de cobranzas	50
Cuadro 9 Plazos de cancelación.....	51
Cuadro 10 Índice de morosidad	52
Cuadro 11 Medio de gestión.....	53
Cuadro 12 Otorgamiento de crédito.....	54
Cuadro 13 Área de cobranza	55
Cuadro 14 Garantía por crédito	56
Cuadro 15 Conformidad.....	57
Cuadro 16 Técnica FODA.....	59
Cuadro 17 Guía de observación	60
Cuadro 18 Presupuesto de capacitación	65

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

A nivel mundial la recuperación de las cuentas por cobrar son de total interés para el giro del negocio de las empresas, debido al que el gran punto de sus ventas que efectúan son a crédito sustentadas mayormente con facturas; siendo la clave en el desarrollo del éxito de los negocios. El crédito ha estado incluido en la vida del ser humano, empezando por los babilonios con sus tablas de cambio y los cambistas de sus épocas.

Actualmente las mayorías de las empresas disponen de un departamento de cobranzas donde muestran sus funciones; los cuales optan de unas buenas políticas de cobro, siendo indispensable requerir una serie de requisitos para otorgar tales créditos con el propósito de que la otra parte cumpla su responsabilidad.

Según Fierro Martínez & Fierro Celis (2015), "Las carteras vencidas son aquellas cuentas por cobrar cuya fecha de pago ya ha superado el límite normal establecido por una empresa". Las cuales están compuestas por documentos y créditos que no fueron cancelados en el tiempo de su vencimiento.

En consecuencia la gestión de cobranzas es una actividad cuyo principal objetivo consiste en reactivar la relación de la empresa con el cliente, con la finalidad que éste mantenga sus créditos al día Para que la gestión de cobranzas sea efectiva se deben llevar a cabo ciertas actividades y aplicar estrategias específicas a fin de lograr mayor efectividad en la recuperación de la relación comercial con el cliente.

A causa de la creciente inestabilidad económica que se han presentado en los últimos años, ha hecho que los clientes incumplan en sus obligaciones comerciales, esto es: pagando fuera de tiempo u omitiendo en su totalidad el pago; lo que ha producido un exceso de cartera vencida e iliquidez en los negocios.

Ubicación del problema en un contexto

La gestión de cobranza se maneja en todo lugar, es un proceso relevante para las empresas del Ecuador; ya que en la actualidad una transacción financiera puede ser al contado o con facilidades de pago dándonos una cuenta por cobrar.

Según Salas (2007), nos indica que una vez realizada la entrega de los bienes y servicios se debe cobrar de manera oportuna y según planeación y tácticas del departamento, ya que esto es sinónimo de liquidez y también de organización; el fundamento básico es que mientras más organización administrativa y logística se encuentre en el área responsable, mayor es el porcentaje de liquidez que se alcance.

Las cuentas por cobrar poseen una gran importancia en las empresas y se debe ser muy minucioso con ellas, indudablemente para algunas empresas son la principal fuente de ingreso por lo que requiere una recuperación rápida para poder seguir desarrollando sus actividades. Para cumplirla se requerirá diseñar un plan o técnicas para la apropiada gestión de cobro; siendo no de este modo pueden presentarse consecuencias.

Un plan de mejora de cobros es el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización. Es así que la carencia del manejo de procedimientos o de normativas de cobranzas, dan como consecuencia que no se tiene identificadas las correspondientes etapas de gestión de

cobro, lo cual ocasiona una mala división en el tipo de cartera en cuanto a fecha de mora, monto vencido y producto o servicio vendidos.

La relación de la cartera vencida en lo que respecta a la liquidez de una empresa, afecta a la situación financiera porque no se han tomado medidas o no se han aplicado procedimientos adecuados en las cuentas por cobrar y que conlleva a la inflación de la cartera vencida.

Situación Conflicto

Cuadro 1 Disidencias

Causas	Consecuencias
Incumplimiento en los pagos de sueldo de los trabajadores.	Desmotivación evidente del personal hacia el desarrollo de sus funciones laborales.
Carencia de liquidez en la empresa.	Demora en pagos a proveedores, cierre de crédito y falta de mercaderías.
Facturación tardía.	Atraso en el cobro y por lo tanto en pagos.

Elaborado por: Crespín, G (2020)

El presente trabajo se enfoca en exponer mejores pautas para la recuperación adecuada de los valores vencidos de la empresa, esto será viable a través de un plan de mejoras en el área de gestión de cobranzas, de tal forma que se incremente la liquidez de la empresa UNIcasa S.A.

La empresa UNIcasa S.A. actualmente presenta dificultades en proceso de gestión de cobranza y aplicación de sus políticas de cobro de modo que su cartera se ha visto afectada por inconvenientes de cobro a las fechas establecidas; mostrando falencias en el cumplimiento de pago de sueldo de los trabajadores, carencia de liquidez; y, además ocasiona ausencia laboral causando en el departamento de cobranza el

incumplimiento al momento de la facturación; es decir no se factura a tiempo y por ende los cobros no se cumplen de manera puntual.

Es así que la misma tiene como actividad económica la construcción, con el propósito de lograr obtener rentabilidad en sus ejercicios económicos opta por ofrecer a sus constantes clientes el beneficio de cancelar mediante permuta. A medida que pasaban los periodos contables se adoptaron diferentes políticas de cobro como el de la cancelación en efectivo del 40% y el 60% en permuta o transferencia de dominio de bienes muebles o inmuebles. Siendo la transferencia del bien permutado parte del activo de la empresa para mejorar su situación actual.

Formulación del problema

¿Cómo incide la deficiencia del proceso de gestión de cobranza, en el incremento de la liquidez de la empresa UNIcasa S.A., ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el periodo fiscal 2020?

Variables de la investigación

Variable independiente: Gestión de cobranza.

Variable dependiente : Liquidez

Delimitación del problema

Campo : Contable

Área : Gestión de cobranza.

Aspectos: Liquidez

Tema : Plan de mejora al proceso de gestión de cobranza, en la empresa UNIcasa S.A., del cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Evaluación del problema:

Delimitado.- El proyecto se realizó con el fin de ayudar que la empresa UNIcasa S.A disminuya sus cuentas por cobrar y por lo tanto incremente su liquidez.

Claro.- Este proyecto está redactado de manera entendible y de rápida comprensión que permitirá gestionar de manera eficaz la recuperación de la cartera en la empresa dando como resultado incremento a la liquidez

Evidente.- La problemática que presenta muestra evidentemente el serio problema que esta la empresa UNIcasa S.A con su liquidez.

Concreto.- El presente proyecto es de forma concreta dado que se centra en la incidencia del proceso de gestión de cobranza y como esta afecta a la liquidez de la empresa UNIcasa S.A.

Contextual.- La liquidez es un problema frecuente en la Pymes.

Factible.- A través de este proyecto se permitirá mejorar la gestión de cobros, con el fin de que la empresa mejore su liquidez empresarial

Objetivos de la investigación

Objetivo general:

Diseñar un plan de mejora al proceso de gestión de cobranza para el incremento de liquidez, de la empresa UNIcasa S.A. del cantón Guayaquil.

Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría de la Contabilidad la relación que existe entre la gestión de cobranza y la liquidez de la empresa.
- Analizar la situación actual del proceso de gestión de cobranzas de la empresa UNIcasa S.A.

- Establecer un plan de mejora al proceso de gestión de cobranza que contribuya a la liquidez de la empresa UNIcasa S.A.

Justificación e importancia

En la actualidad UNIcasa S.A. está pasando por un proceso difícil de cobro, como resultado la alta cifra de cartera vencida y la carencia de procedimientos de cobranza que aporten a la disminución de estas cuentas por cobrar. En el ámbito empresarial es necesario establecer políticas y procedimientos de una forma clara y evidente para que cada miembro que pertenecen a ella o llegase formar parte de ella, sepan de qué manera se van a manejar en tal o cual situación.

La propuesta del diseño del plan de gestión de cobranza es conveniente para UNIcasa S.A. y cualquier otro negocio que tenga la misma problemática puesto que la presentación del trabajo radica en el mejoramiento del cobro y estipular ciertas falencias que hoy en día presenta el proceso actual de cobro de la empresa UNIcasa S.A. beneficiándose en la mejoría de cobros para obtener incremento de liquidez en su ámbito de negocio.

El presente proyecto tiene de relevancia social beneficiar a colaboradores y proveedores, de modo que permita cumplir las obligaciones con cada uno de ellos, es decir el pago puntual a los trabajadores y proveedores; disminuyendo de este modo la morosidad, lo cual mejorará la reactivación económica que requiere el país.

Tiene implicaciones prácticas ya que hace hincapié en el problema planteado del déficit gestión de cobranza realizando un análisis observativo en el uso de las políticas de la misma y también a través de la aplicación de los ratios de liquidez que nos manifieste que incidencia tiene en la liquidez de esta empresa o de cualquier otro negocio.

La investigación posee valor teórico en lo concerniente a todo lo relacionado en estrategia de cobranza debido a que se ha incurrido en diversas fuentes bibliográficas para el desarrollo del presente trabajo; utilizando técnicas y herramientas de investigación.

Posee utilidad metodológica porque la empresa UNIcasa se acoge a los conocimientos y aplicación de nuevos métodos o procedimientos para la ejecución de su gestión de cobranza para así obtener una mejor recaudación de las cuentas incobrables mejorando su disponibilidad de liquidez en corto plazo; teniendo en cuenta que en la implementación de técnicas apropiadas que aportan al cobro y recuperación de la cartera vencida de una forma más eficiente, ayudando a la liquidez de las empresas o negocios que lo requieran.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos.

La actividad contable tiene su primer inicio a partir de 6.000 A.C. las civilizaciones de ese tiempo ya habían experimentado la actividad del trueque; de poco a poco se dieron cuenta que necesitaban de algún elemento para registrar las transacciones de esa época; lo cual transcurrieron en tablillas de barro. La civilización Egipcia contribuyo desarrollando libros contables, debido a la necesidad del gobierno para garantizar la recaudación de impuestos.

De igual modo acerca de la iniciación de la gestión de cobranzas existen diferentes interpretaciones, pero de una forma amplia se puede afirmar, que el cobro por morosidad es tan antiguo como la civilización. En sus inicios, el préstamo de bienes o servicios se lo realizaban en escritos, y fue hasta en la aparición y empleo de la moneda cuando aparecieron los primeros símbolos crediticios de un modo ya tabulado.

A causa de esto al comienzo las formas de cobranzas eran rústicas y el único fin era recuperar el capital, con el tiempo y la práctica notaron que la agresividad no era la manera de lograr el objetivo. En su rol constaba el de ser un guía y dar diferentes posibles soluciones para solventar el adeudo, por ese motivo hoy en día es necesarias las técnicas para una buena cobranza.

Existen diversas compañías que tienen un gran número de carteras no cobradas y no se reúnen a indagar sobre el motivo principal que lo genera. Dado que unas de los motivos más usuales de morosidad es la inadecuada política que manejan, sobre todo en lo que concierne a forzar

las ventas cediendo créditos a clientes insolventes, cuyos vendedores no cumplen con las lineamientos básicos para garantizar la recuperación de ese dinero.

Más aún que la aprobación de créditos para adquirir bienes o servicios es una manera de aumentar las ventas, no siempre en ellos surgen beneficios a la empresa; ya que de no crear razones inapreciables que certifiquen la recaudación del crédito concedido la empresa empezará a mostrar problemas de liquidez, aun cuando haya aumentado su nivel de ventas dado que el cobro del bien no se ha realizado, pero el producto o servicio si ha sido entregado.

El proceso de gestión de cobro está basado en la utilización de una política de cobranza. Es usual utilizar distintos canales comunicativos como lo son: los teléfonos móviles y convencionales, e-mail, SMS, cartas u oficios, WhatsApp y otros medios; para comunicar el estado de sus facturas o créditos, la obligación de pago y brindar opciones.

Esto exige que las políticas y estrategias del área de recuperación o gestión de cobranza estén alineadas con los modelos institucionales de calidad, servicio y atención al cliente. Las políticas y estrategias han implicado un avance en la “depuración” de las áreas separando la tarea de gestión de recuperación de cara al cliente, y con impacto directo en el resultado (liquidez, capital de trabajo), de las labores operativas propias de la administración de la cartera (facturación, aplicación de pagos, logística administrativa de los canales de recaudación y giro de cheques, entre 18 otras), labores que han ido migrando a las gerencias operativas y administrativas, evitando así una estructura organizativa fragmentada de cara al cliente. (Teichelman Cotapos, 2015, p 18)

Antecedentes referenciales

Autora: Betsy Shirley Fuentes Piguave **Año:** 2016 **Institución:** Universidad de Guayaquil **Tema:** “diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A.”

Diferencia: La diferencia con el tema es que se investiga más a fondo que estrategias se utilizaría para que el cliente fije un compromiso y logre su cumplimiento, siguiendo las condiciones y políticas señaladas por la empresa y de esa forma adquirir un incremento de liquidez para la empresa UNIcasa S.A.

Autora: Martha Yadira Pluas **Año:** 2013 **Institución:** Universidad Laica Vicente Rocafuerte **Tema:** "estudio del sistema de control interno del departamento de crédito y cobranza de la empresa Valdyard S.A.”,

Diferencia: La diferencia con el tema es que en dicha investigación se estudia el sistema de control interno del departamento de cobranza; en cambio en este proyecto se realizará un plan de mejora a la gestión de cobranza para obtener una óptima liquidez para la empresa.

Autora: María Gabriela Tirado Torres **Año:** 2015 **Institución:** Universidad Técnica de Ambato **Tema:** "las políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la fábrica de calzado Fadicalza”

Diferencia: La diferencia con el tema es que se analiza las causas que origina la inexistencia de políticas de crédito y cobranza que presenta la fábrica de calzado; en cambio para la presente investigación a realizar se analizará la situación actual del proceso de gestión de cobranza y así diseñar un plan de mejora que ayude a optimizar la solvencia económica de la empresa.

Autora: Quinteros Juela Bianca Lilibeth **Año:** 2019 **Institución:** Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología **Tema:** "propuesta de un

manual de control en las cuentas por cobrar en la cooperativa de taxis”²⁴ de febrero” de la ciudad de Guayaquil, en el año 2019”,

Diferencia: La diferencia con el tema es que en dicha investigación se propone un manual de control para la cuentas por cobrar de la cooperativa de taxis, es decir una inspección a las cuentas por cobrar de la cooperativa de taxis; en cambio en la presente investigación se diseña un plan de mejora al proceso de gestión de cobranza para la recuperación inmediata de su liquidez.

Autora: Yáñez Mendoza Tania Janira **Año:** 2018 **Institución:** Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología **Tema:** " Propuesta de plan de mejora para la gestión de cobranzas en la cooperativa de ahorro y crédito “Hermes Gaibor”.”

Diferencia: La diferencia con el tema es que propone un plan de mejora en la gestión de cobranza en una cooperativa de ahorro y crédito lo cual en el plan variará acorde al ámbito jurídico que tienen este tipo de instituciones financiera, se diseñará un plan de gestión de cobranza acorde a la necesidad de la investigación objeto del presente estudio.

Fundamentación Teórica

Liquidez

La liquidez de una empresa es la disposición que tiene una sociedad para adquirir dinero en efectivo y de este modo hacer frente a sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que un activo puede convertirse en dinero en efectivo (Luna, 2018)

Es así que se puede definir la liquidez como la posesión de la empresa de efectivo necesario en el momento oportuno que le permita hacer el pago de los compromisos anteriormente contraídos. Mientras sea más fácil transformar los recursos del activo que tenga la sociedad en capital,

gozará de mayor capacidad de pago para cancelar sus deudas y obligaciones contraídas con tercero.

Crédito

El crédito es una de los medios financieros de autogestión que tienen las empresas ya constituidas y aquellas en formación cuya actividad comercial es la venta de productos o de servicios, con el propósito de fortalecerse económicamente y posicionarse en el mercado.

El crédito es la entrega de un valor actual, sea dinero, mercancía o servicio, sobre la base de confianza a cambio de un monto equivalente esperado en un futuro, pudiendo existir adicionalmente un interés pactado; en el cual se pueda apreciar que cuando se otorga un crédito, existe confianza de quien lo otorga respecto al que lo recibe. (Morales & Morales, 2014, p 24)

Acorde al concepto de crédito podemos definirlo como la capacidad que tiene una empresa o una persona de obtener de un tercero el dinero que necesita para invertirlo en el negocio o la actividad que desarrolla, mostrando un acto de confianza entre las partes involucradas, a cambio de una promesa de pago en un tiempo determinado.

Proceso de cobranza

Una venta no está finalizada completamente hasta realizarse el cobro: sentencia tan conocida como cierta. El cobro de una deuda pendiente por motivo de venta y ofrecimiento de servicio conlleva a la transacción a una ejecución adecuada. Una empresa sea está comercial o de servicio pronto se quedaría sin capital de trabajo si no ejecuta su proceso de cobro a tiempo. (Morales & Morales, 2014, p 144)

El proceso de la cobranza inicia después de que se ha otorgado el crédito al cliente y este debe pagarlo; entonces, puede ocurrir lo siguientes:

- El acreditado comienza a pagar a tiempo y en diferentes formas.
- El acreditado incumple.

Gestión de Cobranza

La gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas de manera adecuada y oportuna a los clientes para lograr la recuperación de los créditos. Se debe establecer todas las estrategias que se llevarán a cabo para gestionar de forma inmediata la deuda.

Además es un proceso bastante recíproco con los clientes, que parte del estudio de la situación del cliente, brindando alternativas de solución adecuadas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento y el control del cumplimiento de los acuerdos negociados.

Las acciones en la gestión de cobro son las siguientes:

- **Análisis del caso:** Sondar al cliente, la situación, las circunstancias para otorgar el crédito y los motivos por los cuales llego a la mora. Aquí se considera las fuentes externas e internas de información tales como centrales de riesgos, correspondencia de deudores, etc.
- **Contacto con el cliente:** Se estudia la información y ubicación del cliente; asimismo si las acciones ya fueron efectuadas.
- **Diagnóstico:** Consiste en indagar que tipo de cliente es y el problema que originó la morosidad existente.
- **Generación de alternativa:** Se procede a buscar las soluciones posibles con el fin de cobrar la deuda existente, dando alternativas las cuales favorezcan a las partes otorgando una diferente cultura de pago en los clientes.
- **Obtención de compromisos de pago:** mediante la formalidad de una carta o escrito se realiza un convenio entre deudor y acreedor en el cual el deudor se compromete en un lapso de tiempo

determinado cancelar la deuda contraída incluyendo intereses si existiera, en el compromiso se identificará de forma clara del cuándo, dónde, cómo y cuánto cancelará el usuario el crédito.

- **Cumplimiento de compromisos de pago:** Se investiga si el deudor cumplió con su compromiso de pagar en el plazo acordado con el objetivo de presentar la constancia o evidencia en a lo largo de toda la gestión de cobro. Es importante el compromiso y actitud positiva del cliente hacia el pago; los encargados de la cobranza deben cumplir con el seguimiento a los compromisos de pago.
- **Registro de Acciones:** Se considera si están coordinadas las acciones y es importante ponerse en el lugar del individuo que trabajará en la gestión de cobranza.
- **Seguimiento del caso:** Se estudia la situación actual del cliente y las acciones elaboradas.
- **Intensificación de las acciones:** Consiste en estipular los activos del cliente y las decisiones a tomar para recuperar el activo de forma inmediata. Ejecutando la recuperación legal y en esta fase el beneficio de recuperar la deuda, aunque al cliente se lo pierda.
- **Definiendo los créditos “pérdida”:** Es relevante percibir las condiciones para distinguir la pérdida del crédito, es decir cuando la gestión de cobranza ha finiquitado, esto puede ser cuando se han terminado las posibles estrategias de recuperación der la deuda y cuando no exista una la posibilidad de pago (Bach. Coronel, 2016).

Situación actual del proceso de gestión de cobranzas de la empresa UNIcasa S.A.

Una gestión de cobranza mal definida o que no es bien entendida puede llevar a la toma de estrategias equivocadas, costosas y a la desnaturalización de la misma. (Roland, 2008, págs. 3,4), es así que la empresa UNIcasa S.A. en la actualidad presenta deficiencia en el proceso de la gestión de cobranza en la solicitud de informes a los operadores, como se detalla a continuación:

- Se solicita el reporte a los operadores de máquinas para conocer el tiempo que la maquina ha estado funcionando mediante el informe de maquinaria.
- Realizar la liquidación de las horas maquinarias.
- Presentar la liquidación realizada al jefe superior para su aprobación.
- Una vez aprobada, realizar la correcta facturación.
- Enviar la factura al e-mail proporcionado por el cliente.
- Comunicarle al cliente sobre la factura para el cobro de la misma.

Si en el caso el cliente llega a un acuerdo con el jefe superior de que se paga esa factura pasados un días o semanas; dicho documento pasaría ser una cuenta por cobrar (documento por gestionar más adelante) y también para aquellos documentos o cuenta por cobrar no recuperado en su debido tiempo se aplica los siguientes pasos:

- Se obtiene del sistema contable un detalle de las cuentas por cobrar.
- Se procede dar el seguimiento de las cuentas por cobrar mediante vía WhatsApp, correo y llamada telefónica.
- Se le facilita al cliente un reporte de su estado de cuenta; este es enviado por el medio acordado (e-mail o WhatsApp), según lo conversado en el proceso de seguimiento.

Si en el caso no existiera alguna repuesta sobre el pago de lo adeudado se procede a los siguientes pasos:

- Se procede a notificar al jefe superior sobre lo sucedido.
- El jefe superior procede a llamar al deudor.
- Notifica el mensaje a la asistente de cobranza.
- La asistente de cobranza procede a gestionar el aviso.
- Se recibe algún pago sobre lo adeudado.

Plan de mejora al proceso de gestión de cobranza

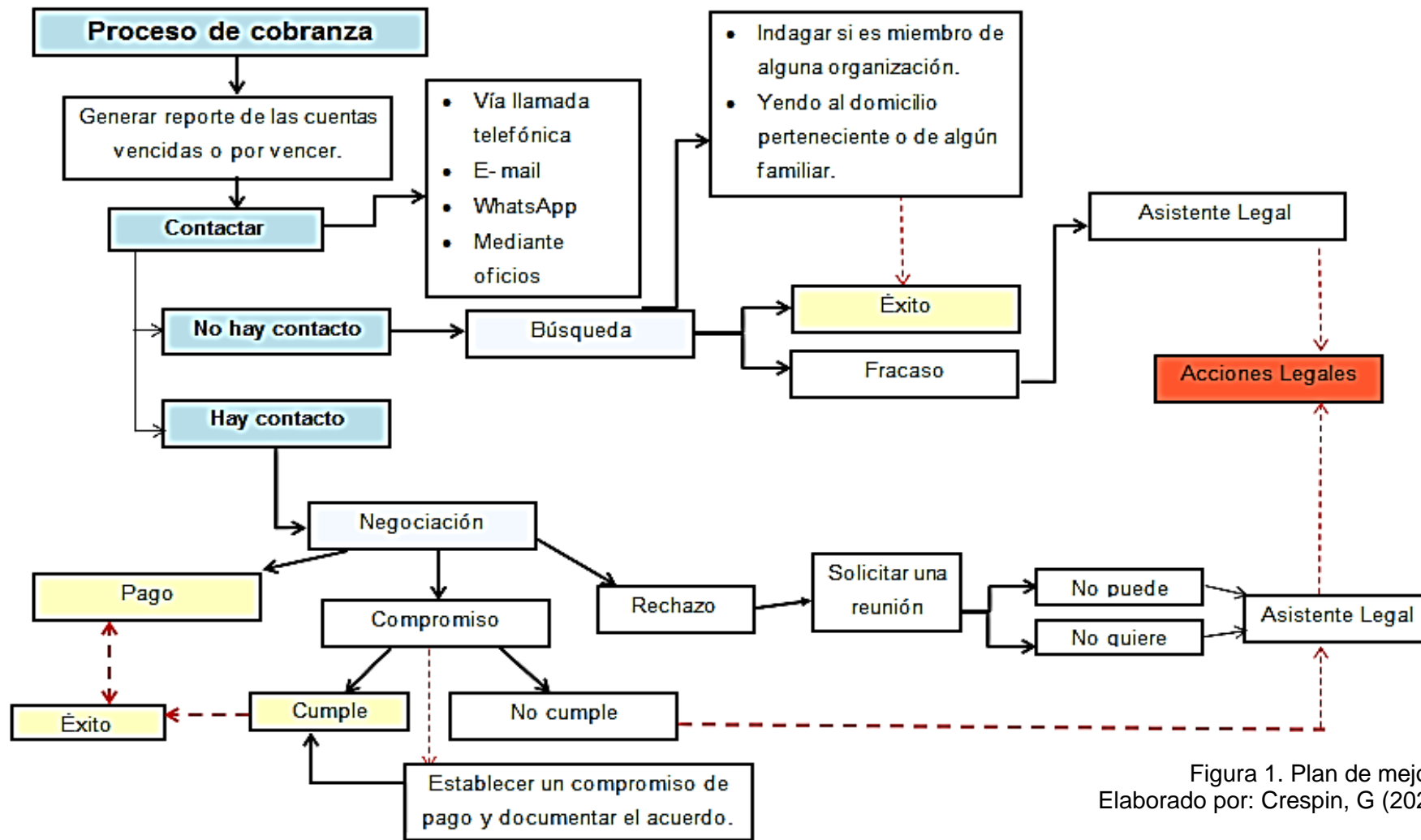


Figura 1. Plan de mejora
Elaborado por: Crespín, G (2020)

Análisis del plan de mejora al proceso de gestión de cobranza

Habiendo graficado el plan de mejora del proceso de gestión de cobranza para la empresa explicaremos los pasos a continuación:

Se genera un reporte de las cuentas vencidas o por vencer de los clientes deudores luego se procede a contactarlo mediante distintas vías de comunicación (llamada telefónica, e-mail, WhatsApp y oficios a domicilio). Si en el intento conversar no se logra contactar al cliente es decir no hay respuesta alguna o respuesta afirmativa se procede a gestionar el cobro mediante la búsqueda como: averiguando si es miembro de alguna organización e ir a domicilio del deudor o de algún familiar.

Mediante la búsqueda para poder lograr contactar al cliente puede existir éxito o fracaso; si hay éxito obtenemos el pago de la deuda sino la negociación de la misma; y, si existe el fracaso ya se deberá acudir a la o él asistente legal que la empresa contrate. A partir de ese momento se acude y se da la información financiera del deudor al asistente legal para que aplique las acciones legales pertinentes teniendo como objetivo obtener alguna solución sobre el pago de la deuda.

Si es el caso de lograr contactar al cliente con facilidad mediante los medios alternativos de la empresa se dialoga con el cliente sobre la negociación para la cancelación de la deuda; donde esta puede ser pagada sin ninguna dificultad o también si el cliente no dispone de solvencia alguna se procede a realizar un compromiso de pago donde se comprometa a pagar la deuda mediante los puntos acordado mutuamente tal cual se muestra en el anexo 6; aunque también se puede obtener de ese contacto con el cliente un negativa de pago.

Y si el cliente no cumple con su compromiso de pago o existe una negativa en querer pagar sus obligaciones contraídas con la empresa, ya se procede a notificarlo de forma formal y sustentable a la asistente legal para que ejecute las acciones necesarias al caso. Como resultado del

rechazo por parte de cliente sobre la negociación de la deuda, se le solicitaría una reunión ya de manera más formal y presencial para llegar a un acuerdo; en el caso que el cliente no pueda o no quiera acudir a la reunión se procedería a comunicarle y brindarle la información completa y sustentada con las pruebas necesarias a la asistente legal para que a través de él o ella se aplique las acciones legales correspondiente.

Estrategias de cobranzas

Las estrategias que se usan para la cobranza se establecen de acuerdo con el grado de cumplimiento que hagan en los pagos del crédito el cliente, es decir, de acuerdo como sea su cumplimiento en los pagos del crédito. (Morales & Morales, 2014, p 152)

Los tipos de cobranza que existen en las empresas por lo regular son los siguientes:

- **Cobranza normal**

Emisión de estado de cuenta o factura con recepción de pago por medios convencionales; es decir por medios tradicionales de pago, lo cual el cliente se informa de la evolución de su crédito.

- **Cobranza preventiva**

Se procede mediante el uso algún recordatorio de fecha de vencimiento próxima o reciente para los clientes, puede hacerse mediante teléfono, correo o por medio de visitadores.

- **Cobranza administrativa.**

Es la cartera de clientes que están por vencer y que no ha tenido gestionada anteriormente. Se desarrolla la cobranza vía telefónica; es indispensable calendarizar y precisar el seguimiento adecuado para el caso, así como la emisión y envío de cartas, oficios y reportes con el propósito de obtener promesas de pago de cada uno de los clientes.

- **Cobranza domiciliaria**

Es el proceso de visita a domicilio por el cobro de la deuda atrasada que se deberá seguir como consecuencia de la morosidad. Conforme al atraso se debe de proceder de la siguiente manera:

- Cobrar en efectivo todo el atraso o saldo si esta vencido
- Cobro por convenio, recibir un pago por mínimo del 50% y convenio con pagos posteriores.
- Recuperación de mercancía

- **Cobranza extrajudicial**

Se ejecuta para todas aquellas cuentas vencidas donde sus resultados han sido infructuosos. Su gestión es abordada de la siguiente manera:

- Verificar la existencia de la persona natural o jurídica
- Ubicación de nuevo domicilio particular o comercial.
- Contacto personal con el deudor con la finalidad de negociar la deuda no pagada.

- **Cobranza prejudicial**

En este caso se realiza la cobranza mediante empresas o proveedores encargados de gestionar el cobro al deudor buscando persuadir al adeudado para que cancele sus obligaciones y evitar ir juicio, aunque esta gestión es cobrada al deudor bajo el concepto de gastos de cobranza

- **Cobranza judicial**

Se procede a realizarse cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones, es decir, ha hecho caso omiso a los procesos anteriores y no ha cancelado o se ha atrasado en los convenios o compromiso de pago. El acreedor comienza el trámite ante los tribunales de justicia correspondientes para que a través de un juicio se imponga la sentencia para recuperar el saldo del crédito y los gastos de cobranza. Si el deudor no cancela conforme al dictamen del juicio, el juez puede establecer otras

acciones como: el embargo judicial de los bienes del deudor, la liquidación de las garantías entregadas (hipotecas, prendas, etcétera. 35 La cobranza de pagos retrasados representa mayores problemas a la empresa, porque puede originar gastos adicionales que disminuyen las ganancias.” (Morales & Morales, 2014, págs. 153,154)

Fundamentación Legal

Constitución República del Ecuador (2008)

Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor .

Código Civil (2015)

Art. 45.- El domicilio consiste en la residencia, acompañada, real o presuntivamente, del ánimo de permanecer en ella.

Art. 47.- El domicilio civil es relativo a una parte determinada del territorio del Estado.

Art. 48.- El lugar donde un individuo está de asiento, o donde ejerce habitualmente su profesión u oficio, determina su domicilio civil o vecindad.

Art. 49.- No se presume el ánimo de permanecer, ni se adquiere consiguientemente domicilio civil en un lugar, por el solo hecho de habitar

en él un individuo, por algún tiempo, casa propia o ajena, si tiene en otra parte su hogar doméstico, o por otras circunstancias aparece que la residencia es accidental, como la del viajero, o la del que ejerce una comisión temporal, o la del que se ocupa en algún tráfico ambulante.

Art. 1567.El deudor está en mora:

1. Cuando no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado, salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirle en mora;
2. Cuando la cosa no ha podido ser dada o ejecutada sino dentro de cierto espacio de tiempo, y el deudor lo ha dejado pasar sin darla o ejecutarla; y,
3. En los demás casos, cuando el deudor ha sido judicialmente reconvenido por el acreedor

Código Orgánico General de Procesos, COGEP (2016)

TITULO II

PROCEDIMIENTOS EJECUTIVOS

CAPITULO I

Art. 347.- Títulos ejecutivos. Son títulos ejecutivos siempre que contengan obligaciones de dar o hacer:

1. Declaración de parte hecha con juramento ante una o un juzgado competente.
2. Copia y la compulsas auténticas de las escrituras públicas.
3. Documentos privados legalmente reconocidos o reconocidos por decisión judicial.

4. Letras de cambio.
5. Pagarés a la orden.
6. Testamentos.
7. Transacción extrajudicial.
8. Los demás a los que otras leyes otorguen el carácter de títulos ejecutivos.

Art. 348.- Procedencia. Para que proceda el procedimiento ejecutivo, la obligación contenida en el título deberá ser clara, pura, determinada y actualmente exigible. Cuando la obligación es de dar una suma de dinero debe ser, además, líquida o liquidable mediante operación aritmética. Si uno de los elementos del título está sujeto a un indicador económico o financiero de conocimiento público, contendrá también la referencia de este.

Se considerarán de plazo vencido las obligaciones cuyo vencimiento se haya anticipado como consecuencia de la aplicación de cláusulas de aceleración de pagos. Cuando se haya cumplido la condición o si esta es resolutoria, podrá ejecutarse la obligación condicional y si es en parte líquida y en parte no, se ejecutará en la parte líquida.

Si la obligación es en parte líquida, la o el actor acompañará una liquidación pormenorizada siguiendo los criterios establecidos en el título.

Art. 349.- Requisito de procedibilidad. La demanda deberá reunir los requisitos previstos en las reglas generales de este Código y se propondrá acompañada del título que reúna las condiciones de ejecutivo. La omisión de este requisito no será subsanable y producirá la inadmisión de la demanda.

Art. 350.- Denegación del procedimiento. Si la o el juzgador considera que el título aparejado a la demanda no presta mérito ejecutivo, denegará de plano la acción ejecutiva.

Art. 351.- Inicio del proceso y contestación a la demanda. La o el juzgador calificará la demanda en el término de tres días.

Si el ejecutante acompaña a su demanda los correspondientes certificados que acrediten la propiedad de los bienes del demandado, con el auto de calificación podrán ordenarse providencias preventivas sobre tales bienes, hasta por el valor que cubra el monto de lo reclamado en la demanda. Sin perjuicio de los certificados a que se refiere este inciso, no se exigirá el cumplimiento de los demás presupuestos previstos en este Código para las providencias preventivas.

También podrá pedirse embargo de los bienes raíces, siempre que se trate de crédito hipotecario.

En todo caso, las providencias preventivas a que se refiere este artículo podrán solicitarse en cualquier estado del juicio en primera instancia.

La o el demandado al contestar a la demanda podrá:

1. Pagar o cumplir con la obligación.
2. Formular oposición acompañando la prueba conforme con lo previsto en este Código.
3. Rendir caución con el objeto de suspender la providencia preventiva dictada, lo cual podrá hacer en cualquier momento del proceso, hasta antes de la sentencia.
4. Reconvénir al actor con otro título ejecutivo.

Art. 352.- Falta de contestación a la demanda. Si la o el deudor dentro del respectivo término no cumple la obligación, ni propone excepciones o si

las excepciones propuestas son distintas a las permitidas en este Código para este tipo de procesos, la o el juzgador en forma inmediata pronunciará sentencia mandando que la o el deudor cumpla con la obligación. Esta resolución no será susceptible de recurso alguno.

Art. 353.- Excepciones. En el procedimiento ejecutivo la oposición solamente podrá fundarse en estas excepciones:

1. Título no ejecutivo.
2. Nulidad formal o falsedad del título.
3. Extinción total o parcial de la obligación exigida.
4. Existencia de auto de llamamiento a juicio por delito de usura o enriquecimiento privado no justificado, en el que la parte demandada del procedimiento ejecutivo figure como acusadora particular o denunciante del proceso penal y el actor del procedimiento ejecutivo sea el procesado. En caso de que el auto de llamamiento a juicio sea posterior a la contestación a la demanda, la o el demandado podrá adjuntarlo al proceso y solicitar su suspensión.
5. Excepciones previas previstas en este Código.

Art. 355.- Normas supletorias. En todo lo no previsto en este Título serán aplicables las normas del procedimiento sumario.

PROCEDIMIENTO MONITORIO

Art. 356.- Procedencia. La persona que pretenda cobrar una deuda determinada de dinero, líquida, exigible y de plazo vencido, cuyo monto no exceda de cincuenta salarios básicos unificados del trabajador en general, que no conste en título ejecutivo, podrá iniciar un procedimiento monitorio, cuando se pruebe la deuda de alguna de las siguientes formas:

1. Mediante documento, cualquiera que sea su forma y que aparezca

firmado por la deudora o el deudor o con su sello, impronta o marca o con cualquier otra señal, física o electrónica, proveniente de dicha deudora o dicho deudor.

2. Mediante facturas o documentos, cualquiera que sea su forma y clase o el soporte físico en que se encuentren, que aparezcan firmados por el deudor o comprobante de entrega, certificación, telefax, documentos electrónicos, que sean de los que comprueban la existencia de créditos o deudas que demuestren la existencia de la relación previa entre acreedora o acreedor y deudora o deudor. Cuando el documento haya sido creado unilateralmente por la o el acreedor, para acudir al proceso deberá acompañar prueba que haga creíble la existencia de una relación previa entre acreedora o acreedor y deudora o deudor.

3. Mediante la certificación expedida por la o el administrador del condominio, club, asociación, establecimiento educativo, u otras organizaciones similares o de quien ejerza la representación legal de estas, de la que aparezca que la o el deudor debe una o más obligaciones, cuando se trate del cobro de cuotas de condominio, clubes, asociaciones, u otras organizaciones similares, así como valores correspondientes a matrícula, colegiatura y otras prestaciones adicionales en el caso de servicios educativos.

4. Mediante contrato o una declaración jurada de la o del arrendador de que la o el arrendatario se encuentra en mora del pago de las pensiones de arrendamiento por el término que señala la ley, cuando se trate del cobro de cánones vencidos de arrendamiento, siempre que la o el inquilino esté en uso del bien.

5. La o el trabajador cuyas remuneraciones mensuales o adicionales no hayan sido pagadas oportunamente, acompañará a su petición el detalle de las remuneraciones materia de la reclamación y la prueba de la relación laboral.

Art. 357.- Demanda. El procedimiento monitorio se inicia con la presentación de la demanda que contendrá además de los requisitos generales, la especificación del origen y cantidad de la deuda; o con la presentación del formulario proporcionado por el Consejo de la Judicatura. En cualquiera de los casos, se acompañará el documento que prueba la deuda.

Si la cantidad demandada no excede de los tres salarios básicos unificados del trabajador en general no se requerirá el patrocinio de un abogado.

Art. 358.- Admisión de la demanda de pago. La o el juzgador, una vez que declare admisible la demanda, concederá el término de quince días para el pago y mandará que se cite a la o al deudor.

La citación con el petitorio y el mandamiento de pago de la o del juzgador interrumpe la prescripción.

Si la o el deudor no comparece dentro del término concedido para el efecto o si lo hace sin manifestar oposición, el auto interlocutorio al que se refiere el inciso primero quedará en firme, tendrá el efecto de cosa juzgada y se procederá a la ejecución, comenzando por el embargo de los bienes de la o del deudor que la acreedora o el acreedor señale en la forma prevista por este Código.

Art. 359.- Oposición a la demanda. Si la parte demandada comparece y formula excepciones, la o el juzgador convocará a audiencia única, con dos fases, la primera de saneamiento, fijación de los puntos en debate y conciliación y la segunda, de prueba y alegatos. Si no hay acuerdo o este es parcial, en la misma audiencia dispondrá se practiquen las pruebas anunciadas, luego de lo cual, oír los alegatos de las partes y en la misma diligencia dictará sentencia, contra la cual solo caben la ampliación, aclaración y el recurso de apelación.

En este proceso no procede la reforma a la demanda, ni la reconvención.

Art. 360.- Intereses. Desde que se cite el reclamo, la deuda devengará el máximo interés convencional y de mora legalmente permitido.

Art. 361.- Pago de la deuda. Si la o el deudor paga la deuda, la o el juzgador dispondrá que se deje constancia en autos y ordenará el archivo. En cualquier estado del procedimiento las partes podrán acordar una fórmula de pago que será aprobada por la o el juzgador.

Variables de la investigación

Variable independiente: Gestión de cobranza.

La gestión de cobranza consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. Una gestión de cobranza, para que sea efectiva, debe tomar en cuenta el contacto, la comunicación y el entorno de negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada gestión que se emprende. (Ortigosa, 2011, p 8)

Variable dependiente: Liquidez

El termino liquidez se refiere a la facilidad para que un activo financiero se convierta en efectivo; es decir, consiste en la capacidad que posee una empresa para obtener dinero y de esa manera cumplir con sus obligaciones en un corto plazo. Cuanto menor sea el tiempo de conversión, más liquido es el activo, siendo en efectivo, pues, la liquidez en estado puro. (Pérez & Cirera, 2014)

Definiciones Conceptuales

Activos Fijos: Son bienes y derechos de la empresa con carácter de permanencia y están relacionados con el objeto social del negocio. (Guzmán, 2005, p.68)

Capital: se refiere a la inversión que lleva a cabo una persona. Un conjunto de individuos o incluso grupo de organizaciones, para generar capital también llamada utilidad

Cartera: Se define a las deudas de los clientes de una empresa, deudas provenientes de las ventas que se hacen ya sea a crédito o efectivo, según lo disponga el cliente y llegue a un compromiso con el vendedor encargado o la empresa.

Carteras vencidas: 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. (Cabrera, 2016)

Cliente: Es la persona, empresa u organización que obtiene o compra de forma consciente productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; es así que es el motivo importante por el que se crean, fabrican y comercializan productos y brindan servicios.

Cobranza: Desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas. (Ortigosa, 2011, p. 44)

Crédito: Es la confianza ejercida entre las personas para fiarse valores entre unas y otras. (Galdámez, 1893, p.8)

Cuentas por cobrar: Son aquellas cantidades que los clientes adeudan a una compañía por haber obtenido de ésta bienes o servicios o por la obtención de crédito dentro de un curso de los negocios. (Aranda, 2010, p17)

Efectividad: capacidad de éxito real de esa medida en un momento dado, considerando las máximas posibilidades en las mejores condiciones. (Erazo, 1994, p.40)

Empresas: son propiedad de aquellos que aportan su capital social. Estas aportaciones pueden ser de origen privado o público. (Pareja, 2014, P.20)

Estados financieros: son el medio principal para suministrar información de la empresa y se preparan a partir de los saldos de los registros contables de la empresa a una fecha determinada

Gestión de Cobranzas: es el proceso formal mediante el cual se gestiona el cobro de una cuenta sea esta por venta de un producto o servicio.

Gestión: método de planificación y evaluación, basado en factores cuantitativos, con el que directivos y subordinados eligen áreas prioritarias, establecen resultados a alcanzar por la organización, dimensionan sus contribuciones y realizan la supervisión sistemática del desempeño. (Drucker, 1981, p.12)

Inflación: es un aumento generalizado en los precios de los bienes y servicios de una economía durante un periodo de tiempo. (Economipedia)

Liquidez: capacidad de la empresa para atender sus gastos diarios y satisfacer a tiempo sus obligaciones de corto plazo. (Lawrence, 2004 p.198).

Monto: Es el importe final de un monto de dinero invertido primeramente, considerado la capitalización de los intereses y el curso del tiempo, este valor futuro será equivalente al inicialmente invertido.

Morosidad: es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación.

Pago: es toda aquella acción que realizamos para extinguir o cancelar una obligación. Se basa en la cancelación de un bien, servicio o algún activo financiero a cambio de otro bien, servicio o activo financiero

Permuta: es un contrato en que las partes se obligan mutuamente a dar una especie o cuerpo cierto por otro. (Código civil)

Plan de mejora: es el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización.

Ratio: son herramientas que se expresan mediante índices, coeficientes o razones, resultado de aplicar una división matemática de las cuentas del estado de situación financiera y estado de resultados

Ventas: es otra forma de acceso al mercado para muchas empresas, cuyo objetivo, es vender lo que hacen en lugar de hacer lo que el mercado desea. (Kotler)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Presentación de la empresa

La empresa UNIcasa S.A. fue constituida en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, el 21 de Junio del 2006 iniciando sus actividades comerciales a partir de esa fecha; con el tiempo se fue convirtiendo en una empresa de gran experiencia dedicada a la construcción de todo tipo de infraestructura, obra civiles, movimientos de tierra, fiscalización, asesoría, montaje, desmontaje y desarrollo en el sector inmobiliario; servicios brindados tanto a personas naturales como jurídicas.

La compañía también se dedica al alquiler de equipos camineros para el movimiento de tierra a diferentes obras, sean estas grandes o pequeñas. Además ha participado en grandes proyectos de diseño y construcción de obras civiles, así como el de construcción de urbanizaciones, lotizaciones, bananeras, camaroneras, centros hospitalarios establecidos en el país a nivel provincial cuyos proyectos fueron desarrollados para el sector público como el privado. Asimismo, el grupo laboral lo conforman profesionales técnicos calificados y unas existencias de maquinarias pesadas para movimientos de tierra, equipos necesarios para brindar a sus clientes un excelente servicio.

Además brinda servicios y soluciones de alta calidad, satisfaciendo las expectativas de los clientes. Direccionado siempre en la actualización de la habilidad y la permanente formación mediante el mejoramiento continuo de nuestras técnicas para alcanzar la excelencia.

Misión

Acceder a soluciones técnicas de reducidos costos para solucionar problemas de infraestructura y obras básicas.

Visión

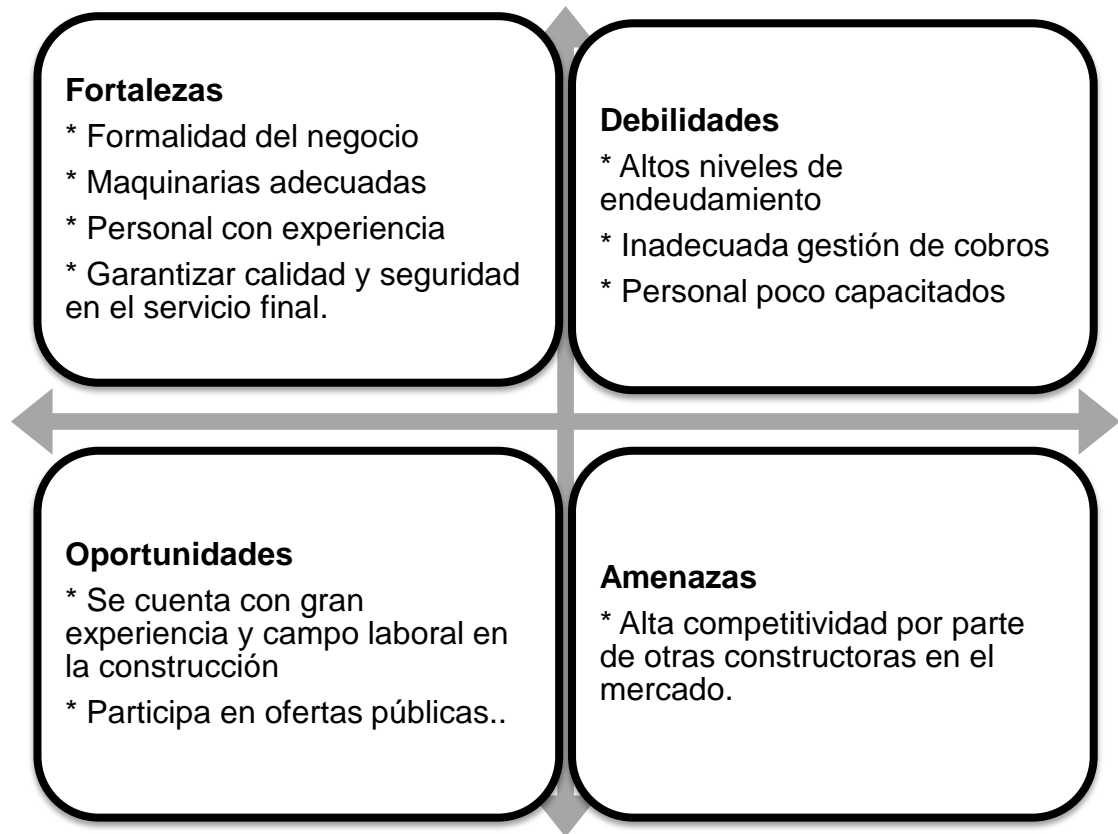
Desarrollar completamente la capacidad técnica establecida a las necesidades del medio, siendo reconocidos como pioneros en el mercado.

Valores y principios de la empresa

- **Liderazgo:** Asumir la autoridad para guiar, enseñar y la voluntad para fomentar un cambio positivo en el entorno.
- **Trabajo en equipo:** Se caracteriza por resolver los problemas y obstáculos para avanzar y generar alianzas productivas, mediante una delegación correcta de las funciones para trabajar en armonía.
- **Responsabilidad:** Es la seguridad del manejo de los mejores servicios y la contratación de una mano de obra óptima para el desarrollo de las funciones.
- **Respeto:** Tener apertura para aceptar la diversidad, la sensibilidad para escuchar y la capacidad para valorar las contribuciones del personal, clientes, inversionistas y proveedores.
- **Lealtad:** Se caracteriza por ser leal con sus clientes y competidores.
- **Honestidad:** determina la verdad tanto como las capacidades de cada uno de los empleados.
- **Excelencia:** Se establecen los estándares de calidad más altos, como mantener al personal en una mejora continua, haciendo énfasis en la realización de las metas establecidas.

FODA

Cuadro 2 Matriz FODA



Elaborado por: Crespin, G (2020)

Estructura organizacional.

A continuación, se presenta la estructura organizativa de la empresa UNIcasa S.A.

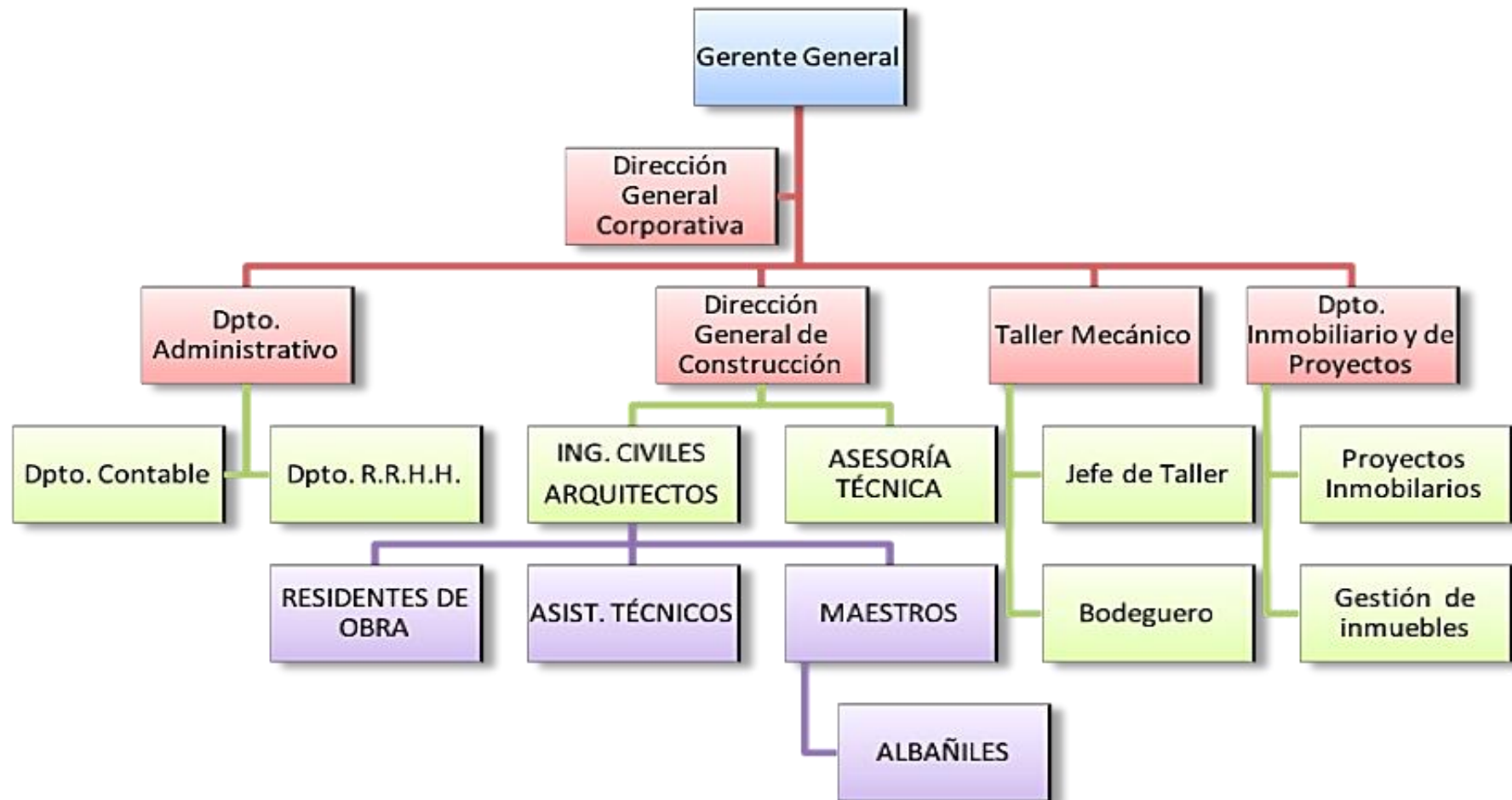


Figura 2 Organigrama de la empresa UNIcasa S.A.
 Fuente: Empresa UNIcasa S.A.

Plantilla total de trabajadores

Los colaboradores de UNIcasa S.A. se encuentran distribuidos de la siguiente manera:

Cuadro 3 Personal UNIcasa S.A.

Puesto laboral	Cantidad
Gerente General	1
Administradora	1
Asistentes Recursos Humanos	2
Jefe de compra	1
Auxiliares contables	2
Asistente de cobranza	1
Residentes de Obras	4
Asistente técnico	1
Bodeguero	1
Jefe de Proyecto	1
Maestros de Obra	4
Auxiliares de Obra	5
Operadores Maquinarias	8
TOTAL	32

Elaborado por: Crespín, G (2020)

Clientes, proveedores y competidores más importantes

Clientes

Entre los principales clientes de UNIcasa S.A. tenemos a los siguientes:

- Equipos & Pruebas E.Q.P. S.A.
- Grifine S.A.
- Ecuadestiny S.A.
- Elot Construcciones y Servicios C Ltda.
- C.W.E Ecuador

- Ing. Julio Cesar Sánchez
- Ing. Juan Pablo Ordoñez
- S.Q.M. Ecuador S.A.
- Nelson Javier Riofrio Falconi

Proveedores

Entre los proveedores principales de UNIcasa S.A. se pueden mencionar los siguientes:

- Pivaltec S.A.
- Megametales S.A.
- Multiservicios S.A.
- Dina Esperanza Matamoros
- Tracto Diesel Cia. Ltda
- Oxigeno del Guayas S.A.
- Canales Ayovi Andrea Lorena
- Maquitodo Ecuador S.A

Competidores

La empresa UNIcasa S.A. por el sector de la construcción, tiene como principales competidores a:

- Conbaquerizo S.A.
- Portonovo S.A.
- Construexcava S.A Constructora
- Etinar S.A.
- Cabatosa S.A.
- Ripconciv Construcciones civiles Cia Ltda
- Lamsco Consultora
- Promaler S.A.
- Molemotor S.A.

Principales servicios

Acorde a su actividad económica la empresa UNlCasa S.A. desarrolla los siguientes servicios:

- Construcción de obras civiles.
- Diseño y construcción de infraestructuras sanitarias
- Maquinaria pesada y movimiento de tierra.
- Alquiler de equipo pesado.
- Planos de construcción- diseño de edificios
- Actividades paisajistas
- Planificación urbana.

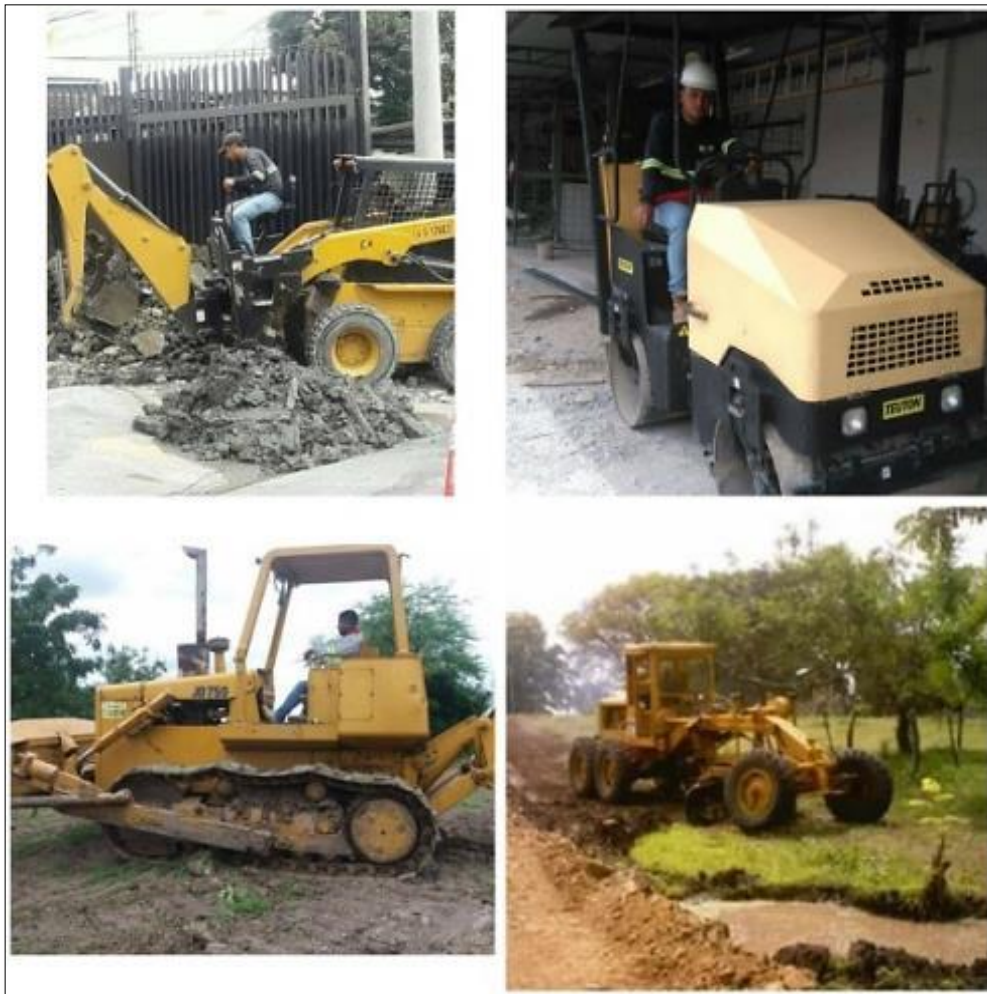


Figura 3 Maquinarias pesadas
Elaborado por: Crespín, G (2020)



Figura 4 Maquinarias para movimiento de tierra
 Elaborado por: Crespín, G (2020)

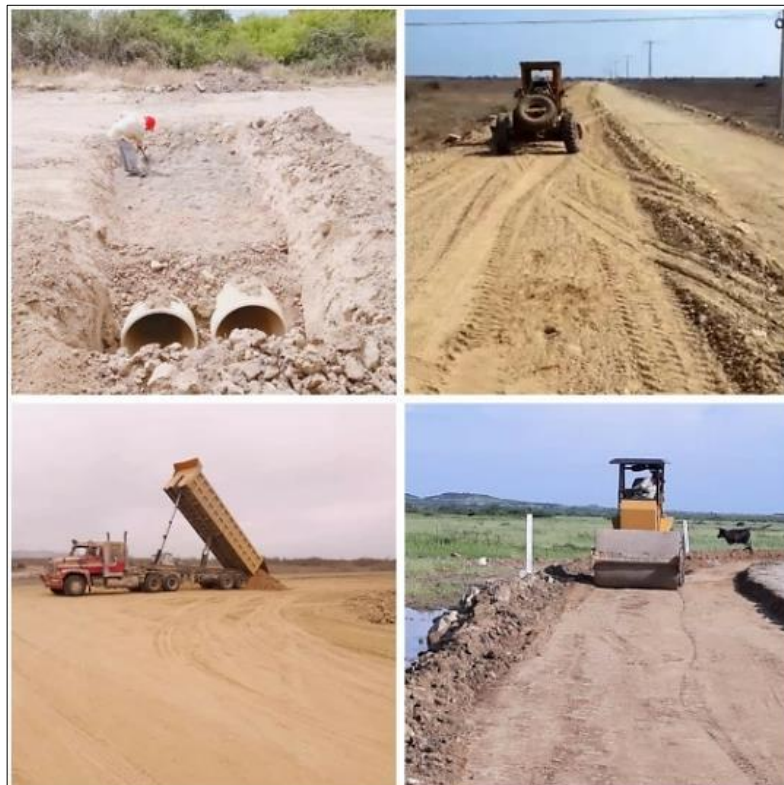


Figura 5 Movimiento de tierra - vía de ingreso Karibao
 Elaborado por: Crespín, G (2020)



Figura 6 Servicios que ofrece la empresa UNIcasa S.A.
Elaborado por: Crespín, G (2020)

Diseño de la Investigación

Para este trabajo investigativo se va a trabajar con el diseño de campo, diseño cuantitativo y cualitativo porque podemos estudiar y desarrollar una serie de estrategias y llegar a cumplir los objetivos establecidos recolectando toda la información necesaria que nos permita cumplirla.

Diseño de Campo: es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. (Arias, 2012, pág. 6)

Mediante el diseño de campo, se estudiará de manera directa el lugar donde surge la problemática de la empresa, logrando descubrir las falencias y de esa manera presentar las soluciones necesarias para su corrección.

Diseño Cuantitativo: Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 4).

El diseño cuantitativo permite la verificación de la capacidad de endeudamiento financiero de la empresa, esta contiene análisis de sus registros con la finalidad de conseguir una mejor visión de la problemática.

Diseño Cualitativo: Utiliza la recolección de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación. (Sampieri, Fernández, & Baptista, 2010, pág. 8).

En cambio con el diseño cualitativo se logrará conseguir información de los involucrados en los procedimientos, con el fin de conocer de mejor forma cuáles son las razones que ocasiona el incumplimiento del cobro de las cuentas por cobrar.

Tipos de la Investigación

Investigación Explorativo.- Se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. (Arias, 2012, pág. 22)

Se usará este tipo de investigación para encontrar las causas de la problemática que se estudia, ya que nos permitirá encontrar las pruebas que lo origina y de esa manera aumentar la posibilidad de realizar una investigación completa.

Investigación Descriptiva.- Consiste fundamentalmente en caracterizar un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. (Ortiz & Hernández; 2019, pág. 53)

Se utilizará el tipo de investigación descriptiva porque se encargará de identificar las características de la población y los procesos que cumplen obteniendo una visión más completa sobre el tema que se busca resolver; es decir se podrá obtener ideas claras para el desarrollo y cumplimiento del trabajo de investigación.

Investigación Explicativa.- Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos puede ocuparse tanto de la determinación de la causas como de los efectos, mediante la prueba de hipótesis (García; 2006; pág. 32)

Siendo explicativa, porque a través de su aplicación se manifestará el procedimiento de cobro de los créditos otorgados a los clientes en la empresa y su incidencia con la liquidez. También nos servirá para realizar un análisis del porque los clientes se atrasan en sus pagos.

Investigación Correlacional. - Mide el grado de relación entre variables de la población estudiada (Bernal, 2010, pág. 120)

Se utilizará esta investigación para determinar la relación que existe entre el procedimiento de gestión de cobranza y la liquidez de la empresa; siendo el caso que las variables estén correlacionadas, esto significa que una varía cuando la otra también varía.

Población y muestra.

Población: es el conjunto formado por todas las medidas o contadas que se hacen sobre un conjunto de personas, animales o cosas, que poseen alguna características común especificadas. (Caballero, 1975, pág. 130)

En este presente trabajo la población está conformada por el personal que labora en la empresa; siendo la población idónea a investigar la que conforma el proceso de cobranza de la empresa UNIcasa S.A.; dado que

son aquellos que conocen la situación que está causando la ineficiencia en el área a investigar.

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

Una población es infinita cuando no se conoce los elementos que conformaría la población, siendo esta de manera ilimitada. Por lo cual la población objeto de estudio de la presente investigación si se puede contar por ende no es infinita.

Población Finita: Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. (Arias, 2012, pág. 82)

Se denomina población finita motivo que se conoce los elementos que conforma la población; es decir es un conjunto limitado, dado que tiene principio y fin. Es así que la población a estudiar son los integrantes de la empresa UNIcasa S.A., los cuales son en su totalidad 32

Acorde a los conceptos de los distintos tipos de población; se puede mencionar que el tipo de población para la investigación; es de tipo finita ya que existe un registro documental del mismo.

Cuadro 4 Universo

Elementos	Cantidad
Gerente General	1
Administradora	1
Contadora	1
Asistentes contable	2
Asistente de cobranza	1
Total	6

Elaborado por: Crespín, G (2020)

Muestra: es un subconjunto de individuos que corresponden a una población, y característico de la misma. (Juez, 1997, p 95)

Conforme al concepto del autor se puede mencionar que la muestra es una parte de la población a estudiar; es decir se extrae un subconjunto de la población que nos ayudará a obtener datos o información para el desarrollo de la investigación.

Tipos de muestra

Muestra probabilística: subgrupo de la población en el que los elementos en absoluto poseen la misma posibilidad de ser elegidos. (Gómez, 2006, p 111)

En esta muestra existe la posibilidad de ser elegidos de una manera aleatoria, en esta muestra probabilística los sujetos que conforma la población han de tener la misma oportunidad de ser seleccionados sin alterar el resultado en la investigación.

Muestra no probabilística o dirigida: Subgrupo de la población en la que la selección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la indagación. (Gómez, 2006, p 117)

Esta muestra no depende de la probabilidad sino de la característica, es decir, tengo mi población y voy a elegir una o varias características a estudiar con el simple hecho que es accesible de manera que es fácil de investigarla y de aplicar mis técnicas a utilizar.

Métodos y técnicas de Investigación.

Las técnicas de investigación son todas las herramientas e instrumentos utilizados en la indagación y estudio de un determinado hecho, persona y fenómeno; con esto los investigadores pueden extraer, recopilar, examinar, analizar y exponer la información que han encontrado para el

desarrollo de su investigación, es a partir de estos que los investigadores consiguen satisfacer su principal objetivo.

Método Descriptivo: es uno de los métodos cualitativos que se utilizan en las investigaciones que poseen el objetivo de evaluar algunas características de una población o caso específico.

Este método descriptivo consiste en evaluar ciertas características de una situación particular, es decir; describe la población u objeto de estudio procurando brindar información relativa al problema de investigación.

Método Estadístico: son procedimientos que son útiles para manipular datos cuantitativos y cualitativos mediante técnicas de recolección, cálculo, presentación, descripción y análisis permitiendo comprobar hipótesis.

Acorde al concepto se indica que el método estadístico son los pasos que sigue una investigación para recolectar datos, estos hacen verificar una parte de la realidad que se está investigando; tal como la recolección de información mediante la encuesta con el fin de dar una mostración gráfica de lo investigado.

Técnicas e instrumentos

Cuadro 5 Herramientas

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Encuesta	Cuestionario
Foda	Matriz

Elaborado por: Crespín, G (2020)

Observación: es la acción de observar, de mirar detenidamente. (Pardina, 2005, pág. 89). La técnica de la observación que se plantea usar en la presente investigación involucra la creación de una guía de observación en la cual se indagará la problemática que se presenta en la empresa con sus diferentes características.

Encuesta: es la recopilación de datos concretos sobre un tema específico, mediante el uso de cuestionarios, diseñados con preguntas precisas para obtener la información de los encuestados. (Muñoz, 2002, pág. 348)

En esta investigación se utilizará las herramientas como la observación, la encuesta y el Foda con la finalidad de recolectar datos del trabajo que desempeña las personas que integran los departamentos involucrados con la gestión de cobranza tales como el departamento contable, el departamento de administración y gerencia, con el propósito de determinar los principales puntos débiles para diseñar la propuesta a realizar en la investigación. La evidencia será sustentada en los documentos y soportes de respaldo de la investigación.

Modelo de cuestionario para la encuesta.

**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE
COBRANZA Y VENTAS DE LA EMPRESA UNIcasa S.A.**

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia del proceso de gestión de cobranza que mantiene la empresa UNIcasa S.A.

Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas
- Cualquier inquietud preguntar al encuestador
- Escoja las alternativas que considere importante a la pregunta
- Marque con una (x) en el casillero que corresponda

- Todas las preguntas están orientada a la empresa UNIcasa S.A.

Pregunta 1: ¿Con que frecuencia se realizan reportes del seguimiento para la recuperación de carteras vencidas?

Semanal	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Nunca	

Pregunta 2: ¿Usted cree que el personal dispone de la capacitación necesaria para la ejecución de la gestión de cobranza?

Si	
No	
Tal vez	

Pregunta 3: ¿Considera que es necesario que se cumpla con debida cautela las políticas de cobranza y su procedimiento?

Si	
No	
Tal vez	

Pregunta 4: ¿Cuáles son los plazos que la empresa otorga en la adquisición de crédito para que el cliente cancele?:

7 días	
15 días	
45 días	
60 días	
90 días	

Pregunta 5: ¿Con que frecuencia la empresa realiza una valoración periódica del índice de morosidad de sus clientes?

Diario	
Mensual	
Trimestral	
Anual	
Nunca	

Pregunta 6: ¿Cuál es el principal medio utiliza la empresa para la gestión de cobranza de su cartera vencida?

Llamadas telefónicas	
Mensajes de textos	
Visita de campo	
Correos electrónico	
Notificaciones legales	
Ninguna	

Pregunta 7: ¿Se investiga el perfil del cliente al momento de la adquisición de otorgamiento de crédito?

Si	
Rara vez	
No	

Pregunta 8: ¿En el área de cobranza de la empresa, el personal que maneja la gestión de cobro realiza otras actividades?

Si	
Rara vez	
No	

Pregunta 9: ¿La empresa solicita alguna garantía por el servicio efectuado a crédito?

Si	
Casi nunca	
No	

Pregunta 10: ¿Se encuentra conforme con la gestión de cobro que se realiza en la empresa?

Si	
No	
A veces	

Foda: es un instrumento de planificación estratégica que puede utilizarse para identificar y evaluar las fortalezas y debilidades de la organización, así como las oportunidades y amenazas. (Food & Agriculture Org, 2007, pág. 139)

El instrumento FODA nos permite explicar los aspectos internos y externos; como aspectos internos esta la fortaleza y debilidades y como aspectos externos la oportunidad y amenazas; en el análisis FODA podemos obtener información que permite desarrollar la planeación estratégica para el desarrollo de una organización.

Procedimiento de la investigación

La presente investigación se la llevó a cabo mediante la elaboración de diferentes técnicas o métodos a seguir, para ello se realizó un análisis de la situación actual de la empresa donde se procedió a ejecutar las diferentes técnicas de investigación para cumplir con la investigación de la empresa UNICASA S.A.

Mediante esta investigación se utilizó el instrumento de la encuesta, FODA y la observación; donde se encuestó a miembros de la empresa

que mantienen relación con la gestión del cobro de las cuentas por cobrar de la misma con el propósito de extraer información útil e indispensable para elaborar datos de forma eficiente sobre el tema a investigar.

Después de que se ha recopilado los datos se comenzará a realizar el procedimiento de la empresa para el monitoreo de sus cuentas por cobrar e identificar errores importantes y desarrollar un plan de mejora como se propuso en los objetivos de la investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta a los colaboradores del área de cobranza y venta de la empresa UNIcasa S.A.

Con el propósito de encontrar información sobre los procedimientos, funciones y políticas de cobranza de la empresa se realizó la técnica de la encuesta; está enfocada a la población objeto de estudio ya que está conformada por las personas que tienen conocimiento de los procesos y funciones del departamento que provienen de la problemática, permitiendo recopilar la información para determinar las causas que generan la deficiencia del proceso de gestión de cobranza para el incremento de liquidez en la empresa y asimismo plantear las posibles soluciones que permitan mejorar el proceso de cobro.

Los resultados obtenidos, permitirán que la información sea visualizada desde puntos de vista estratégicos, proporcionando al investigador un enfoque general del tema, permitiendo encontrar las falencias dentro de la problemática estudiada. A través de un representativo gráfico y tabla se pueden informar de forma clara y precisa de tal manera que esta es interpretada rápidamente a la vista.

En el presente trabajo de investigación se utilizará el gráfico de pastel, dado que se podrá realizar una correcta interpretación de los resultados arrojados por la encuesta realizada en esta investigación y una tabla dinámica. A continuación se muestra las tablas y gráficos de los resultados obtenido de las encuestas de la empresa UNIcasa S.A.:

Pregunta 1: ¿Con que frecuencia se realizan reportes del seguimiento para la recuperación de carteras vencidas?

Cuadro 6 Frecuencia de reporte

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Con que frecuencia se realizan reportes del seguimiento para la recuperación de carteras vencidas?	Semanal	0	0
	Mensual	0	0
	Trimestral	1	16,7
	Semestral	5	83,3
	Nunca	0	0
Total		6	100

Elaborado por: Crespin, G. (2020)

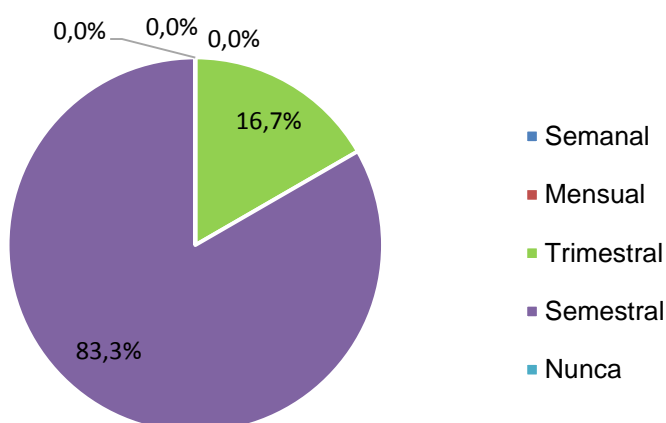


Figura 7 Respuesta pregunta 1
Elaborado por: Crespin, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 6 muestra que el reporte de seguimiento para la recuperación de carteras vencidas no se lo realiza de manera semanal y tampoco mensual, 1 persona indica que trimestralmente lo cual representa el 16,7 % y por último 5 personas señalan que se lo realiza de forma semestral representando el 83,3%. Basándose en la figura 7, se puede establecer que la realización del reporte del seguimiento para la recuperación de carteras vencidas en su mayor parte se lo realiza de manera semestral.

Pregunta 2: ¿Usted cree que el personal dispone de la capacitación necesaria para la ejecución de la gestión de cobranza?

Cuadro 7 Disposición de capacitación

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Usted cree que el personal dispone de la capacitación necesaria para la ejecución de la gestión de cobranza?	Si	1	16,7
	No	5	83,3
	Tal vez	0	0,0
	Total	6	100

Elaborado por: Crespín, G. (2020)

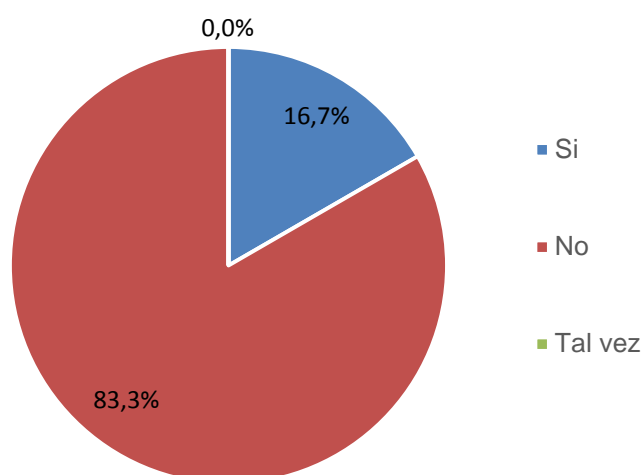


Figura 8 Respuesta pregunta 2
Elaborado por: Crespín, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 7 muestra que 1 persona cree que el personal dispone de la capacitación necesaria para la gestión de cobranza representando esto el 16,7%, así mismo 5 personas indican que no creen que el personal dispone de la capacitación para la gestión de cobranza lo cual equivale el 83,3%. Basándose en la figura 8, según lo tabulado, se puede indicar que el personal no dispone de una capacitación necesaria para la gestión de cobranza dado que los resultados de la encuesta arroja un 83,3% a la opción no.

Pregunta 3: ¿Considera que es necesario que se cumpla con la debida cautela las políticas de cobranza y su procedimiento?

Cuadro 8 Cumplimiento de políticas de cobranzas

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Considera que es necesario que se cumpla con debida cautela las políticas de cobranza y su procedimiento?	Si	6	100
	No	0	0
	Tal vez	0	0
Total		6	100

Elaborado por: Crespin, G. (2020)

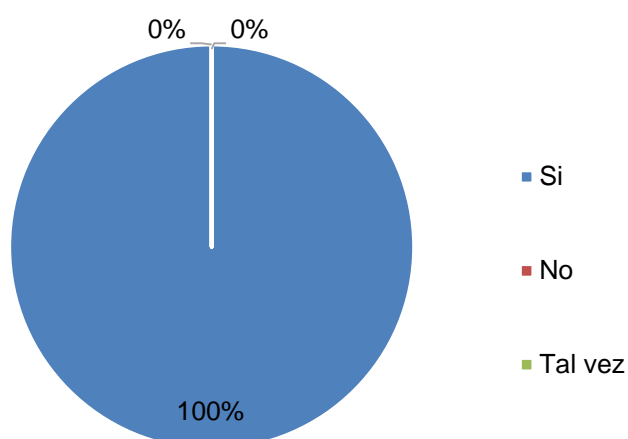


Figura 9 Respuesta pregunta 3
Elaborado por: Crespin, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 8 muestra que 6 personas si consideran que es necesario que se cumplan con la debida cautela en las políticas de cobranza y su procedimiento dando la equivalencia del 100%. Basándose en la figura 9 se muestra que las personas encuestadas de la empresa a investigar afirman rotundamente que es necesario que se cumplan con debida cautela las políticas de cobranza y su procedimiento mediante la gestión de cobro para la recuperación de su liquidez.

Pregunta 4: ¿Cuáles son los plazos que la empresa otorga en la adquisición de crédito para que el cliente cancele?:

Cuadro 9 Plazos de cancelación

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Cuáles son los plazos que la empresa otorga en la adquisición de crédito para que el cliente cancele?	15 días	0	0,0
	30 días	0	0,0
	45 días	1	16,7
	60 días	5	83,3
	90 días	0	0,0
Total		6	100

Elaborado por: Crespin, G. (2020)

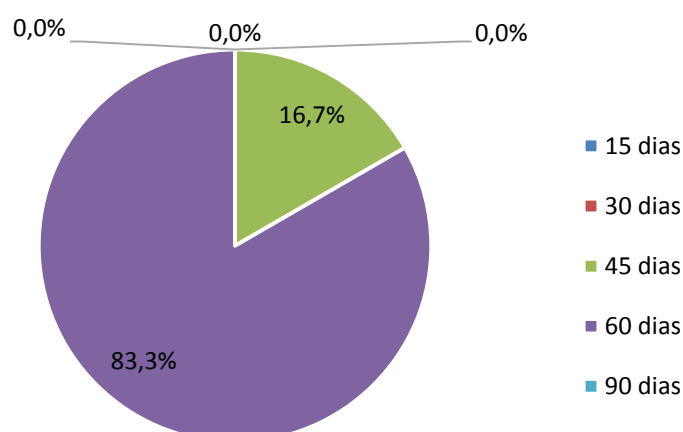


Figura 10 Respuesta pregunta 4
Elaborado por: Crespin, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 9 muestra que 1 persona menciona que el plazo de adquisición de crédito es 45 días lo cual representa el 16,7%, así mismo 5 personas señalan que es a 60 días lo cual equivale el 83,3%. Basándose a la figura 10, se menciona que el plazo en manera frecuente que la empresa otorga en la adquisición de crédito para que el cliente cancele es a 60 días; para que cumpla con su cancelación según los resultados obtenidos a través de la encuesta.

Pregunta 5: ¿Con qué frecuencia la empresa realiza una evaluación periódica del índice de morosidad de sus clientes?

Cuadro 10 Índice de morosidad

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Con qué frecuencia la empresa realiza una evaluación periódica del índice de morosidad de sus clientes?	Diario	0	0
	Mensual	0	0
	Trimestral	2	33,3
	Anual	4	66,7
	Nunca	0	0
Total		6	100

Elaborado por: Crespin, G. (2020)

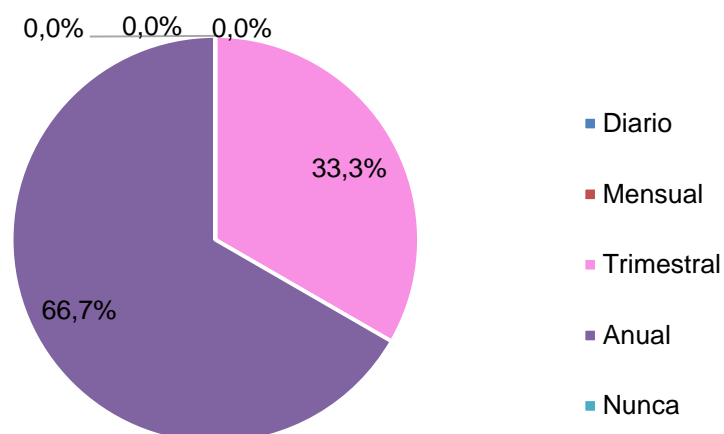


Figura 11 Respuesta pregunta 5
Elaborado por: Crespin, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 10 muestra que 2 personas señalan que de forma trimestral se realiza la valoración del índice de morosidad a los clientes lo cual equivale un 33,3% y asimismo 4 personas indican que se lo realiza de manera anual dando una equivalencia del 66,7%. Basándose a la figura 11 con los resultados obtenidos se evidencia que la empresa mayormente realiza de manera anual una valoración periódica del índice de morosidad a sus clientes.

Pregunta 6: ¿Cuál es el principal medio que utiliza la empresa para la gestión de cobranza de su cartera vencida?

Cuadro 11 Medio de gestión

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Cuál es el principal medio que la empresa para la gestión de cobranza de su cartera vencida?	Llamadas telefónicas	1	16,7
	Mensajes de textos	1	16,7
	Visita de campo	0	0
	Correos electrónico	4	66,6
	Notificaciones legales	0	0
	Ninguna	0	0,0
Total		6	100

Elaborado por: Crespín, G. (2020)

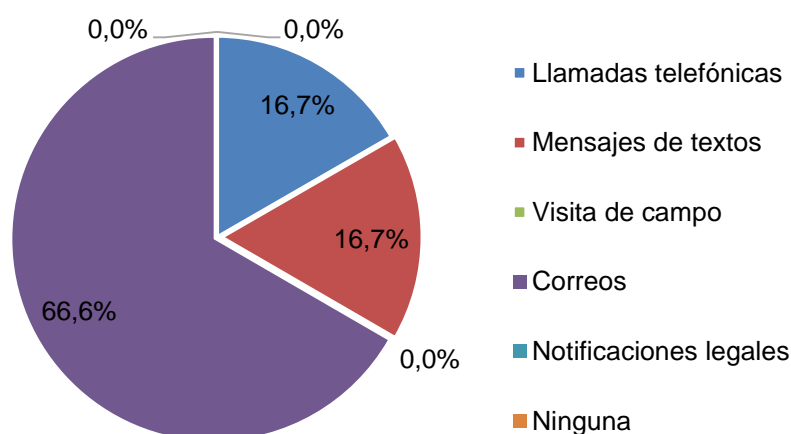


Figura 12 Respuesta pregunta 6
Elaborado por: Crespín, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 11 muestra que una 1 persona indica que se lo realiza a través de llamadas telefónicas lo cual representa el 16,7%, asimismo 1 persona menciona que a través mensajes de textos esto representa el 16,7% y por ultimo 4 personas señalan que por medio de correos electrónicos que equivale el 66,6%. Basándose a la figura 12, se observa que la mayor parte de los encuestados mencionan que la empresa realiza su gestión de cobranza a través de correos electrónicos.

Pregunta 7: ¿Se investiga el perfil del cliente al momento de la adquisición de otorgamiento de crédito?

Cuadro 12 Otorgamiento de crédito

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Se investiga el perfil del cliente al momento de la adquisición de otorgamiento de crédito?	Si	0,0	0,0
	Rara vez	1,0	16,7
	No	5,0	83,3
Total		6	100

Elaborado por: Crespín, G. (2020)

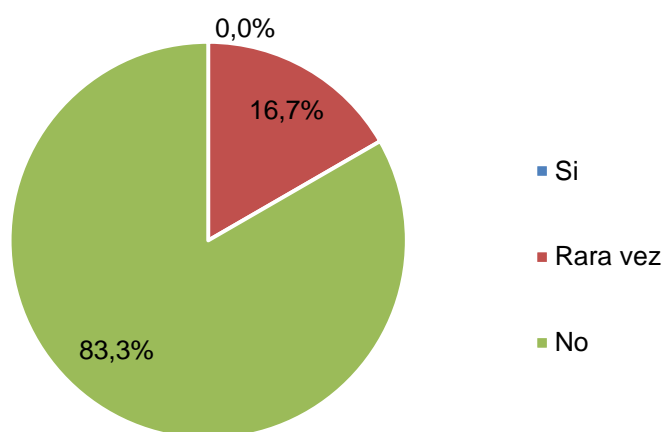


Figura 13 Respuesta pregunta 7
Elaborado por: Crespín, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 12 muestra que 5 personas indican que no se investiga el perfil del cliente representando esto el 83,3%, asimismo una persona menciona que rara vez lo cual representa el 16,7%. Basándose a la figura 13 según los resultados obtenidos del personal encuestado; dando un deducción del 83,3% se menciona que la empresa no realiza la investigación del perfil de cliente al momento de la adquisición de otorgamiento de crédito por el servicio a brindar.

Pregunta 8: ¿En el área de cobranza de la empresa, el personal que maneja la gestión de cobro realiza otras actividades?

Cuadro 13 Área de cobranza

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿En el área de cobranza de la empresa, el personal que maneja la gestión de cobro realiza otras actividades?	Si	4	66,7
	Rara vez	2	33,3
	No	0	0,0
	Total	6	100

Elaborado por: Crespín, G. (2020)

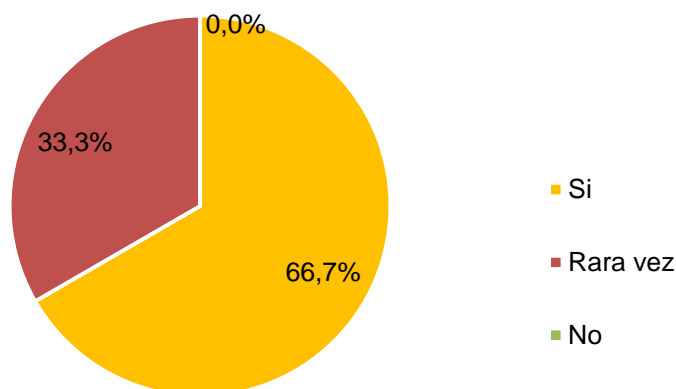


Figura 14 Respuesta pregunta 8
Elaborado por: Crespín, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 13 muestra que de los encuestados 4 personas señalan que el personal de cobranza si realiza otras actividades a parte de gestionar el cobro de las cuentas por cobrar de la empresa representando esto el 66,7%, asimismo 2 personas indican que el personal de cobranza rara vez realiza otras actividades, lo cual representa el 33,3%. Basándose a la figura 14 se expone que el personal del área de cobranza si realiza otras actividades que tan solo no sea de gestionar los cobros de la empresa según los resultados obtenidos de la encuesta.

Pregunta 9: ¿La empresa solicita alguna garantía por el servicio efectuado a crédito?

Cuadro 14 Garantía por crédito

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿La empresa solicita alguna garantía por el servicio efectuado a crédito?	Si	5	83,3
	No	0	0
	Casi nunca	1	16,7
Total		6	100

Elaborado por: Crespín, G. (2020)

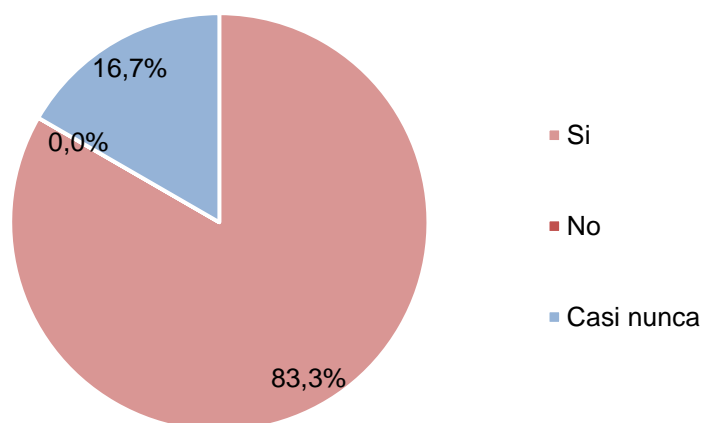


Figura 15 Respuesta pregunta 9
Elaborado por: Crespín, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 14 muestra que según los encuestados 5 personas señalan que la empresa si solicita alguna garantía por el servicio efectuado a crédito lo cual representa el 83,3%, asimismo 1 persona indica que casi nunca representando el 16,7 %. Basándose a la figura 15 se observa según los resultados obtenidos del personal encuestado que la empresa si solicita una garantía por el servicio otorgado a crédito.

Pregunta 10: ¿Se encuentra conforme con la gestión de cobro que se realiza en la empresa?

Cuadro 15 Conformidad

PREGUNTA	Alternativa	Fx.	%
¿Se encuentra conforme con la gestión de cobro que se realiza en la empresa?	Si	0	0
	No	4	66,7
	A veces	2	33,3
Total		6	100

Elaborado por: Crespin, G. (2020)

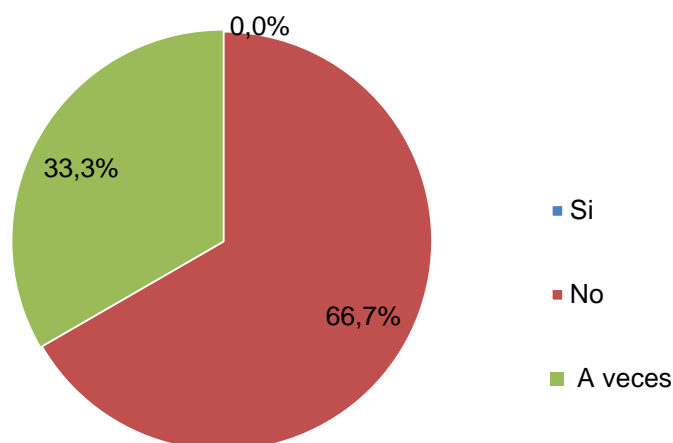


Figura 16 Respuesta pregunta 10
Elaborado por: Crespin, G. (2020)

Interpretación: El cuadro 15 muestra que entre los encuestados 4 personas no se sienten conforme con la gestión de cobro que realiza la empresa lo cual representa el 66,7%, asimismo 2 personas indican que a veces se sienten conforme lo cual equivale el 33,3%. Basándose a la figura 16 se indica que la mayor parte de los encuestados no se encuentran conforme con la gestión de cobro que realiza el área de contabilidad de la empresa, lo cual se puede observar una gran inconformidad.

Análisis general de la encuesta

A través de la encuesta realizada al personal que conforma el proceso de cobranza de la empresa UNICASA S.A, cuya encuesta consta de 10 preguntas en donde se logró conocer cuáles son las falencias primordiales de la población objeto de estudio del presente proyecto; con los resultados obtenidos se observa en la encuesta que un 83,3% de los encuestados manifiesta en el tema de reportes de seguimiento para la recuperación de carteras vencidas donde que existe una morosidad de cobro en la cartera de los clientes.

También el 83,3% de las personas encuestada se encuentran inconforme por la falta de capacitación que presenta el personal del área de cobranza para su correcta y adecuada ejecución de sus labores. Mediante los resultados de la encuesta se menciona que la empresa no dispone con un plazo establecido para la cancelación de los créditos otorgado por los servicios que brinda, por ende sus políticas y proceso de cobranza no están bien definidos o establecidos.

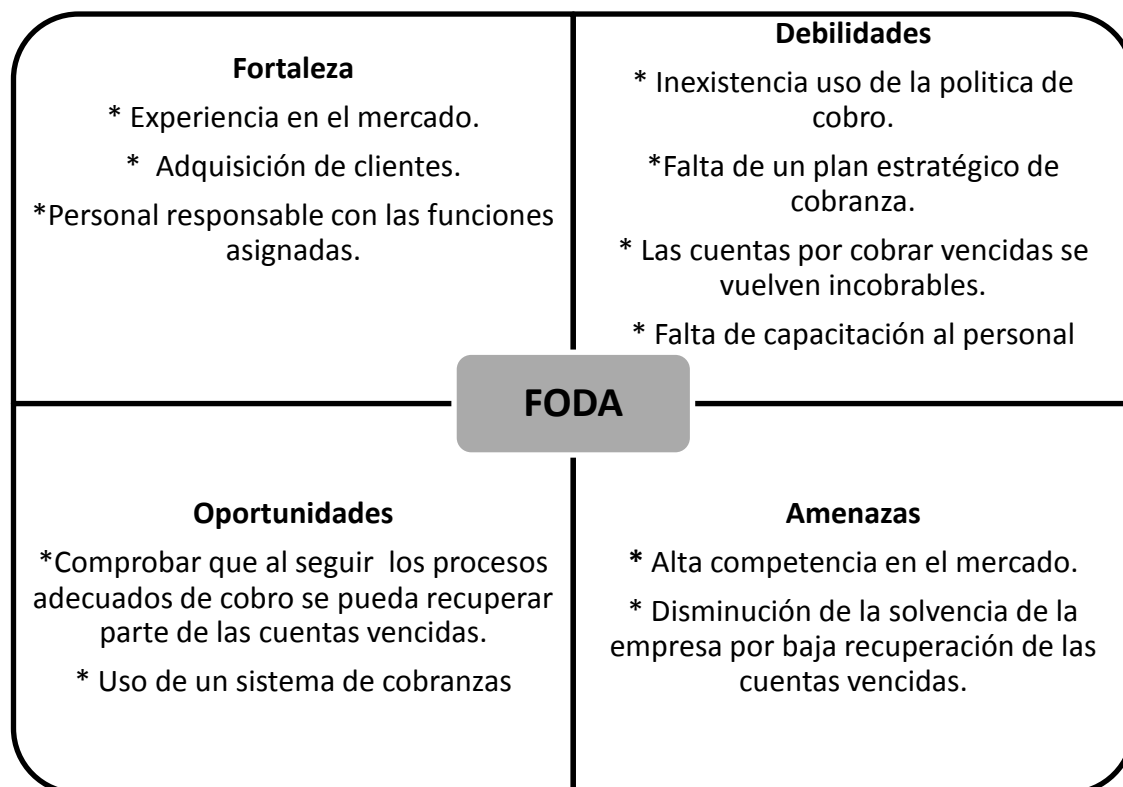
Un 66,6% de las personas encuestadas según los resultados de la encuesta indica que no tienen establecido diferentes medios para la correcta gestión de cobranza, sino que utilizan principalmente otro medio como única herramienta (el correo electrónico); es decir no utilizan otros medios idóneos para el proceso de la misma.

Acorde a lo encuestado también se señala que la empresa no realiza la correcta investigación del perfil de sus clientes y asimismo no solicita información personal al cliente que se le va a brindar servicio alguno, con el fin de conocer si cuenta con la solvencia para la respectiva cancelación.

Análisis FODA

Con la información obtenida de empresa mediante la observación se realiza el análisis FODA del trabajo de investigación.

Cuadro 16 Técnica FODA



Elaborado por: Génesis, C (2021)

Mediante la gráfica del análisis FODA podemos visualizar los aspectos internos y externos de la empresa. Con conformidad a la información de la empresa, se menciona entre unas de sus fortalezas la experiencia en el mercado, de la misma forma entre sus debilidades se tiene la falta de capacitación al personal y la inexistencia del uso de la política de cobro, asimismo como sus oportunidades se menciona el uso de un sistema de cobranzas y por último entre sus amenazas esta la alta competencia en el mercado y la disminución de la solvencia de la empresa por la baja recuperación de las cuentas vencidas que en ella existe.

Análisis de la guía de observación

Cuadro 17 Guía de observación

GUÍA DE OBSERVACIÓN					
No.	Aspectos a evaluar.	Si	No	Tal vez	Observaciones
1	Existe personal suficiente para el área de cobranza.				
2	Existen políticas adecuadas para asegurar la recuperación de la cartera.				
3	¿Brindan seguimiento a los compromisos de pago?				
4	El personal ha sido capacitado.				
5	La gestión de cobranza de las cuentas por cobrar se la realiza antes de que el cliente caiga en mora.				
6	El personal administrativo tiene claro el proceso de gestión de cobro				
7	Existe ausencia del personal de cobranza de manera constante				

Elaborado por: Crespín, G (2020)

Mediante la guía observación realizada en área de cobranza de la empresa UNLcasa S.A, se dispone los siguientes puntos:

- La empresa no dispone con el personal suficiente en el área a investigar lo cual se observó que la persona que ha desempeñado la

función en dicha área tiene sobre carga de trabajo; dando a conocer que no cuenta con el tiempo suficiente para ocuparse de la gestión de cobro.

- Se pudo verificar que existen deficiencia en el proceso de cobranzas las cuales no están bien establecidas, de modo que representan un problema ya que no existen las pautas que permitan cumplir con una cobranza exitosa.
- En cuanto a los compromisos de pago el personal no realiza el seguimiento de forma constante, es así que afecta a la gestión de cobranza motivo que el pago no se cumple y esto ocasiona un aumento de la cartera vencida.
- No se ha presentado una capacitación para el personal; a pesar de que el personal cuenta con experiencia de manera empírica pero siempre es necesario que se realicen nuevas capacitaciones para reforzar y actualizar nuevas técnicas para ejecutar una exitosa gestión de cobranza y que de esa manera la empresa incremente su liquidez.
- Se pudo observar que el reporte para la gestión de cobranza se la realiza después que el cliente caiga en mora, dado que es un punto negativo que da a conocer que no se le notifica al cliente sobre su obligación con tiempo anticipado.
- Debido que no hay unas políticas establecidas el personal administrativo no dispone de esas pautas adecuadas para el proceso de la gestión de cobranza; esto es un problema para la empresa y su gestión de las cuentas por cobrar para el incremento de su liquidez.
- Existe de manera ocasional la ausencia del personal de cobranza en la empresa; donde concluye que la gestión del cobro no la realizan de manera constante o si el cliente llega a pagar de manera personal a la empresa no se dispone del personal que sepa de la información de lo adeudado.

Plan de mejora

El plan de mejora es un proceso que se usa para conseguir la calidad total y la excelencia de las organizaciones de manera progresiva, para así obtener resultados eficientes y eficaces. El punto clave del plan de mejora es conseguir una relación entre los procesos y el personal generando una sinergia que contribuyan al progreso constante (Proaño, Gisbert & Pérez, 2017, p 52)

De acorde a la definición podemos indicar que el plan de mejora es un conjunto de acciones planteadas para la mejora continua o solucionar el servicio y el manejo de una organización; al reducir y/o eliminar los problemas que ocasiona déficit dentro de la misma y de tal forma obtener resultados eficaz y eficientes en su progreso.

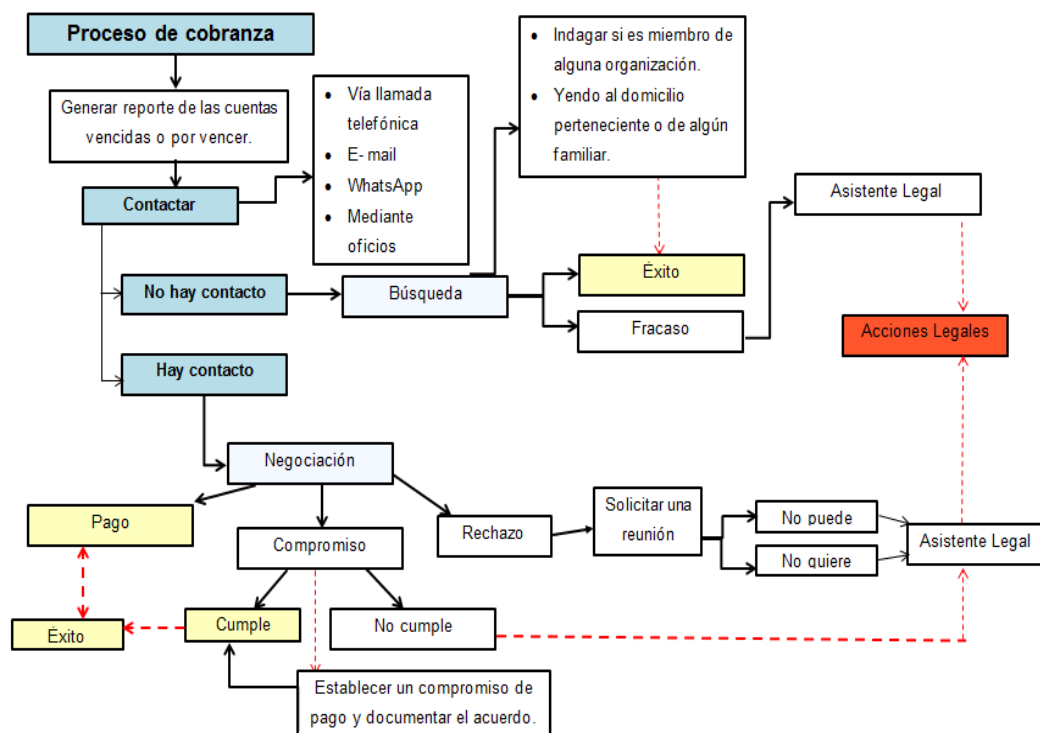


Figura 17 Plan de mejora
Elaborado por: Crespín, G (2020)

Con la presentación del plan de mejora al proceso de gestión de cobranza se busca dar una solución final para la problemática identificada del área

de cobranza de la empresa UNIcasa S.A. logrando plantear de esta forma un correcto y adecuado proceso de gestión de cobranza.

En cuanto a las técnicas de investigación permitieron conocer de mejor manera el proceso de cobro que realiza la empresa y las afectaciones ocurrentes dentro del área; es así que al identificar cada uno de los procesos que la empresa mantiene se ha procedido a crear un plan de mejora al proceso de gestión cobranza, mejorando la cobranza administrativa e implementando la cobranza judicial y extrajudicial; las cuales comprende de mecanismos idóneos en la recuperación de la vencida.

Establecimiento de políticas de cobranza.

Cada una de las afectaciones ante mencionadas son las que se han observado e identificado mediante las técnicas de investigación, a continuación se explicarán para que sean mejoradas y de tal manera mejore el proceso de gestión de cobranza dentro de la empresa UNIcasa S.A.

- Los responsables de la recuperación de las carteras vencidas serán los del área de cobranza.
- El personal de cobranza será el responsable del cobro de las facturas impagas en el plazo establecido.
- Los pagos podrán ser efectuado mediante cheques, depósitos o transferencia bancaria o interbancaria (con su debida constancia); una vez verificada la constancia se aplica la confirmación del pago.
- El encargado del área de cobranza será el responsable de comunicar a los clientes de manera adecuada los valores que están por vencer utilizando las distintas vías de comunicación para su constancia y debido respaldo, siendo estos:

Llamadas telefónicas

E-mail

Mensajes de texto

Oficios.

WhatsApp

Redes Sociales

Visitas domiciliaria

- Dar seguimiento de manera constante a las cuentas de los clientes, con el objetivo de optimar el proceso actual de cobro.
- Realizar envío de oficios como recordatorio del pago pendiente.
- Formalizar una visita personal, para conversar sobre un compromiso de pago.

Capacitación al personal.

Dado que el personal del área de contabilidad requiere ser capacitado de manera inminente para mejorar sus conocimientos y experiencia, también a su vez para actualizarse sobre las nuevas técnicas o métodos que permitan gestionar de manera eficaz el cobro de la empresa y así incrementar la liquidez de la misma.

De tal manera que el personal involucrado será capaz de negociar eficazmente con los clientes para conseguir la reducción de los plazos de cobro, aplicando estrategias nuevas aprendidas en la capacitación, es por esto que es importante que el personal reciba de forma semanal o mensual las capacitaciones que ayude a la empresa a prosperar desde el mes de abril del presente año.

A continuación se muestra el esquema del presupuesto y la capacitación para el área de cobranza; cuyo costo es de \$ 1800,00 por los tres meses brindado por la organización UCACNOR.

Cuadro 18 Presupuesto de capacitación

N°	Integrantes	Valor mensual	Valor total en tres meses
1	Gerente General	100	300
1	Administradora	100	300
1	Contadora	100	300
2	Asistentes contable	200	600
1	Asistente de cobranza	100	300
6		Total	\$ 1.800,00

Elaborado por: Crespin, G (2020)

El cuadro 18 nos muestra el detalle del presupuesto para la capacitación del personal que conforma el área de contabilidad, donde se visualiza que la capacitación para cada miembro que conforma el área es de \$ 300,00, por los tres meses, dado que la cantidad de integrante para la capacitación son 6 dando un total de \$1800,00.

CONCLUSIONES

Después de haber finalizado el trabajo de investigación en la empresa UNIcasa S.A., se da por conclusiones los siguientes puntos:

- Se puede afirmar que la situación actual de la gestión de cobranza incide en la liquidez de la empresa, ya que el proceso no se encuentra estructurado íntegramente, causado por falta de estrategias, diversas formas de pago y procedimientos empíricos.
- Se diseña un plan de mejora al proceso de gestión de cobranza donde se fijan varios aspectos que ayudará a solucionar los problemas encontrados en la gestión de cobranza que realiza la empresa UNIcasa S.A. para mejorar el incremento de su liquidez.
- El servicio de cobranza que realiza la empresa UNIcasa S.A. es irregular. Las óptimas estrategias de cobranzas son inexistentes, siendo esta la razón del problema existente, ya que las medidas establecidas por la empresa ocasionan la ausencia de procedimientos idóneos a seguir frente a la morosidad de los clientes.
- La técnica de la encuesta la cual se recopiló información de un grupo elegido previamente en el estudio de este proyecto arrojaron datos importantes que se tomó en consideración para la recuperación de cartera, así se analizará y mejorará las normas y políticas de la empresa para aumentar y obtener un mayor éxito con la liquidez.

RECOMENDACIONES

- Realizar la propuesta de mejora presentada en la brevedad posible ya que se han identificado las falencias en los procesos de gestión de cobranza que maneja en la actualidad la empresa y por lo tanto, se han identificado las soluciones para la mejora de la misma.
- Llevar cabo la capacitación a todo todos los involucrados en el proceso de crédito y cobranza de la empresa UNIcasa S.A, especialmente en cuanto a la gestión de los procesos de cobro, de tal manera que se relacionen con el concepto al momento de estandarizar, documentar y mejorar los procesos dentro del área afectada; ya que las encuestas reflejaron que la capacitación ha sido escasa, el personal cuenta con una buena predisposición por lo cual esto sería tomado favorablemente
- Enviar de manera constante los estados de cuentas a los clientes, a fin de que estén informados tanto de la deuda que mantienen con la empresa; como de la fecha de corte de la misma.

BIBLIOGRAFÍA

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación*. Venezuela: Episteme.
- Baena Paz, G. (2014). *Metología de la Investigación*. Mexico: Patricia S.A.
- Caballero, W. (1975). *Introducción a la estadística*. Costa Rica: Matilde de la Cruz.
- (2016). *Código Orgánico General de procesos*. Quito: Pasquel producciones periodísticas.
- Debitia, cobranzas simples y efectivas*. (2010). Recuperado el 24 de 11 de 2020, de <https://debitia.com.ar/gestion-de-cobranzas-2/>
- Fierro Martinez, A. M., & Fierro Celis, F. A. (2015). *Contabilidad de actios con enfoque Niff para la pymes*. Bogota: Eco Edificones.
- Gómez, M. (2006). *Introduccion a la metodología de la investigación científica*. Argentina: Brujas.
- Gonzalez Urteaga, A. (2013). *Liquidez, Volatilidad Estocastica y Saltos*. España: Universidad de Cantabria, Santander.
- Guzmán Vásquez, A. (2005). *Contabilidad Financiera*. Bogota: Universidad del Rosario.
- Morales Castro , A., & Morales Castro, J. A. (2014). *Crédito y cobranza*. México: Patria.
- Ortigosa Mencosa, J. R. (2011). *Implementación de una Metodología de Cobranza*. Guatemala.
- Ortiz Ocaña, A. L., & Hernandez Elias, L. C. (2019). *Las TIC en las pymes del siglo XXI*. Bogota: Universidad Cooperativa de Colombia.

Pardinas, F. (2005). *Metología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales*. Mexico: Siglo XXI.

Proaño Vilavicencio, D. X., Gisbet Soler, V., & Pérez Bernabeu, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. España: 3C empresa.

Rubio Domínguez, P. (s.f.). *Manual de análisis financiero*.

Teichelman Cotapos, H. (2015). Industria de la cobranza. *Ciclo de riesgo Chile*, 84.

ANEXOS

Anexo 1 Encuesta

INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
CARRERA DE TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
ENCUESTA APLICADA A LOS COLABORADORES DEL AREA DE
COBRANZA Y VENTAS DE LA EMPRESA UNIcasa S.A.

Objetivo: Evaluar el grado de eficiencia del proceso de gestión de cobranza que mantiene la empresa UNIcasa S.A.

Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas
- Cualquier inquietud preguntar al encuestador
- Escoja las alternativas que considere importante a la pregunta
- Marque con una (x) en el casillero que corresponda
- Todas las preguntas están orientada a la empresa UNIcasa S.A.
- **Pregunta 1:** ¿Con que frecuencia se realizan reportes del seguimiento para la recuperación de carteras vencidas?

Semanal	
Mensual	
Trimestral	
Semestral	
Nunca	

- **Pregunta 2:** ¿Usted cree que el personal dispone de la capacitación necesaria para la ejecución de la gestión de cobranza?

Si	
No	
Tal vez	

- **Pregunta 3:** ¿Considera que es necesario que se cumpla con debida cautela las políticas de cobranza y su procedimiento?

Si	
No	
Tal vez	

- **Pregunta 4:** ¿Cuáles son los plazos que la empresa otorga en la adquisición de crédito para que el cliente cancele?:

7 días	
15 días	
45 días	
60 días	
90 días	

- **Pregunta 5:** ¿Con que frecuencia la empresa realiza una valoración periódica del índice de morosidad de sus clientes?

Diario	
Mensual	
Trimestral	
Anual	
Nunca	

- **Pregunta 6:** ¿Cuál es el principal medios utiliza la empresa para la gestión de cobranza de su cartera vencida?

Llamadas telefónicas	
Mensajes de textos	
Visita de campo	
Correos electrónico	
Notificaciones legales	
Ninguna	

- **Pregunta 7:** ¿Se investiga el perfil del cliente al momento de la adquisición de otorgamiento de crédito?

Si	
Rara vez	
No	

- **Pregunta 8:** ¿En el área de cobranza de la empresa, el personal que maneja la gestión de cobro realiza otras actividades?

Si	
Rara vez	
No	

- **Pregunta 9:** ¿La empresa solicita alguna garantía por el servicio efectuado a crédito?

Si	
Casi nunca	
No	

- **Pregunta 10:** ¿Se encuentra conforme con la gestión de cobro que se realiza en la empresa?

Si	
No	
A veces	

Anexo 2 Guía de observación

Instrucciones: observar si la ejecución de los aspectos a evaluar se cumple; acorde a los observado marca con una (x) según la escala establecida (si, no, tal vez).

GUÍA DE OBSERVACIÓN					
No.	Aspectos a evaluar.	Si	No	Tal vez	Observaciones
1	Existe personal suficiente para el área de cobranza.				
2	Existe adecuadas políticas para asegurar la recuperación de la cartera.				
3	¿Brindan seguimiento a los compromisos de pago?				
4	El personal ha sido capacitado.				
5	La gestión de cobranza de las cuentas por cobrar se la realiza antes de que el cliente caiga en mora.				
6	El personal tiene claro el proceso de gestión de cobro				
7	Existe ausencia del personal de cobranza de manera constante				

Anexo 3 Cronograma

Etapa	Temas	Abril				Mayo				Junio			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I	Gestión de Activos												
II	Cartera de crédito.												
II	Riesgos de crédito												
IV	Procesos de gestión de cartera												
V	Tipos de carteras (productivas e improductivas)												
VI	Indicadores de gestión de cobranza												
VII	Cartera afectada												
VIII	Cobranza preventiva y coactiva												
IX	Cobranza prejudicial y judicial												
X	Base Legal												

Anexo 4 Logo de la empresa



Anexo 5 Actividades que realiza la empresa UNICASA S.A.

