

CERTIFICACIONES

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CARRERA DE INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

LORENA ELIZABETH PUEBLA ESPINOZA

DECLARO QUE:

El proyecto de grado denominado "PROPUESTA DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE FINANCIERO PARA EL DEPARTAMENTO DE CARTERA DE LA EMPRESA TECEMOVIL S.A. ha sido desarrollado con base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondiente, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es mi autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Quito, 03 de marzo de 2009

Lorena Elizabeth Puebla Espinoza

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CARRERA DE INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA

CERTIFICADO

DIRECTOR: DR. HUGO RODRÍGUEZ

CODIRECTOR : MSC DR. GABRIEL OSORIO

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado” PROPUESTA DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE FINANCIERO PARA EL DEPARTAMENTO DE CARTERA DE LA EMPRESA TECEMOVIL S.A.” realizado por Lorena Elizabeth Puebla Espinoza, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Escuela Politécnica del Ejército.

Debido a que la empresa TECEMOVIL S.A. no cuenta con procedimientos bien estructurados, por lo que se ha propuesto implementar un Sistema Administrativo Contable para mejorar su servicio a favor de sus clientes y de la empresa recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat (pdf). Autorizan a Lorena Elizabeth Puebla Espinoza que lo entregue a Dr. Rodrigo H. Aguilera V., en su calidad de Director de la Carrera.

Quito, 03 de marzo de 2009

Dr. HUGO RODRÍGUEZ
DIRECTOR

MSC DR. GABRIEL OSORIO
CODIRECTOR

ESCUELA POLITÉCNICA DEL EJÉRCITO
CARRERA DE INGENIERIA EN FINANZAS Y AUDITORIA, CPA.

AUTORIZACIÓN

Yo, LORENA ELIZABETH PUEBLA ESPPINOZA

Autorizo a la Escuela Politécnica del Ejército la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “PROPUESTA DE UN SISTEMA ADMINISTRATIVO CONTABLE FINANCIERO PARA EL DEPARTAMENTO DE CARTERA DE LA EMPRESA TECEMOVIL S.A., cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y autoría.

Quito, 03 de marzo de 2009

Lorena Elizabeth Puebla Espinoza

DEDICATORIA:

La presente investigación va dedicada a Dios, porque me ha permitido llegar a culminar esta etapa de mi vida con mucho esfuerzo y perseverancia; a mis padres por su apoyo incondicional en todo momento y ser el pilar fundamental en mi vida.

AGRADECIMIENTO:

El autor expresa su agradecimiento al Dr. Hugo Rodríguez V., Director de Tesis, al Mcs Dr. Gabriel Osorio V., Codirector de Tesis quienes con sus conocimientos y profesionalismo impartidos han logrado que la dirección y ejecución del presente estudio de investigación sea exitoso. A la empresa TECEMOVIL S.A. por la apertura brindada para la realización de esta tesis.

INDICE DE CONTENIDOS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD.	i
CERTIFICADO DE TUTORÍA.	ii
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN.	iii
DEDICATORIA.	iv
AGRADECIMIENTO.	v
RESUMEN.	1

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 ANTECEDENTES.	7
1.1.1 Base legal de la empresa.	8
1.1.2 Objetivos de la empresa.	15
1.1.2.1 Objetivos Generales.	15
1.1.2.2. Objetivos Específicos.	15
1.2. LA EMPRESA.	15
1.2.1 Reseña Histórica.	16
1.2.2 Organigramas.	22
1.2.2.1 Organigrama Estructural.	22
1.2.2.2 Organigrama Funcional.	25
1.2.1.3 Organigrama de Recursos Humanos.	30

CAPÍTULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1.	Análisis Interno.	31
2.1.1.	Descripción de procesos.	32
2.1.2.	Departamento Comercial.	33
2.1.3.	Departamento de Cartera.	36
2.1.4.	Departamento de Finanzas.	40
2.2.	Análisis Externo.	46
2.2.1.	Influencias Macroeconómicas.	47
2.1.1.1	Factor político.	47
2.1.1.2	Factor económico.	49
2.1.1.3.	Factor tecnológico.	53
2.1.1.4	Factor legal..	55
2.2.2	Influencias Macroeconómicas.	59
2.2.2.1	Clientes.	59
2.2.2.2	Proveedores.	61
2.2.2.3	Competencia.	65
2.2.2.4	Estructura de Valores.	68

CAPÍTULO 3

FUNCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

3.1.	Misión.	72
3.2.	Visión.	72
3.3.	Objetivos de las áreas.	73
3.4.	Políticas.	76
3.5.	Estrategias.	80
3.6.	Principios.	82
3.7	Valores.	82

CAPÍTULO 4

PROCESO ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

4.1.	Diseño del Proceso Administrativo y Financiero.. . . .	85
4.1.1	Procesos.	86
4.1.1.1	Departamento Administrativo.	86
4.1.1.2	Departamento Comercial.	87
4.1.1.3	Dirección Ejecutiva.. . . .	88
4.1.1.4	Gerencia General.	88
4.1.2	Selección de procesos.	88
4.1.3	Análisis del sistema actual para mejorar el desempeño del Departamento de Cartera.	92
4.1.3.1	Definición de los Objetivos.	96
4.1.3.2	Estrategias para el cumplimiento de objetivos.	97
4.1.3.3	Definición de Políticas.	98
4.1.3.4	Manual de procedimientos.	100
4.1.3.5	Diseño del Flujoograma.	109

CAPÍTULO 5

PROPUESTA DE IMPLANTACION DE MEJORAMIENTOS DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE TECEMOVIL S.A.

5.1 Planeación de la administración de la cartera.	126
5.1.1 Objetivos para administración de la cartera.	127
5.1.1.1 Eficiente rotación de la cartera.	127
5.1.1.2 Montos recaudados (presupuestos de Cartera).	130
5.1.1.3 Indicadores de la gestión para el Departamento de Cartera.	133
5.1.1.4 Racionalización de los costos de la administración de la Cartera.	136
5.1.1.5 Disminución de las cuentas incobrables.	136
5.1.2 Principios de la Cartera.	139
5.1.3 Plan de Cartera.	139
5.1.3.1 Políticas de Cartera y su relación con las de crédito	140
5.1.3.2 Normas de cobranzas.	142
5.1.3.3 Estrategias para el procedimiento de recuperación de cuentas.	142
5.1.3.4 Calificación y antigüedad para la administración de la cartera.	143
5.1.3.5 Antigüedad de saldos.	144
5.1.3.6 Evaluación de cartera.	144
5.1.3.7 Procedimientos de Cartera, Prórroga.	145
5.1.3.8 Acuerdos de pago y reestructuraciones.	146
5.2 Organización del Departamento de Cartera.	147

5.2.1 Organización descentralizada.	147
5.2.2 Control de la Cartera.	148
5.2.2.1 Consecuencias de la cartera morosa en la rentabilidad de la empresa.	149
5.2.2.2 Principales aspectos que se deben controlar en la Cartera.	150
5.3 Señales de deterioro de la situación del deudor	154
5.3.1 Persona natural.	154
5.3.2 Persona jurídica.	155
5.3.3 En el manejo del negocio.	155
5.4 La Dirección del Departamento de Cartera.	156
5.4.1 Estilo de dirección de la Gerencia de Cartera.	156
5.4.2 Trabajo en equipo.	157
5.4.3 Liderazgo del Gerente de Cartera..	157
5.4.4 Principales funciones del Gerente de Cartera.	159
5.4.5 Auditoria operativa.	160
5.5 Proyecto de Remuneración variable para el Departamento de Cartera.	161
5.5.1 Beneficios para la empresa con la aplicación de la remuneración variable.	161
5.5.2 ¿Como implantar la remuneración variable?.	162
5.5.3 Proyecto de implantación de la remuneración variable para la ciudad de Quito.	162
5.6 Formas para la cobranza con resultados positivos.	164
5.6.1 Cobranza persuasiva.	164
5.6.2 Estado de cuenta mensual.	165
5.6.3 Recordatorios y técnicas de persecución.	166

5.6.4.1 Cartas de insistencia.	166
5.6.4.2 Insistencia por teléfono.	169
5.6.5 Cobranza con apoyo del personal del Departamento Comercial		170
5.6.6 Perjudicial, o persuasivo.	171
5.6.7 Jurídica o coactiva.	175
5.7 HERRAMIENTAS PARA LA GESTION DE COBRO.	179
5.7.1 Diseño de listado para controlar la gestión de cobro.	179
5.7.2 Nuevo formato para estado de cuenta de clientes.	179
5.7.3 Estado de cuenta o preliquidaciones para los clientes.	179
5.8 Niveles de Aprobación.	179
5.8.1 Cuentas incobrables.	180
5.8.2 Pago de comisiones a Vendedores.	181
5.8.3 Anticipo de comisiones a Vendedores.	181
5.9 Control y Cumplimiento de las políticas y procedimientos.	181
5.10 Diseño de módulos en el Sistema de Cartera.	183
5.10.1 Cortes y Reconexiones.	183
5.10.1.1 Objetivos del Diseño del Módulo de Cortes.	184
5.10.1.2 Diseño del Módulo de Cortes.	184
5.10.1.3 Diagrama de flujo del Módulo de Cortes.	185
5.10.2 Reconexión del Servicio.	186
5.10.2.1 Objetivos del Módulo de Reconexión del Servicio.	186
5.10.2.2 Diseño del Módulo de Reconexión del servicio.	186
5.10.2.3 Diagrama de Flujo del Módulo de Reconexión del servicio.	164
5.10.3 Refinanciación de las deudas a los clientes.	165

5.10.3.1	Objetivos del Módulo de Refinanciación.	165
5.10.3.2	Diseño del Módulo de Refinanciación.	166
5.10.3.3	Diagrama de Flujo del Módulo de Refinanciación.	167
5.10.4	Elaboración de reportes de cuentas vencidas y generación de notificaciones.	168
5.10.4.1	Objetivos de la Elaboración de reportes de cuentas vencidas y generación de notificaciones.	168
5.10.4.2	Diseño del módulo de la Elaboración de reportes de cuentas vencidas y generación de notificaciones.	168
5.10.4.3	Diagrama de Flujo para el Módulo de la Elaboración de reportes de cuentas vencidas y generación de notificaciones.	169
5.10.5	Acción judicial para el cobro de cuentas vencidas.	170
5.10.5.1	Objetivos del Módulo de Acción judicial para el cobro de cuentas vencidas.	170
5.10.5.2	Diseño del Módulo de Acción judicial para el cobro de cuentas vencidas.	170
5.10.5.3	Diagrama de Flujo del Módulo Acción judicial para el cobro de cuentas vencidas.	173

CAPITULO 6

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

6.1.1.	Conclusiones Generales.	175
--------	-------------------------	-----

6.1.2 Conclusiones Específica.	176
6.2 Recomendaciones	
6.2.1 Recomendaciones Generales.	177
6.2.2 Recomendaciones Específicas.	178
ANEXOS.	180
BIBLIOGRAFIA.	193

INDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Porcentajes de Provisión de Cuentas Incobrables.	132
Tabla no. 2: Saldos Vencidos al 31 de diciembre del 2008.	133
Tabla n 3º: Remuneración variable.	142

Tabla n 4º: Cartera Corriente y vencida al 14 de enero 2009.	. . .	151
--	-------	-----

INDICE DE GRAFICOS

Grafico No. 1: Cobros semanales enero 2009.	116
Grafico No. 2: Provisión de Cartera Vencida al 31 de diciembre de 2008.	133
Grafico No. 3: Saldos vencidos al 31 de diciembre del 2008.	134
Grafico No. 4: Montos de Cartera por Cobrar al 14-ene-2009.	152

Grafico No. 4: Porcentajes de Cartera Vencida y Corriente. 152