

## **RESUMEN EJECUTIVO**

TELCONET S.A., es una empresa ecuatoriana dedicada a brindar servicios de telecomunicaciones a empresas públicas y privadas, en la actualidad dentro de la industria es conocida como una empresa líder en la prestación de este tipo de servicios. Su Matriz se encuentra Ubicada en la Ciudad de Guayaquil considerada como regional N°1 y La Sucursal Quito considerada como la Regional N°2, para efecto de estudio el enfoque y propuesta del Modelo de Gestión Financiera para el Departamento de Cobranzas es para la ciudad de Quito. La Propuesta de mejoramiento se centra en tres componentes principales: Recurso Humano, Informático e Infraestructura, los mismos a los que se presenta las diferentes estrategias de mejora. Para poder definir la propuesta, se realizó un diagnostico general del Departamento de Cobranzas a fin de conocer las falencias y dar respuesta de mejora a las mismas. Este los principales problemas encontrados son: el excesivo número de clientes que maneja cada Gestor de Cobranzas, el contar con políticas y procedimientos obsoletos y no contar con una correcta definición de facultades con sus respectivas atribuciones y responsabilidades. Luego se presenta el análisis financiero a nivel de empresa para determinar el estado de las cuentas por cobrar, que corresponde al objeto de estudio, de esta manera se analiza de manera independiente a la Cartera Generada a la Sucursal Quito, presentando los resultados a los que se pretende llegar con la implementación del modelo, que es la recuperación optima de la Cartera Vigente y Vencida así como también disminución del índice de morosidad, con el fin de contar con resultados positivos para la empresa.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **TELCONET**
- **DEPARTAMENTO DE COBRANZAS**
- **PROCESO**
- **PROCEDIMIENTO**
- **RECUPERACIÓN DE CARTERA**

## **EXECUTIVE SUMMARY**

TELCONET SA is an Ecuadorian company dedicated to providing telecommunications services to private and public companies, currently within the industry is known as a leader in the provision of these services. Its matrix is located in the city of Guayaquil considered regional No. Its parent is located in the city of Guayaquil considered regional No. 1 and the sucursal considered the Regional Quito No. 2, to study the effect of the proposed approach and financial management model for the Collections Department is for the city Quito. The proposed improvement focuses on three main components: Human, Technology and Infrastructure, the same ones that the various strategies for improvement occur. In order to define the proposal, a general diagnosis of the Collections Department in order to meet the shortcomings and responding to the same improvement it was made. The major problems encountered are excessive number of customers handled by each Manager Collections, the obsolete have policies and procedures and not having a proper definition of powers with their respective roles and responsibilities. After the financial analysis is presented at the company level to determine the status of accounts receivable, which corresponds to the object of study, so independently analyzed the Portfolio generated Branch Quito, presenting the results that It is to reach the implementation of the model, which is the optimal recovery of current and past due portfolio as well as delinquency rate decreased, in order to have positive results for the company.

### **KEYWORDS:**

- **TELCONET**
- **COLLECTIONS DEPARTMENT**
- **PROCESS**
- **PROCEDURE**
- **PORTFOLIO RECOVERY**