PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

TEMA:

PROCEDIMIENTOS Y POLÍTICAS PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS PENSIONES DE LOS ESTUDIANTES DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO OBREROS DEL VOLANTE DE ESMERALDAS (SOVE) PERIODO 2016

TESIS DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

CONTABILIDAD – NORMAS Y PROCEDIMIENTOS CONTABLES

AUTORA:

DEYSI VERÓNICA CUNALATA ASEICHA

ASESORA:

MGT. WENDY ARIAS CARPIO

ESMERALDAS, 2018

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCE Esmeraldas, previo a la obtención del título de Ingeniera y Contabilidad y Auditoría CPA.

MGT. WENDY ARIAS CARPIO
ASESORA DE TESIS

ECON. MIRNA CHICHANDE
LECTOR (A) 1

MGT. CRISTINA CERVANTES
LECTOR (A) 2

MGT. PAOLA SAMANIEGO
DIRECTORA DE ESCUELA

AUTORÍA DE TESIS

Yo, DEYSI VERÓNICA CUNALATA ASEICHA, portadora de la cédula de ciudadanía n° 080375492-8, matrícula n° 8218, estudiante de la Escuela de Contabilidad y Auditoría de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas, declaro que el desarrollo de la presente investigación, es de mi autoría, aclarando que los datos históricos, confidenciales relacionados a las cuentas por cobrar y valores inmersos, fueron proporcionados por el área de finanzas del Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas, las entrevistas actuales del trabajo de tesis fueron elaborados por mi autoría y con la ayuda de mi asesora Mgt. Wendy Arias Carpio, Mgt Tahimi Achilie, Economista Mirna Chichande y Mgt Cristina Cervantes docentes de la universidad

En tal virtud, declaro que el contenido, las conclusiones y los efectos legales y académicos que se desprenden del trabajo propuesto de investigación y luego de la redacción de este documento son y serán de mi sola, exclusiva responsabilidad legal y académica.

_____

Deysi Verónica Cunalata Aseicha

C.I. 0803754928

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a las personas más importantes de mi vida, así como aquellas que fueron apoyo constante en este camino Universitario, mi madre la Sra. María Teresa Aseicha siendo un apoyo incondicional, eres una mujer formidable que has sabido ser guía y fuerza para mí para lograr esta meta, a mi padre Luis Alfonso Cunalata, mis hermanos Jennifer, Alejandra y Luis. A mi mayor tesoro y felicidad en esta vida, Santiago Nicolás Villegas Cunalata mi hijo, mi primer amor y mi compañero en este arduo camino, quien a pesar de su edad me acompañó en mis desvelos con sus palabras de aliento para seguir adelante y no decaer.

AGRADECIMIENTO

Agradecida eternamente con Dios, por no dejarme desfallecer brindándome sabiduría para entender cada uno de sus designios para poder cumplir esta meta tan anhelada.

Agradecer a la Universidad Pontificia Universidad Católica del Ecuador Esmeraldas, por forjarme académicamente con la ayuda de los docentes de los diferentes semestres, brindando una educación de calidad y calidez.

A mi asesora de tesis Mgt. Wendy Arias Carpio por su valiosa aportación en el trabajo de investigación, paciencia, comprensión y motivación.

Al Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas del área de finanzas, por darme la oportunidad de desarrollar el presente trabajo de investigación.

Así mismo a mis compañeros de aulas: Alejandra Olivo, Tanya Sanclemente, Alex Baque, Bryan Alvarado, Sandra Sevilla, Yimabel Castillo, Diamela Hurtado y Antonella Yépez siendo excelentes personas durante el tiempo compartido.

Amigos: Angelica Alonso, Israel Zavala, Navila Ballesteros, Arbey Ruiz y Jorge Aucapiña por sus palabras de aliento en este largo, pero significativo camino.

Personas especiales y familiares: Sr, Raúl Chipantiza y mi querido primo Freddy Palate que han sido participes en mi formación tanto profesional como personal en aquellos duros momentos con palabras de ánimos.

ÍNDICE GENERAL

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN ii
AUTORÍA DE TESIS iii
DEDICATORIA iv
AGRADECIMIENTO v
ABSTRACT x
INTRODUCCIÓN 1
CAPITULO I 3
1. MARCO TEÓRICO 3
1.1. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS 3
1.1.1. Generalidades de los sindicatos 3
1.1.2. Cuentas por cobrar 4
1.1.3. Cartera 8
1.1.4. Políticas de crédito 8
1.1.5 COBRANZAS 9
1.1.5.1. Políticas de cobranzas 9
1.1.6. Estrategias de recaudación 10
1.2. ANTECEDENTES O ESTUDIOS PREVIOS 12
1.3. BASE O MARCO LEGAL 14
CAPITULO II 16
2. MATERIALES Y MÉTODOS 17
2.1. Tipo de estudio 17
2.1.1. Metodología de la investigación 17
2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS 18
2.3. DISEÑO ESTADÍSTICO 18
CAPITULO III 20
3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS 21
3.1. Situación actual del sindicato 21
3.1.1 Cartera vencida periodo 2016 21
3.1.2 Cuentas por cobrar por concepto de pensiones 23
3.2 MATRIZ FODA 24
3.2.1 Análisis interno 24
3.2.2 Análisis externo 26
1. PROPUESTA 1
1.1. TEMA 1
1.2. PRESENTACIÓN 1

1.2.1 OBJETIVO GENERAL 2
1.3. ALCANCE 2
1.4. BASE LEGAL 3
1.5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA 3
1.5.1. Misión del SOVE 4
1.5.2. Visión del SOVE 4
1.5.3. Valores 4
1.5.4. PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 5
1.5.5 ÁREAS INTERVINIENTES EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS 6
1.5.6 Proceso contable a las cuentas por cobrar 10
1.5.7 Políticas de Cobranza 11
1.5.8. Estrategias de Cobranza 12
1.6. Procedimiento de Recaudación 14
5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 15
6. ANEXOS 19

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Perfil Funcionarios Del SOVE 17
Tabla 2 Población de la Investigación 19
Tabla 3 Matriz Categorial 20
Tabla 4 Rubros de pago 22
Tabla 5 MATRIZ FODA 24
Tabla 6 MATRIZ EFI 25
Tabla 7 MATRIZ EFE 26
Tabla 8 Función de Presidente del Comité Ejecutivo 6
Tabla 9 Función del secretario de Actas y Comunicaciones 7
Tabla 10 Función del Secretario General 8
Tabla 11 Función del Secretario de Finanzas 9
Tabla 12 Estrategias y procedimientos de cobranzas 12
Tabla 13 Diagrama de flujo del proceso de recaudación 14

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Objetivo de la Cobranza, Molina (2005) 9
Figura 2 Matriz IE (Interna – Externa) 27
Figura 3 Diagrama Causa y Efecto 2
Figura 4 Proceso Contable 10

RESUMEN

La presente investigación tuvo el objetivo de analizar las políticas y procedimientos de recaudación de las pensiones de los estudiantes de la escuela de conducción del Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas (SOVE).Para ello se realizó un estudio no experimental con un enfoque de tipo descriptivo, utilizando instrumentos como entrevistas estructuradascompuestas con un número de 5 a 6 preguntas y la ficha de observación delineada por el autor. Entre los resultados más relevantes se evidencia que no cuentacon un manual de políticas de cobro, el cobro a destiempo de las pensiones no genera interés y mora, no existe un análisiseficiente en el control y seguimiento de las cuentas por cobrar clientes y de los departamentos involucrados afectando así la rotación oportuna de la cartera. Concluyendo que las cuentas por cobrar por concepto de pensiones mantienen una cartera vencida significativa del 30% afectando la situación financiera y el incumplimiento de pagos a tiempo al personal y gastos incurridos por la institución.

Palabras clave: Cuentas por cobrar; políticas de cobro; estrategias de cobranza; cartera vencida; cobranza.

.

ABSTRACT

The present investigation had the objective of analyzing the policies and procedures for collecting the pensions of the students of the driving school of the Workers' Union of the steering wheel de Esmeraldas (SOVE). To this end, a non-experimental study was carried out with a descriptive approach, using instruments such as structured interviews with a number of 5 to 6 questions and the observation sheet delineated by the author. Among the most relevant results, it is evident that it does not count that a manual of collection policies, the untimely collection of pensions does not generate interest and arrears; there is no efficient analysis in the control and monitoring of accounts receivable and customers. Departments involved thus affecting the timely turnover of the portfolio. Concluding that accounts receivable for pensions maintain a significant past due portfolio of 30%, affecting the financial situation and the failure to pay on time the personnel and expenses incurred by the institution.

Keywords: Accounts receivable; collection policies; collection strategies; Past due portfolio; collection.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el Ecuador cuenta con 42 sindicatos de choferes profesionales, con sus diferentes escuelas de conducción en un número aproximado de 171, estas son reguladas por la Agencia Nacional de Tránsito (ANT) la cual una vez culminado el curso de conducción es la encargada de emitir las licencias de conducir.

En la cuidad de Esmeraldas se encuentra elSindicato de Obreros del Volante de Esmeraldas(SOVE), ubicada específicamente en el centro en las calles Olmedo entre Rocafuerte y Juan Montalvo, la institución se creó en el año 1944 por decreto ejecutivo N°3 del 14 de agosto, iniciando sus actividades de cursos de conducción años más adelante específicamente 2006 una vez acatado los reglamentos de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre y Seguridad Vial (LOTTS) referente a los aspectos que debe cumplir para que la escuela sea acreditada cumpliendo lo enmarcado en la ley, en la actualidad cuenta con una infraestructura adecuada, equipos tecnológicos, simuladores de conducción,14 vehículos, patios y garajes dentro de la provincia.Además, cuenta con nueve secretariados entre ellos finanzas encontrando en ella una cuenta significativa como son las cuentas por cobrar por concepto de pensiones, las cuentas por cobrar como herramienta de gestión son la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo determinado es importante tener en cuenta que a medida que se realizan nuevas ventas el saldo aumenta y disminuye cuando las deudas se pagan ya sea a corto o largo plazo, siendo parte de los activos circulantes el cual genera un movimiento económico significativo en la empresa (Kokemuller,2016; Reyes, 2002).

Por consiguiente, ha surgido la problemática en el secretariado de finanzas generado por la recaudación de la pensión de cursos de conducción siendo ésta su principal actividad económica al momento de generar ingresos, el pago a tiempo por parte de los estudiantes, control y seguimiento a deudores el cual afecta la rotación del efectivo.

Es por lo que se origina la necesidad de analizar las políticas y procedimientos de recaudación de las pensiones de los estudiantes de la escuela de conducción del Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas donde fue necesario:

- Identificar la situación actual de la cartera vencida del SOVE por concepto de las pensiones de los estudiantes.

- Identificar las cuentas por cobrar para la recuperación o baja por concepto de cobro de pensiones.

- Formular estrategias de cobranzas para la recaudación de las pensiones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

Para la elaboración de los procedimientos y políticas de recaudación de las pensiones de los estudiantes de la escuela de conducción de Esmeraldas fue necesario hacer uso de fundamentos teóricos que otorguen los lineamientos para su correcta preparación.

1.1.1.Generalidades de los sindicatos

Los sindicatos son asociaciones integradas por personas que ejercen el mismo oficio y profesión, se constituyen con carácter permanente con el objetivo de defender intereses comunes para mejorar contextos económicos y sociales que en la mayoría de los casos buscan la protección y mejoramiento de los agremiados teniendo una negociación constante con el patrón (Machicado,2010; Talavera,2015).

Existen algunos tipos de sindicatos entre ellos los*Gremiales*que se encuentran formados por trabajadores de una misma profesión pero de diferentes empresas, *de empresa*conformados por colaboradores de varias profesiones u ocupaciones,que prestan sus servicios en una misma empresa;*Industriales*formados por individuos de varias profesiones o especialidades que presten sus servicios en más de una empresa de la misma clase, y; los *Mixtos o de Oficios Varios*que se forman por trabajadores que se ocupan en actividades diversas, que por el momento no les interese formar un sindicato pero si negociar colectivamente con el empleador (Batista , 2011).

De acuerdo con la Federación Nacional de Choferes Profesionales del Ecuador en la presidencia del Dr. José María Velasco Ibarra, el 26 de mayo de 1948 mediante decreto ejecutivo #995 creó laEscuela de Capacitación para choferes profesionales en las provincias del Ecuador, otorgando a los sindicatos la facultad de dirigir y administrar las escuelas de conducción forjando profesionales de calidad.

Por otro ladola Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad vial (LOTTS, 2008), en su art.92 manifiesta que la licencia es el título habilitante para conducir vehículos, las escuelas de conducción estarán a cargo de la capacitación y formación y el art. 93 manifiesta que los certificados emitidos una vez culminado los cursos de conducción por los sindicatos encargados de las escuelas de conducción son indispensables para el otorgamiento de la licencia de conducir, licencias que serán emitidas por la Agencia Nacional de Tránsito.

El Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas (SOVE) es una institución autónoma, cuyos indicios se dieron en 1941 con fundadores como: Efraín Moncayo, Walter Moreno, Guillermo Vivar, Armando Realpe, Guillermo Klinger, Mauro Mercado, Edilberto Calderón entre otros, ofertando el servicio de transporte en la ciudad de Esmeraldas a través de la incorporación de choferes profesionales que se formaron académicamente en la escuela de conducción que la institución administra, el cual está conformado por múltiples secretariados y un comité ejecutivo a quienes deben rendir cuentas delas diferentes actividades y cierres del ejercicio de cada periodo del primer y segundo semestre del año.

Por otro lado, el sindicato también está conformado por socios, que contribuyen económicamente con aportes para el mejoramiento de la entidad, ellos tienen asu disponibilidad el servicio de: Odontología, examen psicosensométrico, servicio médico, sala de velaciones, sala de reuniones y eventos, patios, garajes y servicio de peluquería.

1.1.2.Cuentas por cobrar

De acuerdo con Higuerey Gómez (2007), las cuentas por cobrar como herramienta de la gestión son la extensión de un crédito comercial a los clientes por un tiempo determinado; sin embargo, otros autores definen a estas cuentas como la cantidad de ingresos que se ha ganado pero que no se ha recogido, es importante tener en cuenta que a medida que se realizan nuevas ventas el saldo aumenta y que solo se disminuye cuando las deudas se pagan ya sea en un periodo inferior a un año (corto plazo) o superior a este (largo plazo) (Reyes, 2002; Kokemuller,2016).

Por lo tanto, las cuentas por cobrar se generan a través del otorgamiento de crédito, mediante la venta de un bien o servicio sea este menor o igual a un año. En ella se observan el aumento o disminuciones derivado de la venta, en donde las empresas llevan a cabo el arte de cobro, y hay un arte también en la recuperación de estas, el cual deben coincidir con las cuentas que la empresa tiene programado pagar.

Las cuentas por cobrar se originan de dos formas(Molina Torres & Aranguren, 2016):

- Por ventas a crédito: originan un incremento en el activo circulante, en el activo por cobrar a clientes siendo esta una de las principales fuentes de ingresos para las empresas.
- Por ventas en abonos: son aquellas, en el cual se descuenta el pago inicial, siendo este el 50% del importe de la operación efectuada y el faltante seliquidemediante pagos diferidos.

Según Vallado(2004) el objetivo de las cuentas por cobrar es estimular las ventas y ganar clientes frente a la competencia mediante el fortalecimiento de facilidades de crédito y el de asentar operaciones adquiridas por adeudos de clientes, de terceros o empleados de la compañía, el mismo señala que para conocer la medida de inversión que surge de las cuentas por cobrar se analiza la relación de la inversión al *capital neto de trabajo*y se obtiene con la siguiente fórmula:

$$\textit{Capital neto de trabajo} = \frac{\text{Cuentas por cobrar netas}}{\text{Capital neto de trabajo}}$$

Por ejemplo: La empresa Dorado S.A dedicada a la compra y venta de suministros de aseo personal en sus activosposee unas cuentas por cobrar que ascienden a $6150 y un capital de trabajo de $9.014,00.

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar netas}}{\text{Capital neto de trabajo}} \quad \frac{6.150,00}{9.014,00} = 68.23\%$$

Análisis: el 68,23% representa la dependencia que tiene el capital de trabajo en la inversión de cuentas por cobrar.

Otra medida para conocer la inversión en las cuentas por cobrar es la proporción que guarda dentro del activo circulante, mediante la siguiente fórmula:

$$\textit{Cuentas por cobrar a activo circulante} = \frac{\text{Cuentas por cobrar netas}}{\text{Activo Circulante}}$$

Ejemplo: La empresa Distribuidora de alimentos perecibles en sus estados financieros tiene un activo circulante de $15.620,00 y unas cuentas por cobrar a clientes de 6.150,00

$$\frac{\text{Cuentas por cobrar netas}}{\text{Activo Circulante}} \quad \frac{6.150,00}{15.620,00} = 39.37\%$$

*Análisis:*Las cuentas por cobrar representan el 39,37% de losactivos circulantes.

Dentro del contexto económico para las empresas, entidades, negocios encargadas de brindar un bien o servicio a cambio de retribución monetariaexisten elementos externos como:imprevistos económicos, aumento de tasa de desempleo, desastres naturales entre otros que afectan a los clientes para el pago a tiempo pese a que las entidades cuentan con los procesos de cobros, equipos tecnológicosy personal idóneogenerando así una pérdida para la empresa y a su vez afectandoel perfil económico del cliente frente a futuras adquisiciones de un bien o servicio.

Las cuentas por cobrar pertenecen a la familia de los activos, activo circulante, siendo este de gran importancia ya que está directamente relacionado con el giro del negocio, generalmente las empresas ven su inversión reflejada en las cuentas por cobrar.

Algunas características que identifican principalmente a las cuentas por cobrar son las siguientes:

- Constituyen un subgrupo del activo de acuerdo con la estructura del balance general establecidas en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados(PCGA), a su vez conformado por cuentas específicas.
- Son cobros pendientes de recuperación.
- Sus saldos se ocasionan como resultado de haberse devengado operaciones consecuentes del giro especifico de actividades de la empresa.

Dentro de las cuentas por cobrar se encuentran los siguientes procesos (Chávez, 2014):

Facturación: Inicia cuando se realiza el envío o se completa la prestación de servicio, es responsable de la asignación del precio y de la emisión de la respectiva factura al cliente.

Notas de crédito y cargo: Se registran todos aquellos descuentos y devoluciones que se concede a clientes. El cual se enlaza con el departamento encargado de facturación y el de elaborar notas.

Pagos: Es una actividad constante e importante del proceso de las cuentas por cobrar, al finalizar las actividades de cobranza en la jornada, el departamento de crédito y cobranza se cruza la información correspondiente a cuentas por cobrar y esta actualiza el auxiliar de clientes.

Cuentas Incobrables: Es importante analizar los casos donde pese a los esfuerzos del cobro, se apreciauna baja probabilidad de cobro, es decir que se debe enviar al cliente un aviso de cobro sea esto por carta o funcionarios de mayor jerarquía el cual exija el cobro.

Provisión de cuentas incobrables: El otorgar crédito por parte de la empresa causa en algunos casos que estos se conviertan en incobrables o cuentas malas, debido a que los deudores no cumplen sus obligaciones también por ello la Ley de Régimen Tributario Interno establece el cálculo del 1% anual de provisión ante los créditos comerciales pendientes de recaudación al cierre de este, la provisión acumulada no puede exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias acatadas conformea las leyes o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios de la parte que excedan los límites antes establecidos (LORTI,2004).

1.1.3. Cartera

Werner (2014) señala que la cartera es el conjunto de activos financieros de la sociedad o persona físicas que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definido por el inversionista, la eficacia de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito. Así mismo, dentro del grupo de las deudas se encuentra la cartera vencida el cual está constituida por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

1.1.4. Políticas de crédito

El Créditoes una operación financiera en la que se pone a disposición una cantidad de dinero hasta un límite específico y durante un período de tiempo determinado (García et al., 2016).

Según Gitman (2012) existen aspectos importantes que se deben tomar en cuenta en la administración de las cuentas por cobrar, estas se dividen en tres partes que son:

Las políticas de crédito que son aquellos criterios, normas y lineamientos que una entidad aplica para determinar si debe o no conceder crédito a un cliente, por cuánto se debe conceder y a qué plazo.

Así mismo,*los términos crediticios* son el planteamiento de cláusulas de pago y condiciones de crédito que constituyen parte de un convenio de crédito por la venta de bienes o servicios.

Los *cobros o cobranzas* deben reclutar requisitos tales como:

El ser*Adecuada:* el cual indica necesario considerar al deudor de acuerdo con el cumplimiento en sus pagos, *Oportuna:* el cobro se efectué en el día y hora estipulada y *Completa:* refiere a la responsabilidad del Departamento de Créditos y cobranzas recuperar el total de la cartera de la entidad, de tal manera que la empresa pueda alcanzar el objetivo, es decir cerrar el círculo de la venta de un bien o servicio.

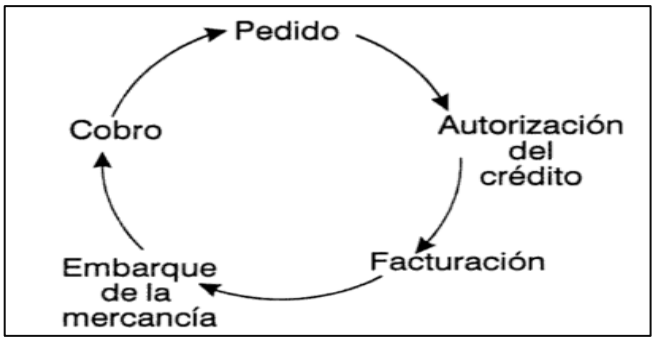


Figura 1 Objetivo de la Cobranza, Molina (2005)

1.1.5 COBRANZAS

Es la gestión de cobro realizada una vez ejecutado la venta de un bien o prestación de servicio sea a crédito o contado, estas entradas de ingresos que son administradas por el departamento de tesorería.

Por otro lado, una buena cobranza radica por un buen gestor de cobranza quien se debe a tácticas y lineamientos para la recuperación, fijados por la empresa, siendo el gestor el encargado de hacerlos cumplir(Molina, 2002).

1.1.5.1.Políticas de cobranzas

Son diferentes procedimientos de cobro que aplica una empresa para recuperar en flujos de efectivo las ventas realizadas a crédito así mismo se dan las *normas de cobranza* las mismas que según Villaseñor (1995) determina la división de ella, la responsabilidad de cobranza y procederá a establecer una clara norma que cubra el trabajo de cobro. Estas normas se someterán al análisis periódico de acuerdo con las condiciones necesarias de la compañía; por el cual siendo importante distribuir normas a las diferentes personas que laboran en la empresa o relación con los diferentes departamentos: Finanzas, Contabilidad, Venta, Cobranza, Recaudación o Tesorería.

Lucas(2000)menciona que al realizar el análisis de las *políticas* se debe tener en cuenta una serie de variables fundamentales y sus efectos sobre los ingresos, los costos y el

riesgo, considerando la probabilidad de que el cliente no pague, la magnitud de la cuenta y la medida en que los bienes sean perecederos.

Para los autores Ávila y Nárjara(2011) las políticas de cobro son criterios de la administración, base para el establecimiento del control de los bienes o servicios otorgados a crédito y se lo ha considerado como un proceso estratégico clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes.

1.1.6.Estrategias de recaudación

Una estrategia efectiva de cobro o recaudación consiste en ciertos casos un tipo de sistema formal el cual garantiza el pago de las cuentas por cobrar o vencidas.

Por otro lado, Stoner, Freeman y Gilbert (2006)indican que las estrategias son sinónimo de la administración estratégica, el cual es de una forma disciplinada permitiendo comprender a los gerentes el ambiente en que opera la organización así mismo evaluar el proceso de las diferentes áreas. El cual consta de dos fases:

Planificación Estratégica:comprende una actividad de establecer metas como el de formular estrategias propiamente de la compañía el cual deben ser ejecutadas por el departamento de tesorería y un buen gestor de cobranzas.

Implementación de estrategias: En ella se encuentran las etapas representadas por acciones y pasos propios de la administración el cual requiere ser aplicada de acuerdo con lo planificado. SmeToolkit(2016) mediante el Fondo Monetario Internacional (FMI) con la ayuda de Organizaciones económicas establece estrategias o pasos como:

1. **Llamada telefónica para averiguar el nivel de satisfacción del cliente:** Consiste en averiguar si se ha podido satisfacer las necesidades del cliente y a la vez recordarle que pronto recibirá la factura, dándole a conocer la fecha de vencimiento de dicho comprobante.

2. **Primer aviso de vencimiento:** Es un recordatorio en el cual manifiesta está pronto a vencerse el pago del servicio o bien adquirido.

3. **Segundo aviso de vencimiento:** Un siguiente recordatorio mediante una carta, además adjuntando la copia de la factura, ante la posibilidad de que dicho comprobante se haya extraviado.

4. **Llamada de cobro:** Después de haber ejecutado los avisos y recordatorios de vencimiento, es necesario realizar una llamada telefónica recordándole que su fecha de pago esta pronto a vencerse, por ende, deberá acercarse a cancelar el pago para no caer en mora o multas.

1.2. ANTECEDENTES O ESTUDIOS PREVIOS

Existen ciertosestudios relacionados a los procedimientos que utilizan algunas empresas, sindicatos, cooperativas referentes a cuentas por cobrar a nivel internacional, nacional y local.

En este sentido Noriega (2011)realiza un estudio en relación con la administración de las cuentas por cobrar concluyendo que es necesario efectuar un análisis financiero periódico de cuentas por cobrar para hacer seguimiento y control de las políticas implementadas, y de esa forma determinar la eficiencia de su administración y crecimiento de los beneficios económicos en general; sin embargo, en la Universidad Managua(Cruz Cruz, 2013) al realizar el mismo estudio concluye que se plasmen políticas, procedimientos y depuraciones de las cuentas por cobrar para que las informaciones presentadas en los estados financieros sean oportunas para la toma de decisiones. Cabe recalcar que estas investigaciones han sido realizadas en el campo manufacturero.

Por otro lado,en la Universidad de Méxicolos autores Cotera, Vázquez, Lili, García (2007), realizaron un estudio referente a la efectividad del análisis crediticio para llevar la gestión profesional de las cuentas por cobrar mientras que en la Universidad de VenezuelaGonzález, Hernández y Gil (2012), efectuaron investigaciones sobre el riesgo de crédito asociado a las empresas, las cuales van desde un contraste del riesgo y la efectividad;ambos estudios aplicaron una indagación de campo, teniendo como muestra clientes y empresas llegando a una conclusión similar, por un lado la importancia de evaluar el riesgo de la cartera de clientes; y por otro lado, las condiciones económicas de los clientes para que las políticas de cobro sean efectivas dentro de la organización.

Así mismo, Fernández (2009) en la Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín de Venezuela – Maracaibo realizó un estudio para determinar los procedimientos de control interno de las cuentas por cobrar, aplicados en empresas de construcción de la industria petrolera, con una investigación de tipo descriptiva de campo, donde se tomó una muestra de 15 miembros Directivos usando cuestionarios, obteniendo como resultado que las cuentas por cobrar no cumplen la operatividad desde el punto de vista administrativo y contable a los procedimientos de control interno existentes, debido a la

falta de seguimiento y evaluación habitual a su ejecución. Llegando a la conclusión de establecer mecanismos de lineamientos para el control interno y regulación del manejo de las cuentas por cobrar para las industrias petroleras, construcción y montaje.

En Colombia en la Universidad de Antioquia, Cárdenas y Velasco(2014), realizaron un estudio referente a la Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: de la Empresa Social del Estado - Hospital Universitario Erasmo Meoz, aplicando una investigación descriptiva con diseño documental, para determinar y analizar los indicadores durante el periodo 2005 – 2009, en el cual se evidenció el crecimiento acelerado de los costos y los gastos sin ningún control con respecto al aumento en las ventas, igualmente el crecimiento de las cuentas por cobrar, lo cual afectó directamente en la sostenibilidad financiera del Hospital. Concluyendo en la urgencia de tomar correctivos en cuanto a la recuperación de la cartera y la revisión de las políticas de cobro a los clientes, ya sean entes territoriales, nacionales y entidades del sector privado, porque estas entidades no cancelan sus servicios oportunamente o en los plazos establecidos por ley; situación que se verá reflejada en la no oportuna prestación de servicios de salud.

En Ecuador, en la Universidad Nacional de Loja,Coronel (2012), realizó un estudio sobre la implantación de un sistema de procedimientos metodológicos para mejorar el control de la cartera por cobrar de la Distribuidora Dismarex, de Santo Domingo de los Tsáchilas periodo mayo – diciembre 2011 cuyo objetivo fueconocer los registros de las operaciones originadas por adeudos de clientes, de terceros o de funcionarios y empleados, el tipo de investigación fue de campo, obteniendo una muestra del 70% del monto de las cuentas por cobrar, el estudio concluyó que es necesario el diseño de reportes de cartera vencida y por vencer para determinar el estado de la empresa ya que la cantidad de facturas vencidas es elevada.

En Ecuador, en la Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES; Chalacán (2016), realizó un estudio basado en el modelo de gestión financiera para el

sindicato de choferes profesionales del cantón Espejo, provincia del Carchi con el objetivo de diseñar un modelo de gestión financiera que permita la optimización de los recursos económicos financieros basada en una investigación de campo, bibliográfica, tipo cuali- cuantitativa, métodos deductivo e inductivo, con entrevistas realizadas a tres personas del sindicato mostrando la situación actual, falta de reglamentos internos para las diferentes áreas, falta de manual de procedimientos y plan estratégico. Concluyendo la necesidad de fomentar una propuesta clara sobre los procesos y procedimientos para el diseño de un modelo de gestión.

En Ecuador, en la Universidad Estatal Península de Santa Elena Ruiz(2015), realizó un estudio basado en un manual de control interno para el área contable del sindicato de choferes profesionales – escuela del cantón la Libertad, de la provincia de Santa Elena con el de objetivo Fortalecer el control del proceso contable mediante una metodología que garantice la razonabilidad de la información financiera del Sindicato ejecutada con una investigación de campo con un enfoque cuantitativa, método deductivo con una muestra de 34 funcionarios del sindicato el cual padece de falencias, falta de comunicación, monitoreo y seguimiento a los departamentos y procesos contables concluyendo en la realización de procedimientos idóneos de control interno que garanticen la obtención de informes operacionales, contables y financieros, confiables y precisos.

1.3.BASE O MARCO LEGAL

Para el análisis de los procedimientos y políticas de recaudación de valores en los estudiantes del Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas, se tienen como base o sustento legal lo siguiente:

La Constitución de la República del Ecuador (2008), en su Art. 326 señala, garantizar el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa., comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente, estos están bajo la protección del Código De Trabajo (2012), en su artículo44, siempre que persigan cualquiera de los siguientes fines: la capacitación profesional, la cultura y educación de carácter general o aplicado a la correspondiente rama del trabajo, el apoyo mutuo mediante la formación de cooperativas o cajas de ahorro y los demás que entrañen el mejoramiento económico o social de los trabajadores y la defensa de los intereses de su clase. Así mismo el art 548 comprende el registro del mismo referente a la estadística del trabajo.

Toda empresa tiene derecho a la sindicalización siempre y cuando sean en pro y beneficiones de las mismas es por ello también que la OIT, Organización Internacional De Trabajadores(1948), hace referencia al derecho de sindicalización y de constitución de sindicatos y organizaciones de empleadores y de trabajadores es el requisito necesario para la solidez de la negociación colectiva y del diálogo social.

Mediante decreto ejecutivo #995, el 26 de mayo de 1948 el Dr. José María Velasco Ibarra creó las Escuelas de Capacitación para choferes profesionales en las provincias del Ecuador;otorgando facultades a los Sindicatos de Choferes para que los dirijan.

Las empresas tienen como función brindar un bien o servicio de calidad con el fin de satisfacer la necesidad del cliente o consumidor final por esto es necesario recalcar que la ISO 9001 conforme a su gestión de calidad abarca que organizaciones demuestren su capacidad de proporcionar de forma coherente cumplan los requisitos del cliente. Misma norma debe ser vista desde un punto contable ya que es un proceso básico de un negocio el cual requiere de un propósito, entradas de información, requisitos, métodos,procedimientos e instrucciones, tecnología, personas competentes para el registro y proceso de venta, facturación, cobranza y cuentas incobrables.

En la investigación realizada al analizar las cuentas por cobrar existen causas externas que provocan el pago oportuno por parte de los clientes y en ocasiones estas cuentas son

consideradas como incobrables o cuentas pendientes de cobros por ende la Ley Orgánica de Régimen tributario Interno LORTI(2004), articulo 10 numeral 11establece el cálculo del 1% frente a los créditos comerciales pendientes de recaudación al cierre del mismo por otro lado la provisión acumulada no puede exceder del 10% de la cartera total, dando cumplimiento a los procedimientos del año fiscal.

Además, las Normas de Control interno 405-05 y 405-11, de la Contraloría General del Estado establecen que toda entidad debe realizar el registro oportuno de los movimientos económicos, presentación financiera así mismo el de anticipos de fondos o cuentas por cobrar conforme a la conciliación y constatación.

A la vez recalcando la Norma Internacional de Contabilidad la (NIC 39) en su numeral 05, hace hincapié a los "Instrumentos no Financieros: Reconocimiento y Valoración": con el propósito de dar cumplimiento a los procesos contables y legales en relación con la necesidad de cada que empresa y actué conforme al objetivo de toma decisiones económicos oportunas.

CAPÍTULO II

2.MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Tipo de estudio

La investigación está enmarcada en un estudio Descriptivo, que para Rivadeneira (2011), permite detallar la situación actual de la cartera vencida con el fin de determinar las características del problema observado en el Sindicato de Obreros del Volante de Esmeraldas de acuerdo a la recaudación de pensiones de los estudiantes de la escuela de conducción, políticas para dar de baja a una cuentapermitiendo enmarcar los diferentes procesos y estrategias en cuanto a cobranzas aplicados en el área contable y de finanzas.Esta indagación es no experimental porque no demandó la manipulación de las variables y se detallaron analizando su estado actual; la cual se obtuvo de manera directa con los involucrados en el proceso cabe recalcar que la siguiente tabla 1, tiene como propósito identificar afuncionarios que contribuyeron con información de segunda mano.

Tabla 1*Perfil Funcionarios Del SOVE*

#	ABREV.	CARGO	ÁREA	CÓDIGO
1	S. F	Jefe/a Finanzas/a	Financiero	A1
2	S.J. F	Secretario/a de Jefe Finanzas	Financiero	B1
3	C	Contador/a	Financiero	C1
4	S. G	Secretario/a General	Administrativo	D1
5	S.A.C	Secretario/a de Actas y Comunicación	Administrativo	D2
6	S.O.P.E	Secretario/a de Organización Propaganda y Estadística	Administrativo	D3
7	S.B.A.P	Secretario/a de Biblioteca, Archivo y Prensa	Administrativo	F1
8	S.A.S.D	Secretario/a de Asuntos sociales y Deportes	Cultura	F2
9	S.T.T.V	Secretario/a de tránsito, transporte y viabilidad	Educativa	F3
10	S.E.S.C	Secretario/a de educación sindical y cooperativismo	Educativa	E1

Fuente: Elaboración propia

2.1.1. Metodología de la investigación

De acuerdo con Carvajal(2013) el método deductivo tiene como objetivo llegar a una conclusión partiendo de una investigación, evidenciandofalencias en el departamento contable y de finanzas del sindicato, para lo cual, se recolectó información de primera mano mediante entrevistas, revisión documental de clientes adeudos y planteando una ficha de observaciónque recogió informaciónde las actividades de los funcionarios.

2.2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Las técnicas utilizadas dentro de la investigación son las entrevistas quede acuerdo con Peláez y otros(2000), es aquella que determina cual es la información relevante que se quiere conseguir, haciendo preguntas abiertas dando la oportunidad de recibir matices de la respuesta.

Se ejecutó el instrumentoa losinvolucrados directos en el proceso para obtener información de primera mano por parte de los funcionarios conforme al conocimiento de la situación actual de los clientes, recaudaciones, morosidad, tiempo de recaudación, procedimientos y políticas de cobranza del sindicato conforme al periodo 2016, se utilizaron tres entrevistas las cuales tenían entre cinco y seis preguntas abiertas.

Así mismo, se utilizó la observación directa con la opción de conocer los procesos que se dan en el área financiera y contable en tiempo real la cual está enmarcado en la ficha de observación.

2.3.DISEÑO ESTADÍSTICO

La investigación se realizó en el cantón Esmeraldas y en el centro de la provincia, en el Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas, tomando una población de 3 personas implicadas en el proceso de recaudación de pensiones de los estudiantes correspondiente al periodo 2016.

Tabla 2*Población de la Investigación*

N°	GÉNERO	CARGO	INSTRUMENTOS	CÓDIGO
1	Masculino	Jefe de Finanzas	Entrevista	A1
2	Femenino	Contadora	Entrevista	C1
3	Femenino	Secretaria de jefe de finanzas	Entrevista	B1

Fuente: Elaboración propia

2.4.PROCEDIMIENTO O ANÁLISIS DE DATOS

La presente investigación ha sido desarrollada en el Sindicato obreros del Volante de Esmeraldas con la finalidad de obtener información pertinente a las recaudaciones de las pensiones de los estudiantes de la escuela de conducción, en el área de Finanzas referente con una población de tres personas, para la identificación del proceso y gestión de recaudación, obteniendo así la información idónea que permite el delineamiento que se establece en el objetivo y así cumpliendo la aplicación de los instrumentos de acuerdo al cronograma correspondiente.

Así mismo, se procedió a recopilar la información en base a entrevistas elaboradas de manera clara y concisa ejecutando temas relacionados con los procedimientos y políticas de recaudación, estrategias de cobro y entre otros.

Las entrevistas fueron dirigidas al Jefe de Finanzas, Contador y secretaria del jefe de finanzas del sindicato a los cuales se les asignó los códigos descritos en la tabla 2.

Estos instrumentos permitieron obtener información de manera clara para llegar a los resultados de acuerdo con los objetivos planteados en la investigación, para una mejor

comprensión se establecieron categorías y unidades de análisiscomo se muestra en la tabla 3:

Tabla 3*Matriz Categorial*

CATEGORÍAS	**UNIDADES DE ANÁLISIS**
Cartera Vencida	Tiempo de Vencimiento Morosidad Formas de Recaudación Garantía
Cuentas por Cobrar	Manual de Políticas y Créditos de Cobranzas.
Estrategias de Cobranzas	Propuesta

Fuente: Elaboración propia

Esta tabla permitió analizar los resultados hallados en el área de finanzas los cuales se detallan a continuación**.**

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

3.1.Situación actual del sindicato

El Sindicato Obrero del Volante de Esmeraldas (SOVE) es una institución autónoma que viene laborando a favor de la ciudadanía esmeraldeña desde hace 40 años mediante la escuela de conducción formando choferes profesionales, en la actualidad está conformado por múltiples secretariados y un comité ejecutivo, los cuales son: Secretario General, Secretario de Actas y comunicación, Secretario de Finanzas, Secretario de Organización Propaganda y Estadística, Secretario de Biblioteca, Archivo y Prensa, Secretario de Asuntos Sociales y Deportes, Secretario de Tránsito, Transporte Terrestre y Vialidad, Secretario de Educación Sindical y Cooperativismo.

3.1.1 Cartera vencida periodo 2016

Antes de analizar la situación actual de la cartera vencida en el periodo 2016 es necesario conocer el proceso de matrícula pertinente, debiendo cumplir con los siguientes requisitos según lo manifiestanlos entrevistados *A1* y *D1*:

- 2 copias a colores de cédula de identidad y última papeleta de votación.
- 1 copia a color de cédula de identidad
- 4 fotos a colores tamaño carnet.
- 2 copias a color certificada o notariada del título de bachiller.
- Certificado original de grupo sanguíneo de la cruz roja.
- Comprobante de cancelación de matrícula
- Exámenes: psicosensométrico, psicológico y médico.

El periodo de recaudación se divide en dos semestres comprendidos entre los meses de enero a junio (primer semestre) y julio a diciembre (segundo semestre) según lo manifiesta *A1* y *C1* indicando además que del 100% de las cuentas por cobrar el 30% se encuentra vencida, para llegar a este criterio fue necesario conocer el proceso de matrícula y su financiamiento el cual está dado de la siguiente manera:

Tabla 4*Rubros de pago*

Financiamiento	Valores
Matricula	$330,00
Exámenes médicos	$330,00
Pagos mensuales $157.00 (5 meses)	$785,00
Total	$1.445,00

Fuente: Entrevistados A1 y D1

De acuerdo con *A1* la matrícula y respectivos exámenes médicos se los realiza en el primer mes, cumplido los requisitos se procede a la ejecución de clases en los cinco meses restantes de acuerdo con el semestre enero - junio o julio – diciembre.

Culminando las clases y actividades de la institución en el periodo 2016 se reportó que 592 estudiantes estuvieron en la nómina de matriculados de los cuales 414 constan como graduados, donde el 30% no cumplieron el proceso formativo y pago correspondiente de clases, resultando así una cartera vencida de 178 estudiantes. Los motivos por los cuales se ha mantenido esta cartera vencida apuntan a la falta de recursos económicos, desempleo y el desastre natural suscitado en abril del año 2016, este último afectó a gran parte de la población e infraestructura como domicilios, empresas, etc. dando como resultado una cartera vencida de $ 43.000,00 dólares.

El proceso de recaudación se lo realiza en efectivo o a través de depósitos bancarios en las instituciones financieras como Banco Pichincha, Banco Guayaquil y Banco Rumiñahui por las cuales el SOVE emite la factura correspondiente, estos cobros se los realiza los 15 primeros días del mes o a la culminación de este, al término de la jornada se procede al cierre de acuerdo con la numeración consecutiva de las facturas, papeletas de depósitos y registro en Excel de lo recaudado por estudiante.

Por otro lado, el entrevistado manifiesta que los estudiantes que no hayan cancelado los pagos respectivos al tercer mes seprocede a retirarlos de las aulas de clases; sin embargo, tienen la posibilidad de reintegrarse a culminar las clases y cancelar los valores pendientes los cuales no generan mora o interés alguno. Así mismo, una vez concluido el periodo de clases, el SOVE emite un documento para los estudiantes que hayan cumplido con los pagos totales donde garantice que no tiene deuda alguna y por ende procederá a incorporarse como chofer profesional.

3.1.2 Cuentas por cobrar por concepto de pensiones

El área contable del SOVE está encargada de cumplir disposiciones emanadas en el presupuesto que permiten gestionar todas las actividades y pagos tales como: servicios básicos, IESS, SRI, proveedores y mantenimiento.

El proceso una vez recaudado los cobros en el área de finanzasse procede a realizar la conciliación con el área contable con facturas presentadas por el área de finanzas de cada uno de los clientes, pero el registro se lo realiza respecto a la suma total de todos los clientes al cierre de cada mes y como política se realiza el depósito respectivo de lo recaudado en la institución bancaria de acuerdo con *A1* y *B1* se han acoplado a la ley de normas de control interno 230-02 recaudación y depósitos de los ingresos. La misma carece de la aplicación de la norma referente a la provisión de las cuentas incobrables de acuerdo con la LORTI, cabe recalcar que la institución no otorga créditos por cual no tiene políticas de crédito.

De acuerdo con Vallado (2004), la rotación de cartera permite apreciar cuánto una empresa tarda en recuperar sus cuentas por cobrar a clientes mediante la siguiente formula:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar x 360}}{\text{Ventas Netas a Crédito}}$$

Conforme a lo recopilado arroja que el 30% de las cuentas por cobrar asciende a un valor de $ 43.000,00 frente a unas ventas de $ 598.230,00, en el año 2016 se procede aplicar la fórmula para conocer el tiempo de recuperación de las cuentas por cobrar del SOVE:

$$\text{Rotación de Cartera} = \frac{\text{43.000,00 x 360}}{\text{598.230,00}} = 26$$

Reflejando que el SOVE de acuerdo con la fórmula aplicada, demora 26 días para la cobranza por concepto de pensiones de estudiantes de conducción.

El porcentaje de cartera vencida es considerablemente alto con un 30% reflejando un valor de $43.0000, 00 dólares, por ello se plantea elaborar una matriz en el cual refleje sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para así formular estrategias que permitan ayudar a dicho departamento de la Institución la cual se detalla continuación:

3.2 MATRIZ FODA

Tabla 5*MATRIZ FODA*

FORTALEZAS	**DEBILIDADES**
• Pioneros en la formación de choferes profesionales. • Equipos, vehículos e infraestructura necesaria para el proceso de enseñanza aprendizaje. • Capacitación constante a los docentes de la escuela de conducción.	• Deficiencia en los canales de comunicación. • Elevados costos fijos • Pagos a destiempo por parte de estudiantes de la escuela de conducción.
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
• Campaña de difusión para los futuros estudiantes y socios. • Plazas de empleo en cooperativas de choferes profesionales. • Incremento de la demanda por los cursos.	• Desastres Naturales. • Situación Económica del país. • Cambios en las leyes de tránsito.

Fuente: Elaboración propia

3.2.1 Análisis interno

Para analizar la situación interna y externa se utilizó la matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI) y Evaluación de Factores Externos(EFE). Los resultados de ambas matrices permitirán platear estrategias para la mejora de esta. La matriz EFI es la herramienta que resume y evalúa las principales fortalezas y debilidades en las áreas funcionales de las empresas y las relaciones entre áreas. Valores en un rango de 1.0 a 4.0, tomando en cuenta un valor promedio de 2.5. Puntajes por debajo del 2.5 caracterizan a empresas como débiles internamente ypuntajes que están por encima indican una posición compacta internamente(David, 2003).

Las categorías de calificación de la matriz EFI se la harán de la siguiente manera:

1 Debilidad Mayor,2 Debilidad Menor,3 Fortaleza Menor, 4 Fortaleza Mayor.

La valoración de las matrices tanto EFE y EFI se valoraron de manera objetiva de acuerdo con la realidad observada y los resultados obtenidos en el SOVE. En el cuadro se expone la matriz EFI que abarca las fortalezas y debilidades del SOVE:

Tabla 6*MATRIZ EFI*

FACTORES CRÍTICOS	PESO (0,1 a 1)	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
FORTALEZAS			
Pioneros en la formación de choferes profesionales.	0,14	4.00	0,56
Equipos, vehículos einfraestructura necesaria para el proceso de enseñanza aprendizaje.	0,12	3.00	0,36
Capacitación constante a los docentes de la escuela de conducción.	0,16	3.00	0,48
DEBILIDADES			
Deficiencia en los canales de comunicación.	0,13	2.00	0,26
Elevados costos fijos	0,20	2.00	0,40
Pagos a tiempo por parte de estudiantes de la escuela de conducción.	0,25	1.00	0,25
TOTAL	**1**		**2,31**

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la Tabla 6 Matriz EFI, el análisis interno de la empresa arroja un total de 2,31 por debajo del promedio 2,5 es decir que la empresa internamente es débil debido a sus significativas debilidades por mínimo margen de diferencia frente a las fortalezas por otro lado están conducen a fomentar una estrategia que ayude a la mejora interna.

3.2.2 Análisis externo

Para el análisis externo de las diferentes variables, la calificación de los factores amenazas y oportunidad serán de la siguiente manera: 1 Amenaza Mayor, 2 Amenaza Menor, 3 Oportunidad Menor, 4 Oportunidad Mayor.

Tabla 7*MATRIZ EFE*

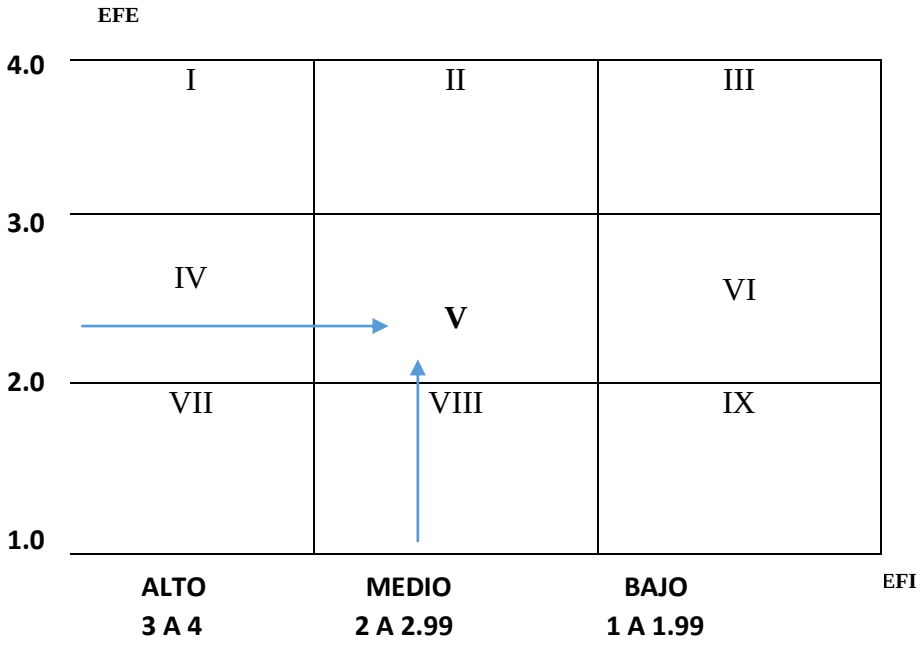
FACTORES CRÍTICOS	PESO (0,1 a 1)	CALIFICACIÓN	TOTAL PONDERADO
OPORTUNIDADES			
Campaña de difusión para los futuros estudiantes y socios.	0,15	3.00	0,45
Plazas de empleo en cooperativas de choferes profesionales.	0,20	4.00	0,8
Incremento de la demanda por los cursos.	0,22	3.00	0,66
AMENAZAS			
Desastres Naturales.	0,09	1.00	0,09
Situación económica del país	0,14	2.00	0,28
Cambios en las leyes de tránsito.	0,20	1.00	0,20
TOTAL	**1**		**2,48**

Fuente: Elaboración propia

Conforme a la tabla 7 Matriz EFE, factores externos muestra un resultado de 2,48 frente a 2,5 considerándose moderadamente débil, indicandoaplicar difusión de clases y afiliación de futuros socios.

Luego de realizar las matrices EFE y EFI respectivamente del SOVE, se elaboró la Matriz IE matriz interna y externa, de acuerdo con Fred (2003) en ella se enfrentandimensiones claves que son los resultados internos y externos, los puntajes de la matriz parten de 1.0 a 1.99 sobre el eje de la *X*, representando una posición internamente débil; de 2.0 a 2.99 considerada un valor promedio y el puntaje de 3.0 a 4.0 posición interna sólida. De la misma manera se representa los valores en la matriz EFE,pero en el eje de la *Y*. La intersección de las matrices EFI y EFE permite determinar la ubicación correcta de los cuadrantes que se detallan a continuación:

Figura 2 Matriz IE (Interna – Externa)



Fuente: Elaboración propia

Mediante los resultados obtenidos en la intersección de las matrices EFE Y EFI se logró un nivel 5, con un el valor medio ubicándolo en un rango de 2 a 2.99 haciendo necesario plantear estrategias de recaudación de clientes, la cual comprenderá un paso a paso desde la facturación hasta el registro contable de la misma, que ayuden a una significativa mejora que partirán desde el beneficio de las fortalezas y oportunidades para así minimizar las debilidades y amenazas.

CAPÍTULO IV

4. Conclusiones

Una vez presentado los resultados de la investigación relacionada a "Procedimientos y políticas para la recaudación de las pensiones de los estudiantes de la escuela de conducción del sindicato obreros del volante de esmeraldas (SOVE) periodo 2016" se dan las siguientes conclusiones:

- Las cuentas por cobrar por concepto de pensiones mantienen una cartera vencida significativa del 30%, afectando la situación financiera y cumplimiento de pagos a tiempo al personal de la institución.

- La rotación de cartera en las cuentas por cobrar genera una rotación tardía de 26 días fuera del tiempo establecido por el sindicato generando un bajo del activo circulante.
- El establecimiento de estrategias, políticas de cobro y recaudación en el sindicato generará una mejora en el proceso de gestión de cobranzas.

PROPUESTA ALTERNATIVA



ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS PENSIONES DEL SOVE

1. PROPUESTA

1.1. TEMA

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA LA RECAUDACIÓN DE LAS PENSIONES

1.2. PRESENTACIÓN

Sindicato Obreros del volante de Esmeraldas es una institución dedicada a formar choferes profesionales a través de su escuela de conducción, el cual tiene una trayectoria de más de 40 años brindando su servicio a la colectividad esmeraldeña, ubicado en la ciudad de Esmeraldas, en el casco urbano en las calles Olmedo y Rocafuerte, contando con 9 secretariados y 500 socios activos.

Este sindicato inició sus actividades en el año 2006, sin embargo, fue suspendido en el 2011 debido a la falta de cumplimiento en las exigencias de la Asociación de Sindicatos de Choferes Profesionales y la Agencia Nacional de Tránsito; Reanudando sus labores en el año 2012 cumpliendo las debidas normas de los entes reguladores antes mencionados.

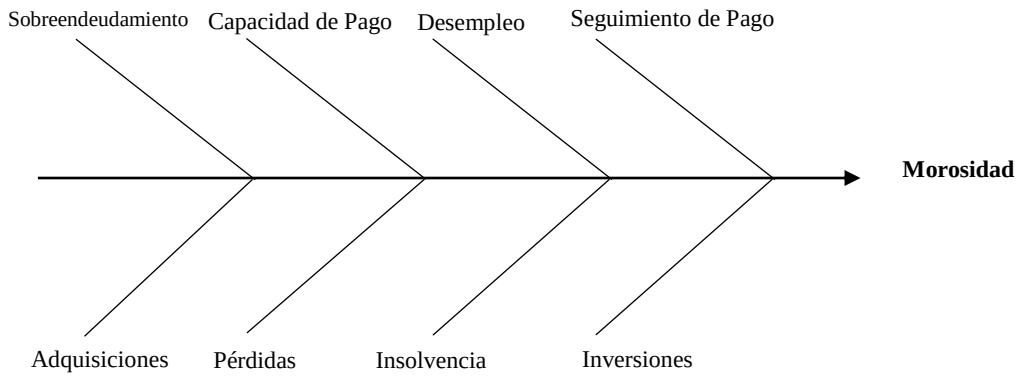
Las cuentas por cobrar clientes es uno de los rubros más representativos que tiene el Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas (SOVE) por concepto de recaudación de pensiones a estudiantes por cursos de conducción con el propósito de ofrecer una mayor orientación en cuanto a procesos de cobranzas de manera clara es necesario establecer estrategias que permitirán ser una herramienta eficaz y oportuna en la gestión de cobro.

Por lo cual las políticas de cobro son importantes para las áreas en especial la contable, financiera y administrativas de la institución siendo estas las gestoras oportunas de recuperación de la cartera, afectando a la situación financiera de la empresa por ende se aplicarán seguimientos y control de cada uno de los departamentos involucrados

El diagrama causa y efecto, tiene como objetivo analizar y categorizar causas de un problema de manera ordenada frente a un proceso generando nuevos procedimientos. (Chang yNiedzwiecki, 1999)

La gestión de cobranza depende de la capacidad de pago del cliente, pago que se ve interrumpido por causas ajenas a la entidad tales como: desempleo, sobreendeudamientos, dificultades familiares generando pérdidas, adquisiciones, insolvencia e inversiones. Ante lo manifestado, a continuación, se detalla el diagrama Causa – Efecto:

Figura 3 Diagrama Causa y Efecto



Fuente: Elaboración propia

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

- Formular estrategias a los procesos de recaudación de las pensiones de los estudiantes de la escuela de conducción del Sindicato Obreros del Volante de Esmeraldas.

1.3. ALCANCE

La presente propuesta servirá de apoyo al departamento de finanzas y contabilidad, de manera específica a los procesos de facturación, recaudación, cuentas por cobrar.

1.4. BASE LEGAL

La presente propuesta está enmarcada en la base legal de acuerdo con las políticas de cobro para la recuperación de la cartera vencida del SOVE, fundamentada en las normas y reglamentos tal como el manual de política contables según laLey Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI) en su artículo 10 referente a la aplicación del 1% de provisión de las cuentas por cobrar para las cuentas incobrables, reconocimiento y valoración en cuanto al valor razonable de acuerdo a lo establecido en la NIC 39 y la norma 405-06 Conciliación de los saldos y 405-11 conciliación y constatación de acuerdo a las Normas Técnicas de Control Interno de la Superintendencia de Compañías.

1.5. CONTENIDO DE LA PROPUESTA



- **Misión del SOVE**
- **Visión del SOVE**
- **Valores**
- **Propuesta Estructura Organizacional**
- **Áreas intervinientes en la gestión de cobranzas**
- **Proceso contable a las cuentas por cobrar**
- **Políticas de cobranza**
- **Estrategias de cobranza**
- **Diagrama del procedimiento de recaudación.**

1.5.1. Misión del SOVE

Satisfacer la demanda de la ciudadanía en general y socios, teniendo bajo su responsabilidad la capacitación, aprendizaje teórico-prácticoy formación de los futuros choferes profesionales, brindando a la comunidad choferes de calidad en transportación terrestre promoviendo la calidad de vida y seguridad vial en el país.

1.5.2. Visión del SOVE

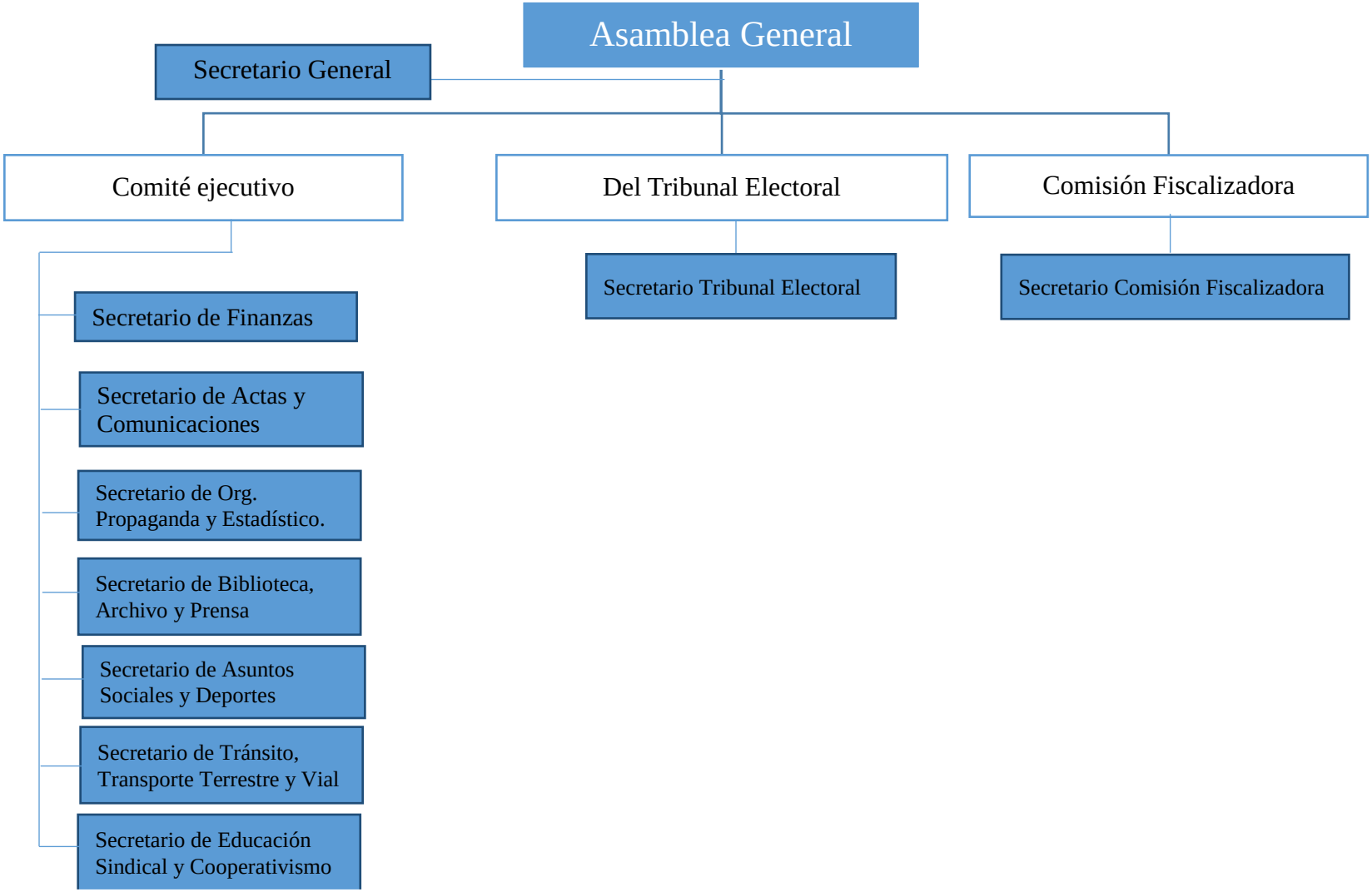
Alcanzar un prestigio de renombre y prestigio a nivel nacional, con instrumentos, equipos y docentes de calidad en la formación de choferes profesionales para el desarrollo económico del país y la provincia.

1.5.3. Valores

Los valores son conductas que trabajadores poseen y promueve de manera positiva para generar un buen ambiente de trabajo en toda entidad, empresa, organizaciones, negocios, sindicatos y demás.

- Honestidad
- Compañerismo
- Respeto
- Compromiso
- Lealtad
- Puntualidad

1.5.4. PROPUESTA DE ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Elaboración propia

1.5.5ÁREAS INTERVINIENTES EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS

A continuación,se detalla las funciones que deben cumplir los integrantes en la gestión de Cobranzas.

Tabla 8*Función de Presidente del Comité Ejecutivo*

SINDICATO OBREROS DEL VOLANTE DE ESMERALDAS
ÁREA ADMINISTRATIVA

Cargo:	Jefe / Presidente
Nivel:	Administrativo
Jefe inmediato:	Presidente del Comité Ejecutivo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Se recomienda que el presidente posea formación académica en: Relación con los clientes, Ing. Administración de Empresas, Ing. Comercial, Ing. en Gestión Empresarial, Economía, Banca y Finanzas.

EXPERIENCIA LABORAL

3 años en cargos similares.

OBJETIVO:

Organizar, planificar y dirigir las diferentes áreas del Sindicato.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Vigilar el desempeño del sindicato.
- Elaboración de planes y proyectos.
- Dirigir las finanzas.
- Aprobación de futuros socios.
- Elaboración de reglamentos.
- Promulgación de sanciones.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 9*Función del secretario de Actas y Comunicaciones*

SINDICATO OBREROS DEL VOLANTE DE ESMERALDAS
ÁREA ADMINISTRATIVA

Cargo:	Secretario de Actas y Comunicaciones
Nivel:	Administrativo
Jefe inmediato:	Presidente del Comité Ejecutivo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Estudiante o Egresado en Ing. Administración de Empresas, Ing. Comercial, Ing. en Gestión Empresarial, Economía, Banca y Finanzas, Secretariado ejecutivo y Relaciones Públicas.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años en cargos similares.

OBJETIVO

Emitir comunicaciones en las diferentes áreas con el propósito de una comunicación idóneo frente al personal y la escuela de conducción.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Redacción de actas
- Custodiar archivos
- Citación a sesiones
- Emisión de certificados

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10*Función del Secretario General*

SINDICATO OBREROS DEL VOLANTE DE ESMERALDAS
ÁREA ADMINISTRATIVA

Cargo:	Secretario General
Nivel:	Administrativo
Jefe inmediato:	Presidente del Comité Ejecutivo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing Administración de Empresas, Ing. Comercial, Ing. en Gestión Empresarial, Economía, Banca y Finanzas, Relaciones Públicas, Atención al cliente y Secretariado Ejecutivo.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años en cargos similares

OBJETIVO

Direccionamiento, desarrollo a las reformas de los estatutos y actividades internas y externas.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

- Reformar los estatutos presentes si así lo requiere la entidad.
- Aprobar el plan de trabajo anual.
- Autorizar la adquisición de bienes y/o enajenación total o parcial de ellos.
- Conocer los balances anuales e informes relativos en pro de la institución y aprobarlos o rechazarlos.
- Designar los miembros principales y suplentes del tribunal electoral y comisión fiscalizadora.
- Resolver reclamos o conflictos de los socios entre sí.
- Autorizar gastos mayores que no consten en el presupuesto.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 11*Función del Secretario de Finanzas*

SINDICATO OBREROS DEL VOLANTE DE ESMERALDAS

ÁREA FINANZAS

Cargo:	Secretario de Finanzas
Nivel:	Administrativo
Jefe inmediato:	Presidente del Comité Ejecutivo

FORMACIÓN ACADÉMICA

Ing. Administración de Empresas, Ing. Comercial, Ing. en Gestión Empresarial, Economía, Banca y Finanzas e Ing. Contabilidad.

EXPERIENCIA LABORAL

2 años en cargos similares.

OBJETIVO

Planificar, dirigir y controlar los procesos de recuperación de la cartera mediante el monitoreo constante del área de finanzas.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES:

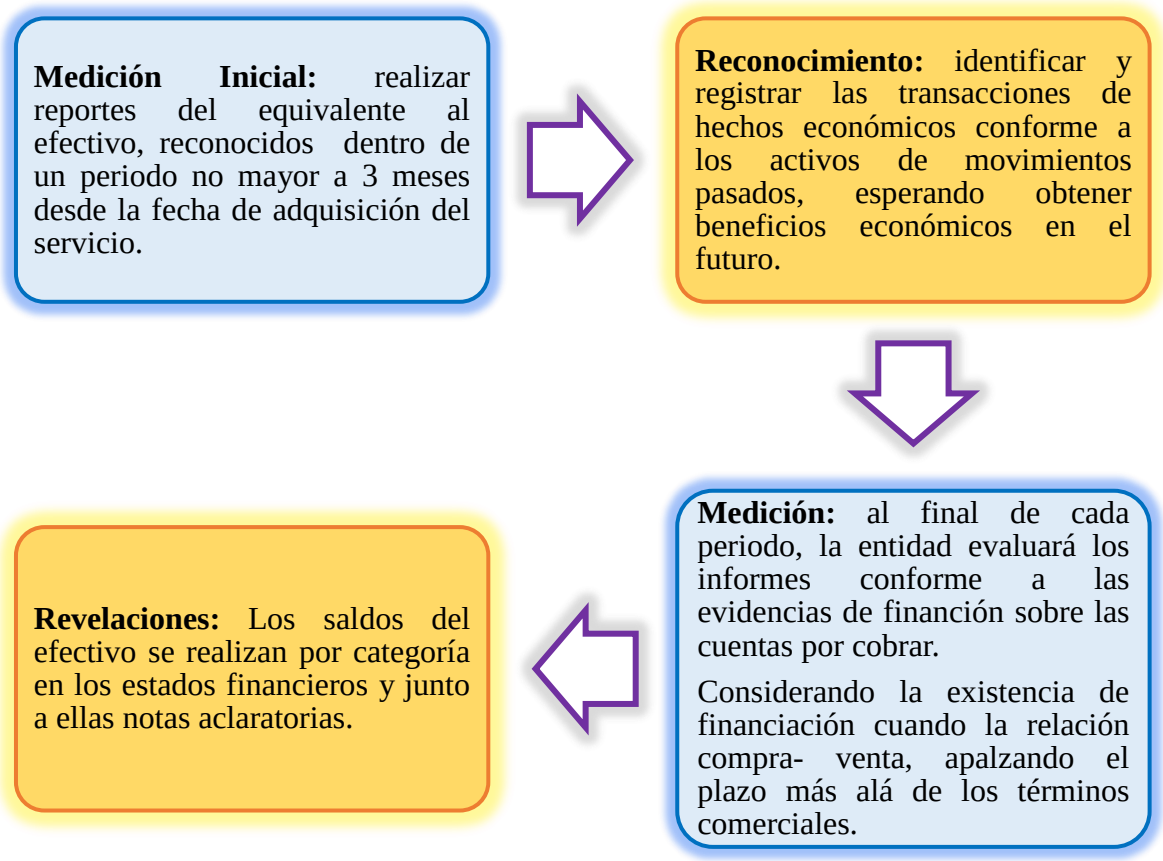
- Recaudar, controlar, precautelar y responsabilizarse de los ingresos económicos que el sindicato genere es sus diferentes dependencias.
- Atender los egresos por concepto de sueldos, honorarios, viáticos, gastos referentes al presupuesto.
- Presentar un balance de los aportes recaudados y gastos efectuado en sesión frente al comité ejecutivo y asamblea general.
- Revisar los movimientos económicos del sindicato con la asesoría de un contador externo que el sindicato proporciona.
- Depositar los fondos de la institución en la entidad bancaria de la provincia junto con el secretario general.
- Presentar el movimiento económico para la revisión por parte del comité ejecutivo y comisión fiscalizadora.
- Elaborar planes económicos y financieros para el desarrollo de las actividades de la institución.

Fuente: Elaboración propia

1.5.6Proceso contable a las cuentas por cobrar

Las cuentas por cobrar son partes de los activos financieros de la empresa, generando un cobro al cliente por el servicio o bien brindado sea a corto o largo plazo, las ventas realizadas a crédito generan interés y en algunos casos surgen perdidas por el deterioro, el siguiente diagrama refleja el proceso:

Figura 4 Proceso Contable



Fuente: Elaboración propia

1.5.7 Políticas de Cobranza

Las siguientes políticas abarcan el seguimiento de la morosidad del sindicato, con el propósito de cumplir las metas de la institución ejecutadas por las autoridades.

Responsable: Asistente de finanzas

Área: Secretariado de Finanzas

- Emisión de recibos con la numeración respectiva.
- Establecimiento de plazos, pagos parciales o totales de acuerdo con la capacidad de pago del cliente.
- Los pagos no percibidos en la fecha de su vencimiento tendrán un plazo máximo de 15 días para su recaudación.
- Los saldos de clientesse cobrarán en efectivo odepósitos bancarios en bancos establecidos por el sindicato.
- Remisión mensual de documentos referente a los ingresos y egresos al área contable.
- Información oportuna de la cartera de clientes.
- Presentación de órdenes de pagos no cancelas.
- Respaldo de la documentación para el área de finanzas y contabilidad.
- Información mensual del disponible al Jefe o Presidente del comité ejecutivo.
- Mantener actualizado los registros de la caja, bancos, cuentas por cobrar y pagar.
- Deposito inmediato de las recaudaciones en la institución financiera.

1.5.8. Estrategias de Cobranza

De acuerdo con la información obtenida en las áreas involucradas del Sindicato conforme a las cuentas por cobrar a clientes, se encuentra una cartera vencida y por vencer del 30% conforme al periodo 2016, para la recuperación de estase presentan estrategias tales como:

Tabla 12*Estrategias y procedimientos de cobranzas*

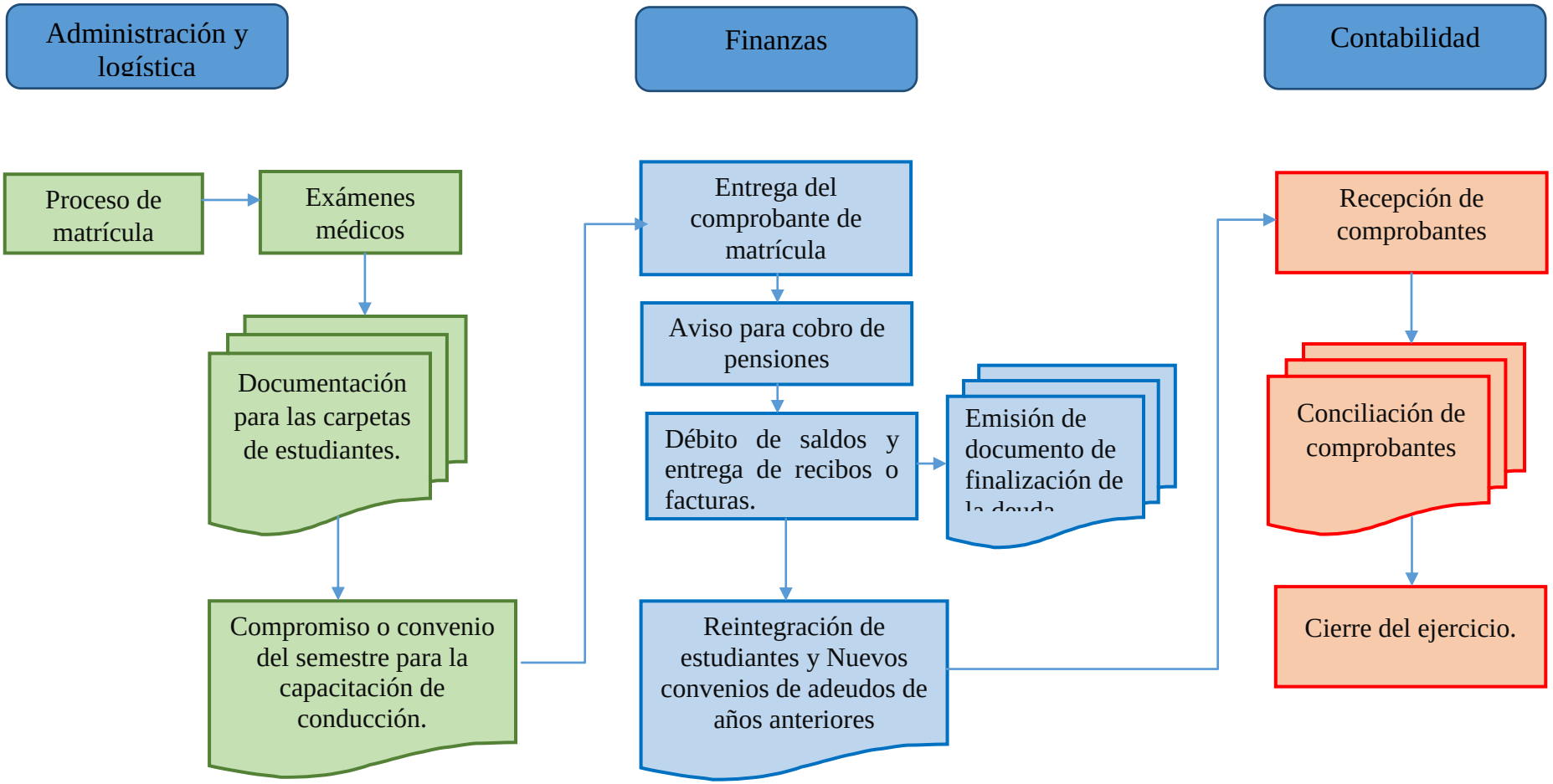
SINDICATO OBREROS DEL VOLANTE DE ESMERALDAS ÁREA FINANZAS	
Responsable:	Secretario de Finanzas
Estrategias	**Procedimientos**
Avisos previos	Emitir recordatorios de fechas de vencimientos próximos al cobro de las pensiones a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos.
Programación de visitas	Elaboración de programas de visitas a estudiantes en las aulas para los respectivos cobros.
Revisión de saldos	Los saldos recaudados deberán ser revisados mensualmente y en el cierre del ejercicio fiscal conjuntamente entre el área de finanzas y el secretario general.
Cobranzas preventivas	Cobros anticipados y de morosidad, minimizando los índices de morosidad antes de que este ocurra.
Reporte de saldos	Realizar reportes mensuales a las cuentas vencidas y por vencer.

Reintegración de estudiantes	Contactar a aquellos clientes que han dejado el curso de conducción, informando que lo pueden reanudar en los siguientes periodos.
Convenios	Realización de convenios entre el sindicato y clientes adeudos,pagando antes lo adeudado.
Seguimiento y control	Seguimiento al cumplimiento de los convenios antes establecidos a través de la junta del comité ejecutivo, secretario de finanzas y contabilidad.

Fuente: Elaboración propia

1.6. Procedimiento de Recaudación

Tabla 13 Diagrama de flujo del proceso de recaudación



Fuente: Elaboración propia

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Batista , M. (2011). Tipos de Sindicatos de trabajadores. Obtenido de http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_dialogue/@actrav/documents/publication/wcms_174973.pdf

Cárdenas , M., & Velasco , B. (2014). Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez: estudio de caso de una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud. *Facultad Nacional de Salud Pública*, *32*(1). Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2014000100003&lang=pt

Carvajal, L. (2013). El método deductivo de investigación. Obtenido de http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/

Chacín, L., & Nárjara, S. (2011). Políticas de las Cuentas por Cobrar en las Empresas de Sevicios Contables. Caso: Municipio Maracaibo. *3*(1). Obtenido de http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/1129/2846

Chalacán, M. Y. (2016). *Modelo de Gestión Financiera para el sindicato de choferes profesionales del cantón Espejo, provincia del Carchi.* Universidad Regional Autónoma de los andes "UNIANDES", Ecuador. Obtenido de http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/3965/1/TUICYA038-2016.pdf

Chang, R., & Niedzwiecki, M. (1999). *Las herramientas para la mejora continua de la calidad* (Vol. 1). Buenos Aires: Ediciones Granica S.A. Obtenido de hhttps://books.google.com.ec/books?id=W5BWNTj82OcC

Chávez, B. (2014). Administración de cuentas por cobrar. *Issuu*. Obtenido de https://issuu.com/bastianater/docs/administracion_de_cuentas_por_cobra/15

Código de trabajo. (2012). *Asociaciones de Trabajadores.* Obtenido de http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf

Coronel Chávez, J. (2012). Obtenido de http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1909/1/TESIS%20DE%20GRADO%20JESSICA%20CORONEL%2011%20AGOSTO.pdf

Cotera Vázquez, D., Lili Limón, A., & García García, A. (2007). Efectividad del análisis crediticio a través de estados financieros en empresas no financiera. *Aportes*. Obtenido de http://www.redalyc.org/pdf/376/37612480007.pdf

Cruz Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuenta por cobrar de Foro Miraflor. *Revista científica de FAREM-Estelí*(7), 26-33. Obtenido de http://www.revistasnicaragua.net.ni/index.php/RCientifica/article/view/730

David, F. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica.* México: ISBM. Obtenido de http://app.ute.edu.ec/content/3936-367-1-1-4-1/CON-ESTRATEGICA-%20FRED%20DAVID.pdf

Fernández Agüero , E. (2004). La gestión del presupuesto cerrado. Depuración de los saldos contables. Esquema general y procedimiento de los pagos a justificar. Las funciones fiscales de la Tesorería. *Revista Española de Control Extremo,* 145-179. Obtenido de http://www.tcu.es/export/sites/default/.content/PdfAbsys/N20-FERNANDEZ-GESTION.pdf

Fernandez, N. (2009). Procedimiento de Control Interno de las cuentas por cobrar en las empresas de construcción. *Revista Electrónica de Gerencia Empresarial*. Obtenido de http://publicaciones.urbe.edu/index.php/coeptum/article/viewArticle/238/588

García , P., Bobayna, A., Martínez , E., Elvira, Á., Avomo, F., Domínguez , F., . . . Doreste, J. (2016). *Claves para un año redondo 2.0.* Maestas. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=T2IXDAAAQBAJ&pg=PT24&lpg=PT24&dq=El+cr%C3%A9dito+es+una+operaci%C3%B3n+financiera+en+la+que+se+pone+a+nuestra+disposici%C3%B3n+una+cantidad+de+dine&source=bl&ots=AuLVOYj4qu&sig=t-nDMdZ8AMvff70dyHrehs6AEIc&hl=es&sa=X&ve

Gitman, L. (2012). *Principios de Administración Financiera.* México: Pearson Educación. Obtenido de http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wp-content/uploads/2015/04/1-Principios-de-Administracion-Financiera-12edi-Gitman.pdf

González Cardozo, C., Hernández Gil , C., & Gil Urdaneta, W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *Multiciencias, 12*(2), 162-166. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=90424216006

Higuerey Gómez, Á. (2007). Administración de Cuentas por Cobrar. Obtenido de http://www.academia.edu/15331674/Administraci%C3%B3n_de_Cuentas_por_Cobrar

Kokemuller, N. (2016). *Fundamentos de las cuentas por cobrar*. Obtenido de La Voz de Houston: http://pyme.lavoztx.com/fundamentos-de-las-cuentas-por-cobrar-7445.html

Ley Orgánica de Regimen Tributario Interno LORTI. (2004). *Deducciones.* Departamento de Normativa Jurídica, Quito. Obtenido de http://www.sri.gob.ec/web/guest/deducciones-2

Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial. (2008). 24. Quito. Obtenido de http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/LEY-ORGANICA-DE-TRANSPORTE-TERRESTRE-TRANSITO-Y-SEGURIDAD-VIAL.pdf

Lucas, L. (2000). *Administración de las cuentas por cobrar.* Obtenido de http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_financ

iera/pedreira/Archivos/Administracion%20de%20Cuentas%20por%20Cobrar.doc.

Machicado, J. (2010). Sindicalismo y Sindicato. *Ediciones New Life*, 12. Obtenido de http://ermoquisbert.tripod.com/pdfs/dt19-sindicato.pdf

Manso, E. (2015). Obtenido de http://www.iimv.org/iimv-wp-1-0/resources/uploads/2015/01/NIC39EduardoManso.pdf

Molina Aznar , V. (2005). *Estrategias de Cobranza en Época de Crisis.* México: Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de https://books.google.es/books?id=FiM8HWIZWzsC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false

Molina Torres, R., & Aranguren, M. (2016). Los libros, diario y mayor principal, ajustes, balance de comprobación. *Issuu*. Obtenido de https://issuu.com/ramonmolina2/docs/revista_de_la_contabilidad.docx

Molina, V. (2002). *El gestor de cobranza.* México : Ediciones fiscales ISEF. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Id37mei83AIC&printsec=frontcover&dq=Cobranza&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjc2sCNnKbYAhWDdSYKHRqRDLAQuwUIKTAA#v=onepage&q=Cobranza&f=false

Noriega Castro, J. V. (2011). Administración de Cuentas por Cobrar - Un enfoque para la toma de decisiones en la Industria Maquiladora de prendas para vestir. Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3876.pdf

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE TRABAJADORES. (1948). *Libertad Sindical.* Obtenido de http://www.ilo.org/global/standards/subjects-covered-by-international-labour-standards/freedom-of-association/lang--es/index.htm?ssSourceSiteId=empent

Peláez , A., Rodríguez, J., Ramírez, S., Pérez, L., Vázquez, A., & González, L. (2000). *La Entrevista.* Obtenido de https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/Entrevista.pdf

Rivadeneira Valencia, A. (2011). *Fundamentos de investigación* (4ta. ed.). Esmeraldas, Ecuador.

Ruiz, T. V. (2015). *Manual de control interno para el área contable del sindicato de choferes profesionales escuela del cantón libertad, de la provincia de Santa Elena.* Universidad Estatal Península de Santa elena , Ecuador. Obtenido de http://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/2482/1/UPSE-TCA-2015-0012.pdf

SmeToolkit. (2016). *10 pasos para cobros eficaces.* México. Obtenido de http://mexico.smetoolkit.org/10-pasos-cobros-eficaces/

Stoner, J., Freeman, E., & Gilbert, D. (2006). *Administración* (Sexta ed.). México: Progreso S.A de C.V. Obtenido de

https://books.google.com.ec/books?id=eWOvsi2iY-8C&pg=PA11&lpg=PA11&dq=la+planificaci%C3%B3n+se+puede+definir+como+el+%E2%80%9Cproceso+para+establecer+metas+y+un+curso+de+acci%C3%B3n+adecuado+para+alcanzarlas.&source=bl&ots=TXiz26vf7L&sig=NzoYz55ZbhiBrc39P

Talavera, J. (2015). *8 Cosas que debes saber sobre los sindicatos*. Universidad Iberoamericana, Mexico. Obtenido de https://www.entrepreneur.com/article/269018

Vallado, R. (2004). *Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar*. Universidad Autonoma de Yucatan, México. Obtenido de http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf

6. ANEXOS

ANEXO #1 ENTREVISTA A MIEMBROS DEL COMITÉ EJECUTIVO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Esmeraldas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA (Jefe de Finanzas)

Nombres y Apellidos: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

Fecha: _____

Hora Inicial: _____ **Hora Final:** _____

1) ¿Cada que tiempo se realizan las recaudaciones de las pensiones de los estudiantes?
2) ¿Cuáles son los procedimientos qué se utiliza para la recaudación de las pensiones?

3) ¿Qué controles utiliza para la recaudación de la cartera vencida de los estudiantes?
4) ¿Qué tipos de crédito otorga el Sindicato a los estudiantes de la escuela de conducción?

5) ¿Qué tipos de garantía exige el área de finanzas a los estudiantes para el cobro de las pensiones?

6) ¿Cuáles son las estrategias de cobro que plantea el área de finanzas para la recaudación de las pensiones de la escuela de conducción?

Gracias por su colaboración.

ANEXO #2 ENTREVISTA A MIEMBROS DEL COMITE EJECUTIVO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Esmeraldas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA (Contador)

Nombres y Apellidos: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

Fecha: _____

Hora Inicial: _____ **Hora Final:** _____

1. ¿Existe Manual de Políticas de Crédito y Cobranzas?

2. Existe la depuración de las cuentas por cobrar

3. ¿Existe la recuperación de las cuentas por cobrar a sus clientes?

4. ¿Qué aspectos considera la empresa para la baja de las cuentas por cobrar de los clientes?

5. ¿Qué nivel de morosidad ha tenido la empresa de acuerdo al periodo 2016?

Gracias por su colaboración

ANEXO #3 ENTREVISTA A MIEMBROS DEL COMITE EJECUTIVO

Pontificia Universidad Católica del Ecuador
Esmeraldas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

Carrera: Ingeniería en Contabilidad y Auditoría

ENTREVISTA (Secretaria del Jefe de Finanzas)

Nombres y Apellidos: _____

Cargo: _____

Dirección: _____

Fecha: _____

Hora Inicial: _____ **Hora Final:** _____

1. ¿Cada que tiempo se realiza la recaudación de las pensiones de los estudiantes?

2. ¿Qué garantías se solicita al estudiante para el cumplimiento del cobro de las pensiones?

3. ¿En relación con el año anterior 2015, han notado un cambio en la recaudación de las pensiones de acuerdo al periodo 2016?

4. Existen mecanismos el cuál se dé a conocer previamente el recordatorio de pago de las pensiones a los estudiantes.

5. ¿Existe modificaciones en los plazos de cobro de pensiones para los estudiantes del sindicato?

6. ¿A través de qué medios el estudiante puede realizar los pagos de las pensiones?

Gracias por su colaboración.

ANEXO #4

FICHA DE OBSERVACIÓN

Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Escuela de Contabilidad y Auditoría

<table>
<tr><td colspan="2">FICHA DE OBSERVACIÓN</td><td>N°1</td></tr>
<tr><td colspan="3">Ubicación: Calle Olmedo entre Rocafuerte y Juan Montalvo</td></tr>
<tr><td colspan="2">Ciudad: Esmeraldas</td><td>Investigador (a):Deysi Cunalata A.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Tema: Analizar las políticas y procedimientos de recaudación de las pensiones de los Estudiantes de la Escuela de Conducción del SINDICATO OBREROS DEL VOLANTE DE ESMERALDAS (SOVE).</td><td>Fecha:30 Sep 2017</td></tr>
<tr><td colspan="3">Descripción de la situación observada: En la institución pude observar el proceso de matriculación de los estudiantes para los cursos de conducción, así mismo el cronograma de actividades de cada una de las materias.

En el departamento de finanzas, observe el proceso de facturación y llenado de carpetas de cada uno de los estudiantes con su documentación respectiva.

Por otro lado, en el departamento de contabilidad, para el año 2017 se dieron cierres mensuales y conciliaciones de las pensiones mensuales la misma se lleva en archivos físicos y tecnológicos.</td></tr>
</table>

TEMPORALIZACIÓN O CRONOGRAMA

AÑO	2017																											
MES	FBERERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO			
ACTIVIDADES Y SEMANAS	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.- DIAGNOSTICO																												
1.1. Revisión de Instrumentos																												
1.2. Aplicación de Instrumentos																												
1.3. Tabulación de la Información																												
1.4. Análisis de la Información.																												
2. DISCUSIÓN																												
2.1. Confrontación de resultados																												
2.2. Contextualización de los resultados																												
3.- CONCLUSIONES																												
4.- RECOMENDACIONES																												
5.- Esquema de presentación																												
5.1.- Introducción																												
5.2. Resumen Ejecutivo																												
5.3. Preliminares del Marco Teórico y Metodológico																												
6. Revisión preliminar																												
7.- PRESENTACION DEL INFORME FINAL																												

VARIABLES DE LA OPERALIZACIÓN

Variable	Definición	Dimensión	Indicador	Fuente	Técnica / Instrumento	ÍTEMS
Procedimientos	Los procedimientos de cobranza deben ser anticipados y planificados deliberadamente de modo que sigan una serie de pasos o etapas	Cartera Vencida (Clientes)	Cobro de Pensiones. Tiempo de Recaudación Morosidad	Secretario de Finanzas.	Entrevista	1° ¿Cada que tiempo se realizan las recaudaciones de las pensiones de los estudiantes? 2° ¿Cuál es el procedimiento o formas de recaudación de las pensiones? 3° ¿Prepara periódicamente un detalle de la antigüedad de saldos? 4° ¿Actualiza periódicamente la deuda de los estudiantes? 5° ¿Establece políticas de recuperación de la cartera vencida de los clientes?
POLÍTICAS	Son los diferentes procedimientos de cobro que aplique una empresa para recuperar en flujos de efectivo las ventas realizadas al crédito.	Créditos	Tiempo del crédito. Garantías	Secretario de Finanzas.	Entrevista	1° ¿Cuáles son los plazos de los créditos de los estudiantes? 2° ¿Qué tipos de garantía plantea el área de finanzas a los estudiantes?
		Cobranzas	Estrategias y seguimiento a las cobranzas	Jefe de Tesorería.	Entrevista	1° ¿Establece políticas de cobro? 2° ¿Establece pasos o procesos de las cobranzas o recaudación de las pensiones de los estudiantes?