



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Tema: “Análisis de la gestión de la cartera vencida, en el Sindicato de Choferes Profesionales, ubicado en el cantón Espejo, provincia del Carchi, Ecuador, período 2020.”

Previo a la obtención del título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA.

AUTOR:

Valencia Chamorro Lenin Stalin

DIRECTORA:

Dra. Rhea Gonzalez Bertha Soraya

Ibarra, 2022

Índice de Contenidos

Índice de Contenidos.....	ii
Índice de Gráficos.....	vi
Índice de Tablas	vii
Dedicatoria.....	xi
Agradecimiento.....	xii
RESUMEN EJECUTIVO	xiii
ABSTRACT.....	xiv
Introducción	xv
Capítulo I.....	- 17 -
Problema de Investigación	- 17 -
1.1 Planteamiento del problema.....	- 17 -
1.2 Justificación	- 18 -
1.3 Objetivos	- 19 -
1.3.1 Objetivos General	- 19 -
1.3.2 Objetivos Específicos.....	- 19 -
Capitulo II.....	- 20 -
Marco Referencial	- 20 -
2.1 Estado del Arte	- 20 -
2.2 Marco Teórico	- 22 -
2.2.1 Activos Exigibles	- 22 -
2.2.2 Cuentas por Cobrar	- 23 -
2.2.3 Ventas a Crédito	- 23 -
2.2.4 Cartera	- 23 -
2.2.5 Cartera de Crédito.....	- 24 -
2.2.6 Cartera de Crédito Vencida	- 24 -
2.2.7 Gestión	- 25 -
2.2.8 Gestión de la Cartera de Crédito	- 25 -

2.2.9 Políticas de Crédito	- 26 -
2.2.10 Políticas de Cobro.....	- 26 -
2.2.11 Proceso de Crédito y Cobranza	- 26 -
2.2.12 Gestión de Crédito y de Cobranza	- 27 -
2.2.13 Análisis Financiero.....	- 28 -
2.2.13.1 Análisis Vertical.....	- 28 -
2.2.13.2 Análisis Horizontal.....	- 28 -
2.2.14 Ratios de Gestión.	- 28 -
2.2.14.1 Ratio de Rotación de Cartera	- 29 -
2.3 Marco Legal	- 29 -
2.3.1 Constitución de la República del Ecuador.....	- 29 -
2.3.2 Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial	- 29 -
2.3.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno – LORTI	- 30 -
2.3.4 NIIF para Pymes	- 31 -
2.3.5 Estatutos del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo ...	- 33 -
Capítulo III	- 34 -
Marco Metodológico	- 34 -
3.1 Introducción	- 34 -
3.1.1 Enfoque de la Investigación	- 35 -
3.1.1.1 Cualitativo.....	- 35 -
3.1.2 Tipo de Investigación.....	- 35 -
3.1.2.1 Descriptiva.....	- 35 -
3.1.2.2 Cualitativa.....	- 36 -
3.1.3 Métodos de Investigación.....	- 36 -
3.1.3.1 Inductivo	- 36 -
3.1.3.2 Analítico Sintético	- 37 -
3.1.4 Técnicas de Investigación	- 37 -
3.1.4.1 Entrevista	- 37 -

3.1.4.2 Observación	- 38 -
3.1.4.3 Revisión Documental	- 38 -
3.1.5 Instrumentos	- 38 -
3.1.5.1 Guías de la Entrevista.....	- 38 -
3.1.5.2 Fichas de Observación	- 39 -
3.1.5.3 Fichas Documentales	- 39 -
3.2 Muestra	- 39 -
Capítulo IV	- 41 -
Diseño del Estudio de Caso	- 41 -
4.1 Recolección de la Información	- 41 -
4.1.1 Matriz de Recolección de Información	- 42 -
4.2 Análisis de la Información.....	- 45 -
4.2.1 Análisis de los Resultados de las Entrevistas	- 45 -
4.2.1.1 Resultados de la Entrevista Aplicada a los miembros del Comité Ejecutivo.	- 45 -
4.2.1.2 Análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los miembros del Comité Ejecutivo.....	- 54 -
4.2.1.3 Resultados de la entrevista aplicada al Secretario General.	- 57 -
4.2.1.4 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada al Secretario General.	- 59 -
4.2.1.5 Resultados de la entrevista aplicada a la Secretaria del Tesoro y Finanzas.	- 61 -
4.2.1.6 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a la Secretaria del Tesoro y Finanzas.	- 64 -
4.2.1.7 Resultados de la Entrevista Aplicada a la Contadora.	- 66 -
4.2.1.8 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a la contadora.....	- 70 -
4.2.2 Análisis de los Resultados de la Ficha de Observación	- 71 -
4.2.2.1 Resultados de la Ficha de Observación.....	- 71 -

4.2.2.2	Análisis de los resultados obtenidos de la ficha de observaciones. ...	- 76 -
4.2.3	Análisis de los Resultados de las Fichas Documentales.....	- 79 -
4.2.3.1	Resultados de las Fichas Documentales.....	- 79 -
4.2.3.2	Análisis de los resultados obtenidos de las fichas documentales.	- 84 -
4.2.4	Análisis de los Procesos Contables	- 89 -
4.2.5	Análisis a los Procedimientos de Otorgamiento de Créditos.....	- 91 -
4.2.6	Análisis de los Procedimientos de recuperación de créditos.....	- 94 -
4.2.7	Aplicación y Análisis de Indicadores de Gestión.....	- 97 -
4.2.7.1	Análisis de indicadores de gestión aplicados a los procesos de otorgamiento de crédito.....	- 99 -
4.2.7.2	Análisis de indicadores de gestión aplicados a los procesos de recuperación de la cartera.....	- 100 -
4.3	Redacción del Informe.....	- 103 -
4.3.1	Antecedentes	- 103 -
4.3.2	Filosofía Institucional	- 104 -
4.3.2.1	Misión.	- 104 -
4.3.2.2	Visión.....	- 104 -
4.3.2.3	Ideario.....	- 104 -
4.3.2.4	Valores y Principios Generales.....	- 104 -
4.3.2.5	Ubicación.....	- 105 -
4.3.2.6	Organigrama.....	- 105 -
4.3.3	Resultados del Análisis.....	- 107 -
4.4	Presentación y Análisis de Resultados del Caso.....	- 119 -
4.4.1	Matriz de Resultados	- 119 -
4.4.2	Cronograma de Aplicación	- 123 -
Bibliografía	- 127 -

Índice de Gráficos

Figura 1 Ficha de observación	- 72 -
Figura 2 Papel de trabajo N°1: Detalle de la gestión de cuentas por cobrar a estudiantes	- 86 -
Figura 3 Papel de trabajo N°3: Provisión de cuentas incobrables	- 89 -
Figura 4 Incorporación de la cuenta gasto provisión 1% alumnos en el Estado de Resultados.....	- 90 -
Figura 5 Papel de trabajo N°7 Proceso de otorgamiento de crédito	- 92 -
Figura 6 Papel de trabajo N°8: Proceso de recuperación de créditos	- 95 -
Figura 7 Ubicación del SCPCE	- 105 -
Figura 8 Organigrama estructural del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.....	- 106 -
Figura 9 Políticas para el otorgamiento de créditos, propuesta	- 108 -
Figura 10 Políticas de cobro, propuesta	- 109 -
Figura 11 Actividades del proceso de concesión de créditos.....	- 112 -
Figura 12 Flujograma del proceso de concesión de crédito.....	- 113 -
Figura 13 Actividades del proceso de recuperación de créditos.....	- 114 -
Figura 14 Flujograma proceso de recuperación de cartera.....	- 116 -
Figura 15 Cronograma de Aplicación.....	- 123 -
Figura 16 Estado de Situación Financiera del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	- 131 -
Figura 17 Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020	- 133 -
Figura 18 Estado de Situación Financiera del 01 de enero al 31 de enero del 2020.....	- 135 -
Figura 19 Simbología usada en los flujogramas propuestos.....	- 137 -
Figura 20 Ficha de observación N°1	- 138 -
Figura 21 Ficha de observación N°2	- 139 -
Figura 22 Ficha de observación N°3	- 140 -
Figura 23 Ficha de observación N°4	- 141 -
Figura 24 Ficha de observación N°5	- 142 -
Figura 25 Ficha de observación N°6	- 143 -
Figura 26 Ficha de observación N°7	- 144 -
Figura 27 Ficha de observación N°8	- 145 -
Figura 28 Ficha de observación N°9	- 146 -
Figura 29 Ficha de observación N°10	- 147 -

Figura 30 Ficha de observación N°11	- 148 -
Figura 31 Ficha de observación N°12	- 149 -
Figura 32 Ficha de observación N°13	- 150 -
Figura 33 Ficha de observación N°14	- 151 -
Figura 34 Guía de la entrevista aplicada a los miembros del Comité Ejecutivo ...	- 152 -
Figura 35 Guía de la entrevista aplicada al Secretario General.....	- 154 -
Figura 36 Guía de la entrevista aplicada a la Secretaria del Tesoro y Finanzas...	- 156 -
Figura 37 Guía de la entrevista aplicada a la Contadora	- 158 -
Figura 38 Ficha de observación	- 160 -
Figura 39 Entrevista con el Secretario de Actas.....	- 164 -
Figura 40 Entrevista con el Secretario de Legislación.....	- 164 -
Figura 41 Entrevista con el Secretario de Sindicalismo	- 164 -
Figura 42 Entrevista con la Secretaria del Tesoro y Finanzas	- 165 -
Figura 43 Entrevista con la Contadora de la institución	- 165 -
Figura 44 Certificado de aceptación para la realización del trabajo de investigación	- 166 -
Figura 45 Copia del RUC de la entidad	- 167 -
Figura 46 Informe de Urkund.....	- 169 -

Índice de Tablas

Tabla 1 Metodología	- 34 -
Tabla 2 Muestra no probabilística.....	- 40 -
Tabla 3 Matriz de recopilación de información.....	- 43 -
Tabla 4 Papel de trabajo N°2: Análisis horizontal de los datos de la gestión de cuentas por cobrar a estudiantes.....	- 87 -
Tabla 5 Papel de trabajo N°3: Valores presentados en la cartera de crédito.....	- 88 -
Tabla 6 Papel de trabajo N°4: Detalle de los saldos que conforman las cuentas por cobrar del año 2020.....	- 89 -
Tabla 7 Indicadores de eficiencia del proceso de concesión de créditos.....	- 97 -
Tabla 8 Indicadores de eficiencia del proceso de recuperación de la cartera.....	- 98 -
Tabla 9 Matriz de Resultados	- 120 -

CERTIFICACIÓN

INFORME DEL DIRECTOR DE TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En mi calidad de director de Integración Curricular, presentado por el egresado (Lenin Stalin Valencia Chamorro), para optar por el Título de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA, cuyo tema es: "Análisis de la Gestión de la Cartera Vencida, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Ecuador, Período 2020", considero que el presente trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Ibarra, a los 15 días del mes de agosto del 2022.

Firma:



Dra. Soraya Rhea

C.I. 1001693256



UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

DATOS DE CONTACTO			
CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401965512		
APellidos y Nombres:	Valencia Chamorro Lenin Stalin		
DIRECCIÓN:	El Ángel, Avenida Espejo y Segunda Transversal		
EMAIL:	55stalinlenin@gmail.com		
TELÉFONO FIJO:	(06) 2977 004	TELÉFONO MÓVIL:	0987998922

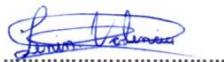
DATOS DE LA OBRA	
TÍTULO:	“Análisis de la gestión de la cartera vencida, en el Sindicato de Choferes Profesionales, ubicado en el cantón Espejo, provincia del Carchi, Ecuador, periodo 2020.”
AUTOR (ES):	Valencia Chamorro Lenin Stalin
FECHA: DD/MM/AAAA	15 de agosto de 2022
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
PROGRAMA:	<input checked="" type="checkbox"/> PREGRADO <input type="checkbox"/> POSGRADO
TÍTULO POR EL QUE OPTA:	Licenciatura en Contabilidad y Auditoría CPA
ASESOR /DIRECTOR:	Dra. Rhea Gonzalez Bertha Soraya

2. CONSTANCIAS

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 04 días del mes de septiembre del 2022.

EL AUTOR:



Valencia Chamorro Lenin Stalin

Dedicatoria

Este trabajo lo dedico a mis padres Rafael y Edilma quienes fueron los pilares fundamentales en mi formación académica, que, con su aliento, y esfuerzo me incentivaron a seguir adelante con el desarrollo y culminación de esta investigación. Además, agradezco en especial a mi abuelito quien a pesar de ya no estar físicamente a mi lado me incentivó a continuar con mi formación académica, él fue y será siempre mi motivación para seguir adelante.

Lenin Valencia

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a mis familiares y amigos quienes me incentivaron a seguir adelante con mi formación académica, y que además me brindaron su apoyo y ayuda necesaria para la elaboración de esta investigación.

De igual manera agradezco a la Universidad Técnica del Norte por haberme brindado la gran oportunidad de estudiar y de formarme como profesional, de igual manera a todos los docentes que me impartieron sus conocimientos y que me apoyaron en el transcurso de mi formación.

Finalmente agradezco al Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, por haberme permitido realizar mi trabajo de investigación dentro de sus instalaciones, en donde todo su personal me supo ayudar y brindar todos los recursos necesarios que necesitaba para realizar mi trabajo de investigación.

Lenin Valencia

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio de caso, centra su investigación en analizar la gestión que realizó el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, referente a su cartera de crédito vencida en el período 2020, con lo cual se busca determinar qué factores influyeron para que la institución presente esta cartera, la metodología que se utilizó tiene un enfoque cualitativo, esto se debe a que la mayoría de la información que se recopiló provino de entrevistas aplicadas a los administrativos de esta entidad, y también de la aplicación de fichas de observación y documentales a los procesos de otorgamiento y de recuperación de créditos. Cabe señalar que una vez finalizada la investigación se obtuvo como resultados, que la entidad desde sus inicios no estableció normativas y políticas permanentes referentes a la concesión y cobro de créditos, además no cuentan con procesos definidos para ejecutar estas actividades, con lo cual se determinó que la gestión que se le da a la cartera de crédito vencida no es eficiente, por tanto se recomendó establecer políticas y procesos acorde con los requerimientos de la institución y que estos sean establecidos por escrito ya sea en un reglamento interno o en un manual de procedimientos.

Palabras clave: Cartera, Procesos, Políticas, Concesión de créditos, Cobro.

ABSTRACT

This case study focuses its research on analyzing the management of the Union of Professional Drivers of the Espejo Canton, regarding its overdue loan portfolio in the period 2020, with which it seeks to determine what factors influenced the institution to present this portfolio, the methodology that was used has a qualitative approach, this is due to the fact that most of the information that was collected came from interviews applied to the administrative staff of this entity, and also from the application of observation sheets and documentaries to the credit granting and recovery processes. It should be noted that once the investigation was completed, the results obtained were that the entity from its inception did not establish permanent regulations and policies regarding the granting and collection of credits, in addition they do not have defined processes to execute these activities, with which it was determined that the management given to the overdue loan portfolio is not efficient, therefore it was recommended to establish policies and processes in accordance with the requirements of the institution and that these be established in writing either in an internal regulation or in a manual of procedures.

Keywords: *Portfolio, Processes, Policies, Granting of credits, Collection.*

Introducción

El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, es una sociedad sin fines de lucro que busca contribuir al desarrollo socioeconómico de la clase del volante y de los pueblos del norte del país, la cual cuenta con varias fuentes de financiamiento para poder cubrir sus necesidades como gremio.

Entre las actividades que mantiene esta sociedad para financiarse se encuentra su Escuela de Conducción, la cual genera la mayor parte de ingresos que estos perciben al prestar sus servicios de capacitación de conductores para la obtención de las licencias de conducir tipo C, D y E, cabe señalar que el precio de estos cursos son considerablemente altos por lo que la entidad ha decidido conceder facilidades de pago a sus estudiantes sin imponerles obligaciones legales, lo cual ha dificultado el proceso de cobro y a la vez ha ocasionado que esta institución presente una cartera de crédito vencida.

Debido a esto, la presente investigación tuvo como objetivo general analizar la gestión que se le da a la cartera de crédito vencida que mantiene esta institución, en donde se utilizó un tipo de metodología descriptiva con un enfoque cualitativo debido a que se recopiló información mediante entrevistas aplicadas a todos los directivos de esta entidad, obteniendo como resultados que esta institución no cuenta con normativas y procesos adecuados para el otorgamiento y cobro de créditos.

Esta investigación consta de cuatro capítulos en los cuales se detalla información muy relevante para el entendimiento de cómo fue desarrollado este trabajo y a continuación se los presenta:

Capítulo I: En este apartado se da a conocer la problemática por la cual se encuentra atravesando esta entidad, además se justifica la razón por la cual se realizó esta investigación, y también en esta parte se detallan los objetivos generales y específicos que se buscan cumplir.

Capítulo II: En esta sección se citan conceptos teóricos y normativas que buscan dar sustento y una mejor comprensión de la investigación que se está ejecutando.

Capítulo III: En este capítulo se hace mención del enfoque, los tipos de metodologías y las técnicas e instrumentos de recopilación de información que fueron utilizados, en donde además se presenta la muestra de individuos con los cuales se determinó trabajar.

Capítulo IV: Esta sección muestra los resultados y el análisis que se elaboró después de obtener toda la información necesaria que fue recopilada al aplicar las técnicas e instrumentos de investigación. Además, contiene el informe final en el que se detalla de forma resumida todos los hallazgos y deficiencias que presentó la institución.

Capítulo I

Problema de Investigación

1.1 Planteamiento del problema

El Sindicato de Choferes Profesionales del Catón Espejo fue fundado el 23 de abril de 1963, con el propósito de contribuir con el crecimiento económico de los pueblos del norte del país, para lograrlo el Sindicato decidió fundar una Escuela de Conducción, con la finalidad de formar conductores profesionales que inciten el desarrollo de nuevas plazas de empleo.

Una vez que se ha fundado el Sindicato de Conductores Profesionales del Cantón Espejo, los socios dejaron de lado su administración, ya que desde sus inicios seleccionaban a un representante para que este sea el encargado de llevar las riendas del Sindicato y de las diferentes actividades de financiamiento con las que cuenta esta institución; entre las cuales consta la escuela de capacitación de choferes como principal fuente de ingresos, un hostel, una funeraria, y pequeños locales comerciales.

En síntesis, los socios no han establecido directrices administrativas dentro del Sindicato, ya que, desde su fundación, estos no establecieron políticas escritas ni manuales de procedimientos, que le permitan al personal administrativo de la entidad contar con parámetros claros acerca de las actividades que deben ejecutar para gestionar adecuadamente la escuela y las demás actividades económicas.

Además, la falta de políticas escritas ha ocasionado, que los directivos que asumen la administración de este gremio establezcan políticas y normativas, acorde a sus criterios personales, los cuales en ocasiones no han sido los más apropiados, provocando así que la entidad presente problemas con el paso del tiempo.

Una de las problemáticas que presenta esta institución, es el incremento de su cartera de crédito vencida, la cual corresponde a su escuela de conducción, por la prestación de servicios de capacitación para la obtención de permisos de conducir con pagos diferidos. Esta situación ha ocasionado que esta entidad corra el riesgo de presentar pérdidas económicas significativas.

Resumiendo, la presente investigación se desarrollará dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, el cual está ubicado en la ciudad de El Ángel, provincia del Carchi, república del Ecuador, considerando la información relativa al período 2020.

El propósito que tendrá este trabajo es determinar; ¿Por qué existe dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, un incremento en su cartera de crédito vencida? y ¿Cómo se ha llevado su gestión con el paso del tiempo?

1.2 Justificación

La presente investigación buscará identificar, cuáles fueron las medidas y decisiones que tomaron las diferentes administraciones del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, con el paso del tiempo, para ocasionar que se dé un incremento del índice de morosidad en su cartera de crédito.

Debido a esto, se buscará recopilar información por medio de entrevistas al personal administrativo, acerca de las diferentes medidas que se han implementado con el paso de los años dentro de esta institución y las apreciaciones personales sobre los resultados que se han obtenido. También se realizará una investigación documental para tener un mayor entendimiento acerca del comportamiento que ha tenido la cartera de crédito vencida de esta entidad.

Cabe señalar que esta indagación contribuirá a mejorar los procesos de crédito y de cobranza con los que cuenta esta institución a través del desarrollo e implementación de normativas y de procedimientos respecto de la gestión de la cartera de crédito vencida, para que así los encargados de la administración puedan llevar a cabo sus funciones de manera más eficaz y eficiente, debido a que contarán con un mayor conocimiento respecto de las operaciones que deben desarrollar.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos General

Analizar la gestión de la cartera de crédito vencida del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, a través de una investigación descriptiva que permita el establecimiento de políticas y procedimientos que conlleven a una adecuada recuperación de la cartera de crédito vencida.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Fundamentar de manera teórica y legal, la gestión de la cartera de crédito vencida, a través de una indagación bibliográfica, que sustente esta investigación.
- Emplear el uso de una metodología cualitativa, para la recopilación de información, que permita establecer políticas y procedimientos para llevar a cabo una apropiada gestión de la cartera de crédito vencida.
- Evaluar los resultados obtenidos mediante el uso de herramientas y de técnicas de análisis de resultados, que permitan establecer conclusiones y recomendaciones.

Capítulo II

Marco Referencial

En este capítulo se darán a conocer varios aspectos relevantes acerca de la gestión de la cartera de crédito vencida, por medio de una investigación bibliográfica, en donde se citan a varios autores, que han realizado trabajos de investigación relacionados con el presente tema, para así dar una mejor comprensión del trabajo que se va a desarrollar.

2.1 Estado del Arte

En esta parte de la investigación se ha considerado pertinente citar el trabajo ejecutado por distintos autores respecto de la gestión de la cartera de crédito vencida.

En el estudio de las autoras (Mera & Ordoñez, 2017) titulado: “Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic & Services S.A”, se planteó como objetivo, examinar la morosidad de la cartera de créditos y cobranzas, empleando el uso de ratios financieros, con el fin de medir la rentabilidad y solvencia de la entidad. Cabe resaltar que la metodología que se llevó a cabo consistió en realizar un profundo trabajo de campo y documental en donde se empleó el uso de instrumentos de investigación para la recopilación y análisis de datos. Una vez analizada y procesada la información, los autores obtuvieron como resultados que uno de los principales problemas con los que cuenta la empresa, es la falta de personal capacitado para llevar a cabo las funciones de concesión de créditos y de cobranza, por lo que recomiendan que el personal sea capacitado para ejecutar estas actividades.

El mayor aporte que tiene esta investigación es que permite observar que acontecimientos ocasionan que se dé una inadecuada gestión de la cartera de crédito vencida dentro de una entidad.

También se consideró el trabajo de investigación de los autores (Gutiérrez, Peralta, & Mayrena, 2021) titulado: “Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovia, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020”, en donde el objetivo que se planteó fue determinar la incidencia de las políticas de crédito y de cobranza dentro de esta entidad. La metodología que se utilizó tiene un enfoque cualitativo debido a que se realizó una recopilación de información por medio de entrevistas y de una revisión documental. Como resultados obtuvieron que las políticas no son aplicadas según una guía de un manual específico, y también no se da un control a los sujetos que obtienen crédito ni se les impone responsabilidades, por lo que concluyen en que la entidad requiere la aplicación de un manual de políticas de cobranza y de crédito. El aporte de esta investigación es muy importante ya que permite tener un panorama más claro, acerca de la importancia de la implementación de políticas y de procesos de otorgamiento de créditos, dentro de una institución.

Del mismo modo se consideró el trabajo de investigación de los autores (Ludovic, Aranguiz, & Gallegos, 2018) titulado: “Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring”, en cual se planteó como objetivo establecer una metodología de evaluación crediticia de los clientes de la empresa Fantasía S.A, que permita mejorar la toma de decisiones dentro de la gestión del proceso de concesión de crédito. La metodología que se utilizó consistió en una recopilación de información cuantitativa y cualitativa, a fin de comprender la importancia de la implementación de este modelo dentro de la entidad, esto se debe a que la empresa presentaba un inadecuado control respecto de la venta de mercadería a crédito. Los resultados que obtuvieron permitieron concluir en que un modelo de credit scoring permitiría una mayor objetividad en el proceso de gestión de concesión de créditos, debido a que este modelo clasificará a los clientes que estén sujetos a obtener un crédito y a quienes no estén sujetos a este beneficio.

Esta investigación permitirá comprender de mejor manera, como contribuye el modelo credit scoring en el proceso de otorgamiento de créditos dentro de una empresa.

Todas estas investigaciones han sido consideradas ya que permitirán tener un panorama más claro, acerca de las problemáticas que se han presentado en otras entidades debido a una inadecuada gestión de la cartera de crédito vencida, y que propuestas se han planteado para dar una solución a estos inconvenientes y qué resultados han obtenido.

Cabe resaltar que las propuestas que se han planteado para dar una solución a la inadecuada gestión de la cartera de crédito vencida serán analizadas y evaluadas para así determinar si se deberían incorporar dentro de los procesos de crédito y de cobranza que maneja el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

2.2 Marco Teórico

En esta parte del trabajo, se han detallado varios conceptos que permitirán dar una mejor comprensión teórica respecto de la temática que se está investigando, esto se debe a que se llevó a cabo un desglose de temas, los cuales están enfocados en dar una mayor contextualización referente a las nociones que en su inicio no logren ser comprendidas.

2.2.1 Activos Exigibles

El activo exigible está compuesto por un grupo de cuentas contables con las que cuenta una entidad dentro de su balance de situación financiera, las cuales tienen una permanencia menor a un año. En sí este activo representa un derecho monetizable para una entidad por la entrega de un bien o por la prestación de un servicio a crédito (Altuve & José, 2014).

En otras palabras, el activo exigible está compuesto por las cuentas por cobrar que tiene una entidad con sus clientes, las cuales se generan por la prestación de un servicio o por la venta de un producto, pero que aún no ha sido cancelado.

2.2.2 Cuentas por Cobrar

Las cuentas por cobrar son saldos a favor que tiene una entidad, los cuales se originan de la venta a crédito si es una empresa comercial, o por la prestación de servicios a crédito si se trata de una compañía que ofrece servicios (Vite, 2014).

Esta cuenta en sí se genera por los créditos otorgados a los clientes al momento de generarse la venta de un bien o de un servicio. Cabe señalar que, si una entidad no recupera el saldo de estas cuentas a tiempo, dejara de percibir la liquidez que requiere para cubrir los costos y gastos de sus operaciones, por lo cual su continuidad dentro del mercado podría verse afectada de manera negativa.

2.2.3 Ventas a Crédito

Las ventas a crédito son aquellas transacciones donde el comprador adquiere un bien o un servicio y lo paga de forma diferida en un corto o largo plazo, mencionando que a medida que las ventas a crédito aumenten dentro de la empresa, mayor será la cantidad de cuentas por cobrar que registra el balance de la entidad (Brachfield, 2012, pág. 23).

En si consiste en la venta de un artículo o de un servicio, pero con una promesa de pago dentro de un plazo específico, cabe mencionar que, si una entidad comercializa sus productos a crédito, siempre existirá el riesgo inherente de que el cliente incumpla con sus pagos.

2.2.4 Cartera

La cartera es un registro de los clientes de una empresa, puede tener varios enfoques como una cartera de compradores y de deudores o de posibles clientes de la compañía, en donde se detalla toda la información de contacto de estos, permitiendo conocer su ubicación, sus datos personales, su capacidad de pago, además de servir como herramienta de promoción en caso de nuevos productos que se deseen dar a conocer al mercado (Brachfield, 2012, pág. 28).

Cabe señalar que una cartera se origina cuando una entidad que ofrece productos o servicios realiza una venta a crédito, lo que significa que el cliente podrá adquirir un bien o un servicio y pagarlo en el futuro, pero el registro y seguimiento que se le da a estas ventas a crédito es lo que se conoce como cartera.

2.2.5 Cartera de Crédito

La cartera de crédito es el conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento y plazo, en definitiva, es la razón de ser de todas las entidades, por este motivo la calidad de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de las instituciones (Cortez & Burgos , 2016).

La cartera de crédito concede a una entidad información personal de sus clientes y la situación económica en la que se encuentran, además permite llevar a cabo un seguimiento de si los clientes cumplen o no con sus obligaciones, a la vez contribuye a que se visualice todos los saldos que le adeudan a la entidad.

2.2.6 Cartera de Crédito Vencida

Está compuesta por documentos y créditos que no fueron cancelados a tiempo por parte de los clientes, respecto a esto (Fernández , Cerón , Izurieta , Vallejo , & Atiencia , 2017) establecen que la cartera de crédito vencida está conformada por todos los créditos a favor de una entidad, que aún no han sido recuperados en un tiempo determinado. Así mismo, (Sagner, 2012) menciona que la cartera de crédito vencida está compuesta por todos los créditos que se encuentran impagos, por un período de noventa días. Por lo que se puede determinar que la cartera de crédito vencida está conformada por todos aquellos créditos a favor de una entidad que aún no se encuentran cancelados.

En sí la cartera de crédito vencida nace, cuando se otorgan créditos a los clientes sin llevar a cabo un cuidadoso análisis respecto de las políticas crediticias con las que cuenta una entidad, y por el inadecuado control respecto de los procesos de otorgamiento de crédito.

2.2.7 Gestión

La gestión es un conjunto de procedimientos encaminados al cumplimiento de los objetivos establecidos dentro de una entidad, en donde se puede observar que la gestión tiene una relación muy estrecha con la administración de una organización, debido a que está compuesta por los cinco elementos de la administración los cuales son: planeación, organización, dirección, coordinación y control, en donde todos estos componentes buscan asegurar un buen funcionamiento del cuerpo social de una entidad (Manrique, 2014).

En sí se puede determinar que la gestión es una herramienta que engloba todas las fases de la administración, debido a que todas las actividades que se desarrollen dentro de una organización estarán encaminadas a resolver una situación o materializar un proyecto.

2.2.8 Gestión de la Cartera de Crédito

La gestión de la cartera de crédito es un conjunto de actividades tanto administrativas como financieras que buscan asegurar el retorno de los recursos económicos que la entidad ha otorgado a sus clientes por concepto de créditos, ya sea por la venta de un producto, o por la prestación de un servicio (Cortez & Burgos, 2016).

Por lo que se puede determinar que la gestión de la cartera de crédito es un conjunto de procedimientos y de políticas que contribuyen a que se lleve a cabo una adecuada selección de clientes, en donde se determina si estos son aptos para realizar compras a crédito dentro de una entidad o no. Cabe señalar además que la principal función de la gestión de la cartera de crédito es optimizar los procesos de crédito y de cobranza con los que cuenta una organización.

2.2.9 Políticas de Crédito

Son procedimientos y normativas establecidas por el personal que se encuentra a cargo de la administración de una entidad, con el fin de establecer parámetros en el proceso de otorgamiento de créditos, en donde se establecen pautas que permitan determinar si se debe conceder crédito o no a un determinado cliente, para que de esta manera se dé un mayor control respecto del otorgamiento de créditos (Pérez & Tinoco , 2017).

Debido a esto se puede mencionar que las políticas de crédito dentro de una entidad son lineamientos establecidos por el gerente general de la misma con el fin de controlar los procesos de concesión de créditos para así salvaguardar sus recursos económicos y evitar riesgos de crédito y de liquidez a futuro.

2.2.10 Políticas de Cobro

Las políticas de cobro son normativas establecidas por el gerente general de una organización, en donde se establecen parámetros de cómo se debe proceder al cobro de los saldos que le adeudan a una entidad, además se determinan aspectos como los montos que se van a cobrar y los respectivos plazos de cobro que se van a otorgar (Brachfield, 2012, pág. 34).

En sí las políticas de cobro de una entidad son las directrices que esta debe llevar a cabo para realizar el respectivo cobro de los saldos que le adeudan, en donde la importancia que tienen estas normativas radica en que permiten a una institución, contar con un horizonte más claro acerca de lo que se debe realizar al darse el cobro de sus cuentas por cobrar.

2.2.11 Proceso de Crédito y Cobranza

El proceso de crédito y de cobranza es un conjunto de acciones que se llevan a cabo de manera consecutiva, por parte de todo el personal que se encuentra a cargo de esta área, en donde se parte de un análisis para decidir si se le concederá crédito a un cliente ya sea por la venta de un producto o por la prestación de un servicio (Catañeda & Jalme, 2018).

Cabe señalar que el área de ventas es la encargada de controlar los procedimientos de otorgamiento de créditos en donde se analiza a quien se le otorgara el crédito y además se establece el plazo en el que el cliente debe cancelar su saldo adeudado, por otra parte, el área de cobranzas se encarga del seguimiento y control del cobro de los saldos pendientes que tengan los clientes y en caso de no recibir respuesta de estos, esta área debe tomar las medidas pertinentes que le permitan la recuperación de la cartera de crédito lo antes posible.

2.2.12 Gestión de Crédito y de Cobranza

La gestión de los procesos de crédito y de cobranza se encuentran presentes en todas las entidades que se dedican a la venta de productos o a la prestación de servicios, en donde se considera que esta es una de las actividades más complejas de realizar, debido a que se considera que el análisis de las ventas a crédito en cualquier entidad es de vital importancia, ya que en la mayoría de veces si no se otorga ventas a crédito disminuye considerablemente el nivel de ventas, por ende es relevante llevar a cabo una adecuada administración de los cobros para evitar decaer en un riesgo de liquidez (Benites, 2016).

La gestión de crédito y de cobranza en sí es de suma importancia, ya que en toda empresa siempre van a existir ventas a crédito, esto se debe a que la mayoría de entidades están dispuestas a vender su mercadería a crédito con tal de no perder a un número significativo de clientes, debido a esto muchas entidades consideran que es de vital importancia llevar a cabo una adecuada gestión de su cartera de crédito, ya que en la mayoría de empresas, el mayor ingreso que estas tienen es por la prestación de servicios o por la venta de un producto, y en el caso de que la entidad no logre recuperar el valor total de sus mercaderías podría ocasionar que esta pierda liquidez con el paso del tiempo y a futuro no pueda cumplir con sus obligaciones.

2.2.13 Análisis Financiero

El análisis financiero hace referencia a un juicio crítico que se le realiza a una entidad acerca de su situación financiera. La opinión que se emite contribuye a reducir la incertidumbre referente a riesgos y rendimientos futuros. Para así evaluar las debilidades y fortalezas de una entidad, esto se lo efectúa con el fin de reforzar sus fortalezas y corregir sus puntos vulnerables. También con este análisis los datos que presente una institución serán más comprensibles, y además permitirá brindar un mejor panorama a los directivos de esta, para que así se tomen decisiones oportunas que permitan a la entidad mantenerse en el mercado (Granda, 2020).

2.2.13.1 Análisis Vertical. El objetivo de este análisis consiste en determinar el porcentaje que representa una cuenta en un estado financiero, lo cual permite reflejar si existe equidad en la distribución de los activos de una empresa y si estos se encuentran de acuerdo con las necesidades que presente esta (Fajardo & Soto, 2018).

2.2.13.2 Análisis Horizontal. Este análisis permite determinar la variación absoluta o relativa que sufre un estado financiero de un período en comparación con otro, lo cual permite evidenciar el crecimiento o decrecimiento de una cuenta con el paso del tiempo, en donde el objetivo principal de este análisis y determinar si el comportamiento que tiene esta cuenta es bueno, regular, o malo, logrando así evidenciar si la situación financiera de una entidad se ha fortalecido o debilitado (Granda, 2020).

2.2.14 Ratios de Gestión.

Estos indicadores sirven para medir la eficiencia de la utilización de los recursos por parte de las empresas. De esta forma se mide el nivel de rotación de los componentes del activo, el nivel de recuperación de los créditos y el pago de obligaciones, el nivel de eficiencia con el que la empresa da uso a sus activos a través del tiempo de recuperación de los valores (Andrade , 2017).

2.2.14.1 Ratio de Rotación de Cartera. Esta ratio mide en promedio, cuánto tiempo tarda una empresa en realizar los cobros a clientes que le adeudan valores, en donde si la cifra de cuentas a cobrar es superior a las ventas, significa que la empresa tiene una acumulación de clientes deudores, por lo que debería considerar cambiar sus políticas de cobranza (Andrade , 2017).

Para calcular el índice de rotación de cuentas por cobrar existe un par de fórmulas. Una de ellas muestra la velocidad en la que una entidad cobra sus cuentas, es decir, cuánto tarda en convertirse estas en liquidez:

$$\text{Velocidad} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Promedio Cuentas por Cobrar}}$$

La segunda fórmula indica la cantidad de días en que se cobran estas cuentas durante un periodo contable:

$$\text{Tiempo} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

2.3 Marco Legal

2.3.1 Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la Republica del Ecuador (2008) artículo 326 numeral 7, establece que se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa, este derecho comprende el de formar asociaciones, gremios, sindicatos y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente.

2.3.2 Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial

El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, es una sociedad sin fines de lucro, pero la cual cuenta con una escuela de capacitación de choferes, para poder financiar sus actividades como gremio, es por lo que este sindicato debe acatar lo que dispone la Ley orgánica de transporte terrestre tránsito y seguridad vial, para llevar el manejo de su escuela.

Según el Art. 4.- Es obligación del Estado garantizar el derecho de las personas a ser educadas y capacitadas en materia de tránsito y seguridad vial, en su propia lengua y ámbito cultural (LOTTTSV, 2021).

Además, la LOTTTSV (2021) artículo 5; establece que el Estado, a través de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, controlará y exigirá la capacitación integral, permanente, la formación y tecnificación a conductores profesionales y no profesionales y el estricto cumplimiento del aseguramiento social.

También la LOTTTSV (2021) artículo 29, numeral 26; menciona que es función del director ejecutivo de la Agencia Nacional de Regulación y Control del Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad, autorizar, regular y controlar el funcionamiento y apertura de cursos de las Escuelas de Formación de conductores profesionales y no profesionales, así como autorizar la realización de los cursos de capacitación de los Institutos de Educación Superior, Escuelas Politécnicas Nacionales legalmente autorizados y de conformidad con el respectivo reglamento.

2.3.3 Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno – LORTI

El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, tiene dentro de su cartera de crédito vencida, varios montos que deben darse de baja, por lo que debe considerar lo que establece el Servicio de Rentas Internas (2016) en La Ley de Régimen Tributario Interno, artículo 10, sección 11, en donde se manifiesta que cualquier provisión hecha por una organización deberá de considerar una tarifa del 1% anual en las cuentas dependientes. A su vez, menciona que dicha provisión no debe exceder el 10% del monto total que representa la cartera.

Cabe señalar que no se tomara en cuenta los créditos incobrables que se hayan realizado a personas relacionadas con la sociedad, tales como los otorgamientos de crédito a socios y parientes hasta el cuarto grado de consanguineidad. Dado esto se debe mencionar que todas las provisiones voluntarias o que sean obligadas por la ley no se consideraran deducibles para

efectos tributarios si se exceden los límites planteados. (Servicio de Rentas Internas, 2016)

Además, el Servicio de Rentas Internas (2016) establece que todas las cuentas que se den de baja deben de cumplir las siguientes condiciones:

- 1.-Encontrarse en estado de incobrabilidad durante cinco años.
- 2.-Transcurrir más de cinco años desde que se otorgó el crédito que originó la cuenta por cobrar.
- 3.-Haberse resignado al cobro del crédito.
- 4.-El deudo haya quebrado o no sea solvente.
- 5.-Cuando el titular de la deuda es una sociedad, misma que haya sido objeto de liquidación o haya cancelado el permiso para operar.

Se debe mencionar que no se considera una cuenta incobrable a aquellos préstamos otorgados a empresas relacionadas. A su vez, los créditos recuperados deben registrarse y contabilizarse, ya que el incumplimiento de esta regla se considerará como fraude.

2.3.4 NIIF para Pymes

De acuerdo con las NIIF para Pymes los estados financieros reflejan la información más relevante con la que cuenta una entidad, y acorde con lo que establece él (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2015), la información en los informes financieros debe cumplir con las siguientes características más relevantes establecidas en los puntos 2.4, 2.5, 2.7, 2.9, 2.12, que a continuación se presentan:

Comprensibilidad: Los estados financieros deben presentar información que sea comprensible para aquellos usuarios que tienen un conocimiento razonable en las áreas de contabilidad, economía y empresariales.

Relevancia: Toda la información que es plasmada en los estados financieros debe ser relevante ya que esta permite a los usuarios tomar mejores decisiones.

Fiabilidad: Los estados financieros son fiables cuando su información está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente la situación en la cual se encuentra una institución.

Prudencia: Los estados financieros deben presentar la situación real de una entidad, de forma que los activos o los ingresos no se expresen en exceso y que los pasivos o los gastos no se expresen en defecto.

Oportunidad: La oportunidad implica proporcionar información dentro de un determinado límite de tiempo para la toma de una decisión. Si hay un retraso indebido en la presentación de la información, esta puede perder su relevancia (pág. 4).

Cabe resaltar que las NIIF han establecido que una entidad podrá presentar todas sus cuentas en sus estados financieros siempre y cuando cumplan con lo que dicta su normativa.

Según el (Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, 2015), las cuentas por cobrar (activos financieros) se reconocerán de acuerdo con lo que se manifiesta en el punto 11.12, en el cual se detalla que: “Una entidad solo reconocerá un activo o un pasivo financieros cuando se convierta en una parte de las condiciones contractuales del instrumento”.

2.3.5 Estatutos del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón

Espejo

EL Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, es una sociedad que se encuentra filial a la Federación de Choferes Profesionales del Ecuador, por lo que debe realizar sus operaciones acordes a lo que disponga y dicte esta institución, cabe resaltar que esta entidad lleva a cabo sus operaciones por medio de estatutos, en los cuales se establecen los respectivos lineamientos que debe ejecutar cada departamento, para la administración de este.

El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo (2005) establece en su estatuto artículo 3, literal j, que una de las finalidades del sindicato es, mantener la Escuela de Capacitación de profesionales de conformidad con la Ley y su Reglamento;

Respecto de los socios activos, jubilados y honorarios los estatutos del SCPCE (2005) establecen en el artículo 10, que, para que un socio tenga derechos a los beneficios de carácter económico y social, deberá estar al día en sus obligaciones sindicales y haberse afiliado un año antes, por lo menos;

Además, el SCPCE (2005) en el artículo 11, establece que, los socios que estuvieren en mora del pago de las aportaciones económicas, durante tres meses consecutivos o incumplieren, reincidentemente, no podrán ejercer sus derechos de gozar de las garantías establecidas en el presente estatuto;

Por otra parte, el SCPCE (2005) en el artículo 12.- establece que son obligaciones de los socios activos: Pagar las cuotas ordinarias y extraordinarias que se fijen para el cumplimiento de las finalidades que persigue el sindicato.

Cabe resaltar que el Estatuto, establece: en el Art. 18.- Son Organismos de Dirección del Sindicato:

- a)** La Asamblea General;
- b)** El Comité Ejecutivo;
- c)** El Tribunal Electoral;
- d)** La Comisión Fiscalizadora.

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Introducción

El presente proyecto de investigación se lo ha considerado como una investigación aplicada, por lo tanto, se ha creído conveniente trabajar con ejes cursores que estén acorde con los objetivos específicos planteados. En el desarrollo de la investigación se aplicarán métodos, técnicas e instrumentos, con la finalidad de dar una mejor comprensión de cómo se realizará este trabajo. Por lo que en la tabla 1 se explica de una manera muy sintética cada uno de ellos:

Tabla 1

Metodología

Enfoque	Tipo de Investigación	Métodos de Investigación	Técnicas	Instrumentos
	Descriptiva	Inductivo	Entrevistas	Guía de entrevista
Cualitativo	Cualitativa	Analítico sintético	Observación	Fichas de observación
			Revisión documental	Fichas documentales

3.1.1 Enfoque de la Investigación

3.1.1.1 Cualitativo

Esta investigación tendrá un enfoque cualitativo ya que se recopilará información por medio de entrevistas, las cuales serán aplicadas a los miembros del Comité Ejecutivo del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, al igual que al Secretario General, y a los encargados del departamento de contabilidad y de tesorería.

Este enfoque permitirá realizar una revisión documental, observaciones y entrevistas, que serán aplicadas con el fin de obtener un mayor conocimiento respecto de las directrices establecidas para la concesión de créditos y recuperación de la cartera del Sindicato de Choferes Profesionales; así como para comprender los procesos de crédito y de cobranzas que llevan a cabo los diferentes departamentos involucrados.

3.1.2 Tipo de Investigación

3.1.2.1 Descriptiva

Según (Behar, 2008) en su libro metodología de la investigación, menciona que la investigación descriptiva busca definir aspectos y características de un objeto o situación. Debido a esto, este tipo de investigación permitirá recopilar información acerca de la operatividad del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo, para así dar un mayor entendimiento de los acontecimientos que ocasionaron que se presente este problema de estudio.

Además, esta investigación permitirá detallar todas las variables que se encuentran relacionadas con el problema de investigación, para de esta manera determinar y comprobar cómo se ha generado la problemática de estudio y que ha ocasionado dentro de la entidad.

3.1.2.2 Cualitativa

Este método de investigación permitirá recopilar información respecto de cómo se originó la mala gestión de la cartera de crédito vencida dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, y además contribuirá a determinar las razones por las que aún no se ha dado un control a este problema.

Cabe resaltar que para el desarrollo de esta investigación se buscará obtener información más detallada y profunda, por lo que se entrevistará a los miembros del Comité Ejecutivo, quienes se encuentran a cargo de la administración de esta institución.

Por otra parte, se aplicará este tipo de investigación debido a que también se busca determinar los principales acontecimientos que ocasionaron que los procesos de cobranza y de otorgamiento de créditos no sean tan efectivos, además se explicará que efectos se han desencadenado, por este inadecuado control.

También se ha considerado necesario entrevistar al representante legal de la institución, al igual que al personal administrativo como, son los responsables de los departamentos de contabilidad y de tesorería, para de esta manera obtener información más concisa respecto de las operaciones de crédito y de cobranza que maneja el Sindicato de Conductores Profesionales, y a la vez obtener información respecto de las actividades que ejecutan para gestionar la cartera de crédito vencida.

3.1.3 Métodos de Investigación

3.1.3.1 Inductivo

Para el desarrollo de este trabajo se ha considerado conveniente usar el método de investigación inductivo, debido a que se busca observar, analizar, y clasificar los hechos que ocasionaron que el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, presente una cartera de crédito vencida.

Además, una vez clasificados y analizados los hechos, se llegará a obtener conclusiones y premisas generales respecto de las variables que ocasionaron que se presente el problema de estudio, además esta información permitirá el planteamiento de posibles soluciones.

3.1.3.2 Analítico Sintético

Este método de investigación será utilizado con el fin de desglosar todos los acontecimientos que ocasionaron que se presente una cartera de crédito vencida en el Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo, para de esta manera analizar de forma independiente a cada uno y determinar qué fue lo que ocasionó para que se presenten estas variables y que efectos provocaron dentro de la entidad, cabe señalar que esto se lo realizará con la finalidad de elaborar una síntesis general referente al problema de estudio, para así tener una mayor comprensión respecto de cómo se originó esta problemática.

3.1.4 Técnicas de Investigación

3.1.4.1 Entrevista

Acorde con (Yuni & Urbano, 2014), la entrevista es una técnica de investigación utilizada en la recopilación de información, en donde el investigador formula preguntas a personas que son capaces de aportar datos de interés, además estos deben de estar involucrados en la temática que se busca estudiar, es por ello por lo que se ha considerado necesario entrevistar al personal que se encuentra a cargo de la administración de este gremio.

Para el desarrollo de esta investigación se llevará a cabo una entrevista grupal con los miembros del Comité Ejecutivo del Sindicato, la cual permitirá recopilar información muy detallada respecto de las normativas establecidas para la recuperación y concesión de créditos.

Además, se llevará a cabo una entrevista individual con el Secretario General, y con los encargados del área del tesoro y finanzas y de contabilidad, esto con el fin de tener un mayor conocimiento de cómo se plantean y se ejecutan los procesos de cobranza y de concesión de créditos al igual que la gestión de la cartera de crédito vencida.

3.1.4.2 Observación

Esta técnica permitirá recopilar información detallada, mediante la observación de los diferentes procesos operativos que ejecutan los departamentos administrativos del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo, respecto del otorgamiento y cobro de créditos, para así determinar el cumplimiento y la efectividad de estos procesos.

3.1.4.3 Revisión Documental

Dentro de esta investigación se llevará a cabo una revisión documental, debido a que se recopilará y se seleccionará información a través de la lectura de informes, estatuto, reglamento, resoluciones y registros contables para tener una mayor comprensión y conocimiento acerca de la operatividad de esta entidad y de la problemática que esta presenta.

Caber señalar que esta técnica de investigación será utilizada para recopilar información actual y histórica respecto de cómo ha sido la gestión de la cartera de crédito vencida que mantiene esta institución.

3.1.5 Instrumentos

3.1.5.1 Guías de la Entrevista

Para el desarrollo de las guías de las entrevistas, se ha considerado necesario establecer varias preguntas enfocadas en obtener información veraz y profunda acerca de la opinión que mantiene los diferentes encargados de la administración del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, respecto de cómo gestionan su cartera de crédito vencida.

Entre los seleccionados para aplicar esta entrevista se encuentran tres miembros del Comité Ejecutivo, el Secretario General, la Secretaria del Tesoro y Finanzas y la encargada del departamento de contabilidad.

La función que tendrán estas guías es determinar cómo debe ir el orden de las preguntas y que información se busca obtener, para que de esta manera no se pierda la temática que se está llevando entre el entrevistador y el entrevistado, estas guías se encuentran reflejadas en los anexos 34,35,36 y 37.

3.1.5.2 Fichas de Observación

Estas fichas permitirán llevar un registro de las observaciones que se le den a la ejecución de los diferentes procesos operativos relacionados con el otorgamiento de créditos y con la recuperación de la cartera de crédito de este sindicato, para de esta manera evaluar el cumplimiento de estos procesos que se encuentran a cargo del personal administrativo, dicha ficha se encuentra reflejada en el anexo 38.

3.1.5.3 Fichas Documentales

Este instrumento de investigación permitirá llevar a cabo el registro de criterios encontrados en los diferentes documentos analizados, para de esta manera obtener información veraz acerca de una determinada temática, para así poder resaltar y respaldar los diferentes puntos de vista que se establecieron dentro de esta indagación, estas fichas se encuentran reflejadas desde el anexo 20 hasta el 33.

3.2 Muestra

Para la ejecución de esta investigación se ha considerado apropiado llevar a cabo la aplicación de un muestreo no probabilístico, en donde los miembros que formarán parte de la muestra serán seleccionados por conveniencia, esto se debe a que se busca recopilar información específica y veraz, del personal que cuenta con conocimientos de los procesos y normativas que se aplican dentro de la institución, y que se detallan en la tabla 2.

Tabla 2

Muestra no probabilística

Población	Cantidad
Comité Ejecutivo	11
Secretario General	1
Secretario del tesoro y finanzas	1
Contador	1

Nota. Fuente: Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

En este punto hay que resaltar que, de los once miembros del Comité Ejecutivo solo se entrevistaron a tres ya que estos visitan con mayor frecuencia a la institución, por lo cual se encuentran al pendiente de todos los acontecimientos que suceden dentro de esta a diferencia de los demás integrantes.

Capítulo IV

Diseño del Estudio de Caso

4.1 Recolección de la Información

En esta parte del trabajo se dará a conocer de una manera más detallada las actividades que se van a desarrollar para la recopilación de información dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo, además se busca dar un mayor conocimiento respecto de las técnicas e instrumentos que serán utilizados para el desarrollo de esta investigación.

En primera instancia, para dar inicio con esta investigación se ha considerado necesario llevar a cabo una entrevista con los miembros del Comité Ejecutivo de esta institución, quienes son los encargados de administrar esta entidad, cabe resaltar que se ha seleccionado a este grupo debido a que estos son los responsables de establecer todos los lineamientos que deben seguir los diferentes departamentos administrativos.

Al mismo tiempo, se ha considerado necesario entrevistar al Secretario General de esta entidad, quien es el encargado de establecer los procesos de concesión de créditos y de cobranza y determinar los parámetros que deben considerarse para la gestión de la cartera de crédito vencida, además es quien da un seguimiento al cumplimiento de la ejecución de estas actividades, también se ha considerado necesario llevar a cabo el desarrollo de una ficha de observación para determinar el cumplimiento de estas funciones.

También se entrevistará a la secretaria del tesoro y finanzas, quien es la encargada de ejecutar los procesos de otorgamiento de créditos y de cobranzas, para determinar así, si esta cumple con las funciones que se le son delegadas, además se llevará a cabo una ficha de observación para constatar si la encargada de este departamento ejecuta sus actividades acordes con sus obligaciones.

Además se entrevistará a la encargada del departamento de contabilidad, debido a que esta es el encargada de llevar el registro de las cuentas por cobrar, y de gestionar la cartera de crédito vencida, cabe resaltar además que se llevara a cabo una ficha de observación para determinar si la Contadora ejecuta sus funciones acorde con lo que establece la máxima autoridad, por otro parte, también se desarrollará una ficha documental, debido a que se solicitaran informes y estados financieros desarrollados por este departamento, además de los informes de fiscalización que le han realizado.

Cabe resaltar que una vez recopilada toda la información proporcionada por las entrevistas, fichas documentales y de observación se procederá con el análisis de resultados y su respectiva interpretación, para llevar a cabo el desarrollo del informe final, en donde se destacará los aspectos más relevantes de esta investigación.

4.1.1 Matriz de Recolección de Información

En la tabla 3 se detallan los objetivos, indicadores, fuentes, técnicas y documentos que se van a utilizar para la recopilación de información.

Tabla 3*Matriz de recopilación de información*

Objetivos	Variables	Indicadores	Fuente	Técnicas	Documentos
Determinar si la máxima autoridad establece políticas y normativas para el control de los procesos de concesión de créditos y de cobranzas dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo.	Políticas y normativas del control de procesos.	Nivel de eficiencia en el proceso de otorgamiento de créditos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Primaria ➤ Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrevista a miembros del Comité Ejecutivo del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo. ➤ Revisión documental. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estatutos ➤ Resoluciones ➤ Reglamentos internos
Verificar si el Secretario General establece manuales de procesos para el otorgamiento y cobro de créditos dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo.	Manuales de procesos.	Nivel de eficiencia en el proceso de otorgamiento de créditos	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Primaria ➤ Secundaria 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrevista al Secretario General. ➤ Revisión documental. ➤ Observación a los procesos que desarrolla el Secretario General. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Estatutos ➤ Resoluciones ➤ Reglamentos internos

4.2 Análisis de la Información

En esta sección se darán a conocer los resultados y el análisis de la información recopilada mediante entrevistas, fichas de observación y documentales.

4.2.1 Análisis de los Resultados de las Entrevistas

A continuación, se detallan todos los resultados que fueron obtenidos al aplicar las entrevistas a los diferentes administrativos de la institución.

4.2.1.1 Resultados de la Entrevista Aplicada a los miembros del Comité Ejecutivo. La entrevista fue aplicada al Secretario de Actas y Comunicaciones: Guamialama Bravo Edwin Alfonso, al Secretario de Legislación, Disciplina y Conflictos: Jacome Cazares Oswaldo David, y al Secretario, de Sindicalismo, Cooperativismo y Relaciones Públicas: Martínez Rosas Juan Ignacio.

1.- ¿Cuáles son las funciones del Comité Ejecutivo?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: Las funciones que tiene el Comité Ejecutivo es llevar a cabo la administración del Sindicato y de sus diferentes actividades económicas, es por ello que este comité está conformado por once secretarías las cuales están a cargo por miembros del Sindicato que han sido seleccionados por votación, los cuales tienen la obligación de reunirse para tomar decisiones que permitan llevar a cabo una adecuada administración de la entidad, las mismas que deberán ser plasmadas en resoluciones.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: Para poder tener un panorama más claro acerca de las funciones del Comité Ejecutivo hay que aclarar que este se encuentra conformado por once secretarías, de los cuales ocho son choferes profesionales y tres son directivos los cuales tienen que estar a cargo de las oficinas del Sindicato, que en este caso son el Secretario General, secretario de actas y la secretaria del tesoro y finanzas, aclarado esto, el Comité Ejecutivo debe dar cumplimiento al contenido del estatuto y del

reglamento de la escuela, en donde se llevan a cabo análisis, debates y discusiones de cualquier acontecimiento para así poder dar conocimiento a Asamblea General quien es la máxima autoridad, encargada de establecer resoluciones en las cuales se detallan normativas para todos los requerimientos de la entidad.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Las funciones que tiene el Comité Ejecutivo son organizar, orientar y dirigir todas las funciones que desempeña la administración del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, cabe mencionar que este comité está conformado por once personas las cuales han sido elegidas mediante una elección.

2.- ¿Qué parámetros consideran para la elaboración de normativas?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: Para la elaboración de normativas se debe llevar a cabo reuniones de Comité Ejecutivo y de Asamblea General, en donde se consideran aspectos acerca de operaciones que presenten un mal funcionamiento o por requerimientos propios de la institución, en donde se elaboran resoluciones y se dan cambios en los estatutos, cabe mencionar que para el desarrollo de normativas referentes a cualquier aspecto, se debe presentar un plan en el que se detalle que es lo que se busca corregir e implementar, el cual debe ser elaborado por los once miembros del Comité Ejecutivo, y dicho plan es enviado a Asamblea General para su análisis, modificación y aprobación.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: Para tener un conocimiento más claro acerca de cómo se elaboran los estatutos dentro de la institución hay que considerar que estos deben ser elaborados al momento de que la entidad va a iniciar con sus operaciones, aclarado esto se puede mencionar que el estatuto de la institución puede ser reformado o actualizado de acuerdo con la necesidad y la circunstancia que enfrente la entidad, cabe señalar que los diferentes puntos que se requieran añadir al estatuto deben ser elaborados por Comité Ejecutivo quien es el encargado de llevar a cabo un análisis y debate en dos sesiones, y una vez desarrollada la propuesta es

enviada a Asamblea General para su revisión en donde se llevan a cabo varias reuniones para realizar un análisis profundo para su aprobación.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Para la elaboración de normativas primero hay que considerar que el Sindicato cuenta con un estatuto el cual se encuentra vigente desde hace varios años, en el cual se encuentra detallado todas las normativas con las que cuenta la institución, cabe resaltar que la entidad está en proceso de desarrollar un reglamento interno, el cual al igual que el estatuto puede ser elaborado y modificado acorde con las necesidades que presente la institución, esto se lo hace con base en un estudio el cual es desarrollado por Comité Ejecutivo, quien es el encargado de presentar un borrador o sugerencia referente a la elaboración o modificación de normativas, para que Asamblea General como organismo rector sea el encargado de aceptar y modificar dichos borradores.

3.- ¿Con qué frecuencia se actualizan las normativas de la institución?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: Los estatutos de la entidad pueden ser actualizados cada cinco años de ser necesario, o como mínimo dos años, esto solo debe darse cada que la entidad requiera cambiar o actualizar algún artículo para su bienestar, cabe señalar que el Comité Ejecutivo es quien propone la formulación de nuevos artículos o de un cambio total del estatuto y Asamblea General es quien lo aprueba, y luego de eso es enviado al Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos para la autorización de los respectivos cambios.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: Para la modificación he incorporación de nuevas normativas dentro del estatuto, no existen establecidas fechas específicas debido a que este procedimiento se lo lleva a cabo acorde con la situación por la cual esté atravesando el sindicato, en sí se puede decir que los estatutos son reformados y actualizados con base en las necesidades que presente la institución, cabe mencionar además que la última actualización que se hizo al estatuto fue en el año 2005.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Las normas establecen que el estatuto de la institución no debe ser actualizado en un período menor a los tres años, pero en el caso del Sindicato, el estatuto no ha sido actualizado desde el año 2005, pero existen ciertas normativas que han sido incorporadas y modificadas de acuerdo con los requerimientos de la institución, además existen normativas que no pueden ser reformadas.

4.- ¿Considera usted que se han establecido normativas para todos los procesos operativos de la institución?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: La entidad cuenta con varios departamentos que están a cargo de la administración de la entidad, entre ellos tenemos al Secretario General, secretario de actas, secretaria del tesoro y finanzas, contadora, secretaria de la escuela, docentes, he instructores en donde cada cual cuenta con su respectiva normativa y responsabilidades, las cuales se encuentran detalladas en los reglamentos internos de la escuela del sindicato y en el estatuto de la entidad, cabe señalar que todas las normativas se encuentran establecidas de forma general.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: En mi consideración cada departamento no cuenta con normativas referentes a sus procesos operativos, pero cabe mencionar que si se ha establecido las respectivas obligaciones que tienen que desarrollar cada departamento, por lo que se puede resaltar que cada área de la institución cuenta con sus respectivas funciones y obligaciones, además las funciones que deben desarrollar los departamentos administrativos del sindicato se encuentran establecidos dentro del estatuto, pero no existen normativas escritas referente a los procesos que ejecutan, pero las funciones y los procesos que deben llevarse a cabo en la escuela de capacitación de choferes profesionales si se encuentran establecidas por escrito en el reglamento interno.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Desde mi punto de vista, considero que la institución no ha establecido normativas para los diferentes procesos operativos, esto se debe a que no contamos con un reglamento

interno, en el que se detalle de manera desglosada todas las directrices que deben ejecutar cada departamento de la entidad.

5.- ¿Todas las normativas internas son aprobadas y establecidas por escrito?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: Todas las normativas que constan en los estatutos, se encuentran establecidas por escrito, las cuales son elaboradas por Comité Ejecutivo quienes son los encargados de desarrollar y presentar los borradores de las normativas que se buscan implementar dentro de la institución, los cuales son enviados a Asamblea General, para su respectivo análisis, en donde se llevan a cabo debates entre todos los socios para poder ser aprobados, y una vez que los estatutos han sido analizados y aprobados son enviados al Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos, para la respectiva autorización de la implementación de las nuevas normativas.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: Todas las normativas con las que cuenta la institución se encuentran establecidas por escrito, pero cabe resaltar que dentro de los estatutos no se encuentran todas las normativas, sino que existen algunas que se mantienen establecidas de forma verbal.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Nosotros como Comité Ejecutivo al momento de establecer normativas, siempre elaboramos un borrador, el cual es debatido, analizado y modificado entre todos los miembros del comité y una vez que se han realizado las respectivas correcciones, este borrador se convierte en un documento escrito el cual es enviado a Asamblea General para su revisión, modificación y aprobación, para que de esta manera las nuevas normativas queden establecidas por escrito.

6.- ¿Hay normativas referentes a la concesión de créditos?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: La entidad si cuenta con normativas generales referentes a la concesión de créditos a estudiantes, pero las cuales se encuentran establecidas de manera verbal, esto se debe a que la entidad da flexibilidad a la facilidad de pagos, en donde esta establece estas condiciones de pago en caso de que los estudiantes lo requieran, cabe señalar que el Comité Ejecutivo ha establecido que los estudiantes puedan cancelar

sus valores de forma mensual en caso de que estos no cuenten con los recursos necesarios, una de las principales normativas que se ha establecido, consiste en que el estudiante debe cancelar un porcentaje del total del valor del curso como matrícula y el resto del valor debe ser cancelado en mensualidades hasta la culminación de la capacitación, caso contrario el estudiante no puede graduarse.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: La entidad en la actualidad no dispone de normativas en la que se establezca que se pueda otorgar crédito a los estudiantes, pero la institución ha establecido ciertos parámetros en los cuales se detalla que la entidad si aceptara que los estudiantes cancelen el valor que cuesta el curso por medio de mensualidades esto se lo ha considerado debido a la situación económica que enfrenta el país, cabe mencionar que para que el estudiante pueda pagar el monto en mensualidades debe existir un acuerdo entre las dos partes en donde el estudiante es el que propone los montos que puede cancelar hasta el final del curso, y la entidad es quien acepta o no estos parámetros.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: La entidad no cuenta con normativas establecidas referente a la concesión de créditos a los estudiantes, esto se debe a que se manejan acuerdos entre los estudiantes y la institución, en donde se ha establecido de forma verbal entre todos los encargados de la administración de la entidad, que los estudiantes deben de cancelar una cuota inicial de forma obligatoria, cuyo monto representa una parte del total que cuesta el curso y el resto del saldo debe ser cancelado durante el período que dura la capacitación, hay que mencionar además que la entidad si presenta problemas al momento de realizar los cobros, debido a que los estudiantes también atraviesan por dificultades económicas, pero nosotros como comité dependiendo de la situación damos facilidades de pago, ya que el estudiante debe cancelar todo el monto que cuesta el curso para poderse graduar.

7.- ¿Hay normativas sobre las condiciones generales de cobranzas?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: La entidad cuenta con normativas que han sido establecidas de forma verbal en las cuales se detalla que todo estudiante debe cancelar una parte del monto total como matrícula y el resto del valor que cuesta el curso debe ser cancelado en mensualidades hasta que culmine la capacitación, para darse esto, primero debe existir un acuerdo entre la institución con el estudiante, cabe mencionar que si el alumno no cancela sus mensualidades, se le da un llamado de atención y en caso de no tener una respuesta del mismo, Comité Ejecutivo toma la decisión de sancionar al estudiante con la respectiva suspensión de este, además en las diferentes actividades económicas que maneja el sindicato como lo es en el caso del arriendo de locales comerciales y la prestación de servicios de funeraria se ha establecido que todos los pagos por los clientes deben ser de forma mensual y no pueden pasarse del tiempo establecido y en el caso de la funeraria debe cancelarse el valor total al momento de solicitar el servicio.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: La entidad no cuenta con normativas escritas referentes a los procesos de cobranza de las mensualidades, pero existen los respectivos acuerdos en los cuales se establece que el estudiante debe cumplir con sus respectivos pagos, caso contrario se lleva a cabo un llamado de atención, y si este hace caso omiso al final del curso no se le deja graduar ni retirar el respectivo permiso de conducción.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Nosotros como Comité Ejecutivo damos facilidades de pago a todos los estudiantes, pero hay que mencionar que, dentro de los Reglamentos de las Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales, existe una normativa en la cual se detalla, que todo estudiante debe cancelar todo el valor del curso para poderse graduar, y además nosotros como institución realizamos llamados de atención a todos los estudiantes que no cancelan sus cuotas a tiempo.

8.- ¿Cree usted que las normativas con las que cuenta la institución son suficientes para controlar los procesos de concesión de créditos y de cobranzas?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: Las normativas con las que cuenta la institución no son suficientes debido a que existen diferentes acontecimientos y parámetros que aún no cuentan con un respectivo control, y las diferentes normativas establecidas en ocasiones no permiten llevar a cabo un control total de los diferentes procesos de cobro y concesión de créditos.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: Cabe mencionar que la institución no cuenta con normativas escritas que le permitan controlar los procesos de otorgamiento de créditos y de cobranzas, pero se debe resaltar que la entidad si ha establecido normativas de forma verbal para dar un control a estos procedimientos, ya que al momento de conceder crédito a un estudiante se le da facilidades de pago en donde este se compromete en realizar sus pagos de forma puntual, pero la institución tiene la obligación de efectuar los respectivos cobros.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Desde mi punto de vista considero que todas las normativas con la que cuenta la institución no son suficientes para controlar estos procesos, ya que no existen normas específicas en donde se detalle cómo debe actuar la institución en caso de presentarse nuevos acontecimientos y cambios imprevistos, un claro ejemplo el Sindicato no contaba con normativas acerca de cómo debía actuar frente a la situación de la pandemia.

9.- ¿Cuál sería una sugerencia para la concesión de créditos?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: Una de mis sugerencias sería que se dé facilidad de pago a los estudiantes, pero con su respectivo control, es decir debe existir un acuerdo, el cual debe ser firmado por las dos partes relacionadas en donde la institución se comprometa en dar facilidades de pago y los estudiantes se comprometan con el cumplimiento de los respectivos pagos, y además se solicite una garantía en la cual exista una tercera persona

que también forme parte de este acuerdo y se comprometa en hacer cumplir con los respectivos pagos.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: Mi sugerencia sería que se le dé facilidades de pago a todos los estudiantes que lo requieran y a la vez establecer un acuerdo por medio de un documento en el que se detalle los montos que debe cancelar el estudiante y las fechas en las que debe realizar el respectivo pago.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: Una de mis sugerencias sería que se de facilidades de pago a todos los estudiantes, debido a que en la actualidad la situación económica no es la más favorable, y además hay que resaltar que debido a las secuelas que dejó el coronavirus, la institución no cuenta con el número de estudiantes requeridos para su funcionamiento, por lo que la entidad debe acoplarse a los requerimientos de los estudiantes, pero se debería implementar nuevos controles como por ejemplo hacer firmar una carta compromiso a los alumnos en la cual estos se comprometan en cumplir con sus respectivas obligaciones.

10.- ¿Cuál sería una sugerencia para una efectiva recuperación de los créditos otorgados?

R: Secretario de Actas Sr. Edwin Guamialama: Mi sugerencia sería dar un seguimiento a cada uno de los alumnos, en donde se envíen notificaciones a todo aquel que no se encuentre puntual con sus respectivos pagos, y en el caso de existir estudiantes retirados se debe llevar un seguimiento en el cual se busque actualizar sus datos actuales para no perder contacto con los mismos.

R: Secretario de Legislación Sr. Oswaldo Jacome: Mi sugerencia sería que a los alumnos se les dé todas las facilidades de pago durante el período que dura el curso, pero en el caso de que el estudiante no cancele todo el valor de la capacitación no se le permita graduarse ni obtener el permiso de conducción, además la entidad debe llevar un registro en el que se le detalle todos los montos que adeudan cada uno de los estudiantes.

R: Secretario de Sindicalismo Sr. Juan Martínez: En este punto considero que para que se dé una adecuada recuperación de la cartera de crédito, se debería desde un inicio, hacer firmar un documento en el cual el estudiante se comprometa en realizar sus pagos y a la vez también solicitar la firma de un familiar del estudiante el cual también se comprometa con el cumplimiento de los pagos, además se debe solicitar los datos de ambas personas, para que de esta manera se pueda localizar al estudiante en caso de incumplir con sus responsabilidades, además la entidad debe realizar llamados de atención en caso de que el estudiante se atrase con el pago de sus mensualidades.

4.2.1.2 Análisis de los resultados obtenidos de las entrevistas aplicadas a los miembros del Comité Ejecutivo. A continuación, se detalla el análisis de los resultados obtenidos al entrevistar a los tres miembros del Comité Ejecutivo.

Con la entrevista aplicada a tres miembros del Comité Ejecutivo se obtuvo como resultados, que este organismo se encuentra conformado por once secretarías en donde este grupo es el encargado de llevar la administración del Sindicato, y de todas las actividades económicas que este mantiene para poder financiarse, además dentro de las funciones que mantiene este comité se encuentra el desarrollo y la elaboración de nuevos estatutos, los cuales deben ser desarrollados en base a los requerimientos y necesidades que enfrente la institución.

Pero toda actualización e implementación de nuevas normativas deben ser llevadas a cabo junto con Asamblea General, quien es la máxima autoridad, pero hay que mencionar que el Ministerio del Trabajo y Recursos Humanos es quien autoriza dichos cambios en el estatuto, el cual se encuentra vigente desde el año 2005, y desde entonces no ha sido reformado, lo cual puede dificultar las actividades que desarrolla esta institución ya que con el paso del tiempo se presentan nuevos requerimientos, que al no ser considerados dentro de las normativas de la entidad dificultan la toma de decisiones.

Por otra parte, dentro de las funciones que le competen al Comité Ejecutivo se encuentra la elaboración de reglamentos internos, pero dicha función no ha sido llevada a cabo, por lo que todos los departamentos administrativos y operativos de la institución no cuentan con directrices referentes a los procesos que deben ejecutar, solo cuentan con las funciones que deben desempeñar, las cuales se encuentran establecidas dentro del estatuto y del Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales.

Dicho reglamento no es elaborado por la institución si no, que este es establecido por la Agencia Nacional de Tránsito, debido a esto los trabajadores de la institución tienen cierto desconocimiento de varias actividades que deben desarrollar ya que no cuentan con los parámetros necesarios que necesitan conocer para ejecutar cada una de sus funciones, lo cual ocasiona que estos no ejecuten correctamente las actividades que les corresponden.

En otro punto hay que resaltar que todas las normativas que elabora la institución son establecidas por escrito, pero en el caso referente a la concesión de créditos a estudiantes, las normativas son establecidas de manera verbal dependiendo de la administración que se encuentre a cargo de la institución, es por ello que las diferentes administraciones que toman las riendas del Sindicato han establecido normativas acorde con su juicio, lo cual no ha sido viable debido a que varias decisiones tomadas por estos han provocado que el valor de la cartera de crédito vencida aumente considerablemente con el paso de los años, lo que podría ocasionar problemas de solvencia para esta entidad a futuro.

Además, todas las normativas referentes a los procesos de cobranza que maneja la institución pueden ser modificadas por las nuevas administraciones que tomen las riendas del sindicato, ya que están establecidas de forma verbal, pero hay que mencionar que la institución siempre ha señalado que todos los cobros que se realizan por las diferentes actividades económicas que manejan, sean exigidos al contado.

Pero en el caso del curso de capacitación de choferes profesionales se ha considerado dar facilidades de pagos a todos los estudiantes debido a que su costo es demasiado alto, lo cual no es muy oportuno ya que deben existir controles claves y normativas para conceder crédito a un alumno, y poder asegurar el valor que debe ser recuperado, además al no contar con reglamentos internos este organismo incumple con el artículo 32 de su estatuto.

En otro punto los miembros del Comité Ejecutivo, concuerdan en que las normativas con las que cuenta la institución referente a la concesión de créditos y de cobranza no son suficientes, debido a que no abarcan todos los requerimientos que necesitan ser establecidos al momento de dar facilidades de pago a un estudiante, y cuando se realiza el cobro, esto se debe a que los miembros encargados de la administración de la institución no han considerado necesario establecer dichas normativas, es por ello que solo existen normativas generales y establecidas de forma verbal en las que no se detallan como deben proceder los diferentes funcionarios al momento de llevar a cabo estos procesos, ocasionado así que no exista una adecuada gestión de la cartera de crédito.

Debido a esto los miembros del Comité Ejecutivo recomiendan que para que se dé una adecuada concesión de créditos a los estudiantes se debe requerir el compromiso de estos por medio de la firma de un documento en el cual se vean involucradas las dos partes relacionadas y además se solicite la constancia de una tercera persona, lo cual a pesar de ser un control básico permitirá que la institución mantenga un documento de respaldo en el que el interesado se encuentre comprometido en realizar sus pagos.

Además, los miembros del Comité Ejecutivo han considerado que para llevar a cabo una efectiva recaudación de la cartera de crédito, se debe dar un seguimiento a todos los alumnos que presenten cuotas atrasadas, en donde la tesorera sería la encargada de llevar a cabo esta función, por lo que debe ponerse en contacto con todos los estudiantes para que de esta manera se realicen las respectivas notificaciones y actualizaciones de datos, para que así

la institución pueda mantenerse en contacto con estos y así conseguir recuperar parte de su cartera de crédito vencida.

4.2.1.3 Resultados de la entrevista aplicada al Secretario General.

La entrevista fue aplicada al ingeniero Jiménez Ayala Roberth Alexander, quien tomo esta secretaria en el período 2019.

1.- ¿Cuáles son sus funciones como Secretario General y en que documento se encuentran establecidas por escrito?

Dentro de mis funciones se encuentra hacer la representación del Sindicato, es decir yo soy el encargado de firmar todo documento que tenga que ver con él desarrollo y bienestar de esta institución, además soy el encargado de llevar la gestión del Sindicato, y de los procesos financieros, también llevo la dirección y administración de nuestra Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales, y, por otro lado, tengo que dirigir al Comité Ejecutivo y Asamblea General, todas estas funciones se encuentran enmarcadas en el estatuto de la institución.

2.- ¿Existen políticas y normativas establecidas por escrito para la concesión de créditos, y quienes y cuando las aprobaron?

Dentro de la institución se ha determinado una instrumentación, para poder dar facilidades de pago a todos los estudiantes, durante el período que dura el curso, esto se debe a que existen cursos que duran tres, cinco, siete y nueve meses, en donde se ha considerado que el alumno debe cancelar al inicio del curso un valor por concepto de inscripción, y el resto que cuesta el curso debe ser cancelado durante el tiempo que dura este, hay que resaltar que no se puede extender más estos plazos debido a que esto lo establece la reglamentación de la escuela, en la cual se detalla que el estudiante para poder ser graduado debe cumplir el régimen académico, y haber pagado el valor total del curso.

3.- ¿Existen procesos establecidos por escritos o flujogramas, para la concesión de créditos y cobranzas?

En este punto hay que resaltar que la entidad no ha establecido estos procedimientos, pero desde que tome las riendas del Sindicato a partir del 2019, se han definido estos procesos, pero falta establecerlos por escrito, además la entidad no contaba con normativas internas, pero en la actualidad ya se cuenta con los primeros borradores de un reglamento interno en donde se ve reflejado como deben llevarse a cabo estos procedimientos, pero aún no se han institucionalizado.

4.- ¿Cuáles son los procesos de otorgamiento de crédito que actualmente se llevan a cabo?

En este punto hay que resaltar que nosotros como institución hemos acordado en dar facilidades de pago a todos los estudiantes, pero en administraciones pasadas no se han establecido procesos de otorgamiento de crédito, en la actualidad el proceso que hemos establecido consiste en que, el estudiante debe solicitar esta facilidad de pago de forma escrita y enviar dicha solicitud a la secretaria del tesoro y finanzas, quien será la encargada de acordar las fechas de pago y el monto de las mensualidades, las cuales no deben exceder el tiempo que dura el curso, una vez ya establecidos estos parámetros se procede a hacerle firmar una carta compromiso al estudiante.

5.- ¿Cuáles son los procesos de cobranza que se ejecutan actualmente?

El primer proceso que se lleva a cabo es dar un seguimiento a las fechas en las que se acordó que el estudiante debe cancelar sus mensualidades, y en el caso de que este no haya cumplido con sus pagos, se procede a cancelarle el módulo de estudio, lo cual quiere decir que no se le asienta sus notas académicas en el sistema hasta que se iguale con sus pagos.

6.- ¿Qué medidas usted ha establecido en caso de que un cliente no cumpla con el pago de sus obligaciones?

Una de las medidas que se han adoptado es que en primera instancia se notifique al estudiante ya sea por llamada telefónica o por medio de su correo

electrónico, en caso de no obtener una respuesta de este se le cita de manera presencial a tener una reunión, o si no, se le realiza una visita a su domicilio, y si este ya no cumple con sus obligaciones es suspendido de clases.

7.- ¿Cómo verifica usted si los procesos establecidos, son ejecutados por el secretario del tesoro y finanzas?

En este punto hay que resaltar que dentro del estatuto se ha establecido que la secretaria del tesoro y finanzas debe presentar informes semestrales en donde detalle el número de estudiantes que han cumplido con sus pagos y de los que no la han realizado, además se ha establecido que estos informes deben de ser presentados cuando lo requiera Asamblea General y Comité Ejecutivo.

8.- ¿Qué estrategias ha establecido para la recuperación de la cartera de crédito vencida?

En este punto hay que resaltar que en mi actual administración no se ha manejado una cartera de crédito vencida, sino que está ha sido heredada de la administración pasada, la cual no debería de existir, porque así lo dicta la reglamentación de la escuela, es por esto que en la actualidad se han tomado las respectivas acciones legales para recuperar estos valores, también hay que señalar que en administraciones pasadas si se dejaba graduar a los estudiantes a pesar de no cumplir con sus pagos, por lo que la institución debía cubrir estos valores.

9.- ¿Usted cree que los procesos de otorgamiento de crédito y de cobranzas que establecieron administraciones anteriores eran los más adecuados?

En este punto hay que resaltar que las administraciones pasadas no establecieron procedimientos para concesión de crédito y de cobranzas.

4.2.1.4 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada al Secretario General. Esta entrevista permitió recopilar información muy relevante acerca de los procedimientos de concesión de crédito y de cobranzas que ha manejado el Sindicato.

El Secretario General, es el encargado de administrar esta institución, además es quien direcciona a los dos organismos más importantes que tiene esta entidad como lo son Asamblea General y Comité Ejecutivo, por ende, es quien propone como debe llevarse a cabo todo procedimiento dentro del Sindicato, y que normativas deben seguirse, lo cual no ha sido elaborado por los diferentes encargados que tomaron la administración de la institución en años pasados, esto se debe a que en la actualidad no existen reglamentos internos ni manuales de procedimientos incumpliendo así con el artículo 32 del estatuto.

Cabe resaltar que la institución al no contar con reglamentos internos y con manuales de procedimientos, ha provocado que cada administración que toma las riendas del Sindicato establezca normativas y procedimientos de cobranza y concesión de créditos acorde con su criterio, debido a esto la institución ha presentado dificultades al momento de realizar el cobro de las mensualidades que no han sido canceladas por varios estudiantes que buscan obtener su permiso de conducir.

Por otra parte, los administrativos que se encontraban a cargo de esta institución en el período 2018 y 2019 fueron destituidos por no establecer normativas y procedimientos de concesión de créditos y de cobranza, cabe mencionar que estas acciones fueron tomadas por Asamblea General, ya que la cartera de crédito creció considerablemente y no se hizo nada para recuperarla, y debido a esto la nueva administración que tomó las riendas del Sindicato a finales del 2019, heredo esta cartera, la cual está conformada por estudiantes que no completaron el curso y por estudiantes que fueron graduados sin haber cancelado todas sus cuotas, lo cual no debería de darse debido a que se incumple con el artículo 17 del Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales.

Además, la cartera heredada no cuenta con toda la documentación de respaldo por lo que se desconoce cómo se encuentra compuesta, por otro lado, la actual administración ha establecido una instrumentación en donde se

detallan normativas y procedimientos para el otorgamiento y cobranza de créditos, sin embargo, esta no está establecida por escrito.

Cabe mencionar que los procesos que se han planteado para conceder créditos consisten en que el estudiante debe enviar una solicitud y firmar una carta compromiso, pero dichos requisitos no son suficientes ya que no existe un respaldo legal que permita exigir el cobro de esos valores, por otra parte, para realizar los cobros se ha establecido enviar notificaciones y visitar al estudiante en su domicilio, lo cual considero que si tiene un efecto positivo en los estudiantes que se encuentran dentro de los cursos, pero para aquellos estudiantes que ya se graduaron no causa ningún efecto, debido a que ya cuentan con su permiso de conducir y no existe un documento legal que permita exigirles sus pagos.

4.2.1.5 Resultados de la entrevista aplicada a la Secretaria del Tesoro y Finanzas. La entrevista fue aplicada a la ingeniera Godoy Patiño Laura Lucia, quien se encontraba a cargo de esta secretaria en el período 2018-2022.

1.- ¿Cuáles son sus funciones y en que documento se encuentran establecidas por escrito?

Las funciones que desempeño son la recaudación de fondos por los servicios que presta la institución, la realización de presupuestos, inventarios y la custodia de todos los bienes muebles e inmuebles de la entidad, y estas funciones están establecidas en el estatuto vigente de la institución que en este caso es del año 2005.

2.- ¿Cuáles son las actividades económicas que la institución mantiene para financiarse?

Una de las principales actividades económicas que mantiene la institución para poder financiarse, es la capacitación de jóvenes mayores de edad para obtener su licencia de conducir, en el caso de esta institución contamos con las licencias tipo C, D Y E, entre otras actividades que mantiene la institución se encuentra el cobro de mensualidades a los socios, la aplicación de exámenes

psicosensométricos, y la prestación de servicios funerarios, además se mantiene locales comerciales para arriendo al igual que un hostel.

3.- ¿Todos los servicios que brinda la institución son cobrados en efectivo o también se conceden créditos?

En el caso de los servicios prestados por funeraria, arriendos y exámenes psicosensométricos los pagos son mediante depósito y exigidos al contado, pero en el caso de las capacitaciones para la obtención de las licencias profesionales en donde el costo tiene un valor muy elevado, la institución da facilidades de pagos a todos los estudiantes dependiendo del tiempo de duración del curso, como un ejemplo tenemos que la licencia tipo C, cuesta alrededor de mil trescientos dólares y el curso dura cinco meses, en este caso la institución cobra trescientos dólares como ingreso del estudiante y la diferencia debe ser cancelada en los cinco meses que dura el curso.

4.- ¿Todos los cobros son debidamente facturados?

Todos los cobros que realiza la institución son debidamente facturados, en el caso de la institución se exige a todos los clientes que deben realizar un depósito en las diferentes cuentas bancarias que maneja la entidad para que de esta manera el cliente solo se acerque con el comprobante del depósito para así poderle facturar.

5.- ¿Cuál es la normativa para la concesión de créditos y la recuperación de estos?

En este punto puedo mencionar que el Sindicato, no cuenta con reglamentos internos, por lo que no se cuenta con normativas referentes a la concesión de créditos y a la recuperación de estos, pero hay que resaltar que para llevar a cabo estos procesos nosotros nos basamos en las resoluciones emitidas por Comité Ejecutivo y las resoluciones de Asamblea General.

6.- ¿En qué documento se encuentran establecidas sus normativas?

Primero hay que aclarar de que el Sindicato no cuenta con un reglamento interno ni con un manual de procesos, pero hay que mencionar que para llevar

a cabo cualquier procedimiento nosotros nos basamos en las normativas que presenta el estatuto de la institución y los parámetros que no se encuentren contemplados dentro del estatuto son establecidos por Comité Ejecutivo y Asamblea General.

7.- ¿En caso de conceder crédito a un cliente cuál es el proceso que se debe llevar a cabo?

Desde mi punto de vista considero que nosotros para poder ejecutar cualquier procedimiento deberíamos de contar con un reglamento interno en el cual podamos basarnos para llevar a cabo cualquier procedimiento que se deba desarrollar, en la actualidad el proceso que llevamos a cabo al momento de dar facilidades de pago al estudiante, consiste en primero tener una reunión con este en donde se llega a un acuerdo entre las dos parte relacionadas y luego se firma una carta compromiso en donde se detallan los montos a cancelar y las respectivas fechas de pago.

8.- ¿Cuál es el proceso de cobranza que usted lleva a cabo?

Dentro de este punto tengo que mencionar que la recaudación de fondos es una de mis principales funciones, dicho esto el proceso que ejecuto para realizar los respectivos cobros a los estudiantes, consiste en llevar a cabo en primer lugar un seguimiento a todos los alumnos que aún no hayan cumplido con el pago de su cuota y en caso de que un estudiante tenga valores pendientes, se le hace una llamada telefónica notificándole que debe acercarse a cancelar su mensualidad y si este no lo realiza se hace una visita a su domicilio.

9.- ¿Qué acciones se toman en caso de que un cliente o socio no cumpla con sus pagos?

En caso de que los estudiantes no cumplan con sus pagos, se les prohíbe el ingreso a clases y en el caso en que el alumno ya no cancele sus mensualidades en varios meses, es retirado del curso, y en el caso de los socios estos dejan de percibir todos los beneficios que brinda la institución.

10.- ¿Cree necesario implementar controles adicionales al momento de conceder crédito a sus clientes?

Considero que es muy importante establecer más controles al momento de conceder crédito a los estudiantes, esto se debe a que la institución no puede tomar acciones legales contra estos, por lo que cualquier valor que no haya sido recuperado se convierte en una pérdida para la institución, es por ello que considero de que la institución debe trabajar con entidades financieras aliadas, para que de esta manera el estudiante pueda solicitar un crédito directo a estas instituciones y cancele el valor total del curso, logrando así que el Sindicato disminuya su riesgo de crédito.

11.- ¿Qué acciones sugeriría implementar para una efectiva recaudación de la cartera?

En este punto hay que resaltar que el Sindicato cuenta con valores muy considerables en sus cuentas por cobrar provenientes de años anteriores, y debido a esto considero que se debería de realizar gestiones adicionales con la Agencia Nacional de Tránsito, en donde se lleve a cabo una gestión en la cual se solicite a este organismo que se realice el otorgamiento de los respectivos permisos de conducir a los estudiantes que hayan cumplido con sus pagos a pesar de haber sobrepasado el tiempo límite para retirar este documento, para que así la institución pueda recuperar parte de su cartera de crédito vencida.

4.2.1.6 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a la Secretaria del Tesoro y Finanzas. En esta entrevista se logró abarcar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de los procesos de otorgamiento de créditos y de cobranzas.

La secretaria del tesoro y fianzas dio a conocer que una de sus principales funciones es la recaudación de todos los fondos que obtenga el Sindicato por sus principales actividades económicas que maneja, entre las cuales se encuentra la prestación de servicios de capacitación para la obtención de permisos de conducir, además de la aplicación de exámenes psicosenométricos, cobro de mensualidades a socios, prestación de servicios

funerarios y el alquiler de locales comerciales y de vivienda, dicho esto también menciono que todos estos servicios son cobrados al contado a excepción del curso de capacitación de choferes profesionales, ya que este servicio tiene un costo sumamente alto.

Es por ello que la máxima autoridad que es Asamblea General ha establecido dar facilidades de pago a todos los estudiantes y ha designado de forma verbal que la secretaria del tesoro y finanzas ejecute los procesos de concesión de crédito y cobranzas, lo cual no es muy oportuno, debido a que deben establecerse reglamentos internos en los que se detallen las funciones que deben cumplir cada empleado, para que así también tengan un mayor conocimiento de cómo deben realizar su trabajo y bajo que normativas hacerlo.

Cabe señalar que esta entidad cuenta con estatutos en los cuales se encuentran establecidos todos los lineamientos que tienen que seguir y cumplir los miembros de esta institución, pero no se han establecido normativas referentes a la concesión y recuperación de créditos, por lo que toda normativa que no consta dentro del estatuto es establecida por Comité Ejecutivo junto con Asamblea General, por medio de resoluciones, lo cual ocasiona que existan cambios repentinos en el funcionamiento de la institución, esto no debería darse debido a que toda normativa ya tendría que encontrarse establecida dentro de un reglamento interno o del estatuto.

Hay que mencionar que la entidad no cuenta con procesos establecidos para la concesión de créditos, pero los miembros del Comité Ejecutivo han establecido de manera verbal que todos los estudiantes que requieran obtener facilidades de pago deben primero pasar por una reunión con el Secretario General y la secretaria del tesoro y finanzas, en donde se acuerdan los montos y las fechas en las cuales el estudiante puede cancelar sus mensualidades.

Además, en la actual administración se ha establecido que el estudiante debe firmar una carta compromiso, en la cual se detallan todas las obligaciones que tienen que cumplir las dos partes relacionadas, siendo muy beneficioso para la institución ya que este documento respalda la obligación que mantienen

los estudiantes, pero la desventaja es que este documento no tiene un efecto legal.

Por otra parte, el proceso que lleva a cabo la secretaria del tesoro y finanzas referente a la cobranza de mensualidades a los estudiantes que se encuentran en mora, consiste en primero realizar una llamada notificando al estudiante acerca del valor que adeuda y en caso de que este no cancele su cuota se le realiza una visita a su domicilio, si a pesar de ello sigue haciendo caso omiso, se lo sancionara con la prohibición del ingreso a clases, este es un control muy efectivo, debido a que el estudiante debe cumplir con sus pagos para poder ingresar a clases y poderse graduar.

4.2.1.7 Resultados de la Entrevista Aplicada a la Contadora. La entrevista fue aplicada a la Contadora de la institución: Andrade Ruano Katherine Tatiana.

1.- ¿Cuáles son sus funciones y en que documento constan por escrito?

Entre mis funciones se encuentra llevar obligatoriamente la contabilidad de la institución con los libros de ingresos y egresos, además de elaborar balances e informes trimestrales y preparar la proforma presupuestaria para cada ejercicio económico, además tengo que cumplir con las funciones adicionales que dicte el director administrativo, y estas funciones se encuentran establecidas en un contrato de trabajo.

2.- ¿Dentro de sus funciones se ha establecido que usted debe llevar un seguimiento y control de la cartera de crédito vencida?

Dentro de mis funciones no se ha establecido que debo llevar un control de la cartera de crédito vencida, pero hay que resaltar que como parte de mis funciones es controlar los ingresos y egresos de la institución por ello debo llevar un control adicional de las cuentas por cobrar en donde esta función no se encuentra establecida por escrito, sino que la desarrollo por ser parte de mi profesión.

3.- ¿Cuál es el proceso que usted lleva a cabo para dar un seguimiento y control a la cartera de crédito vencida?

El control que nosotros llevamos es un control de cobro por los servicios prestados por la preparación para la obtención de los permisos de conducir, el control que se lleva a cabo es referente a las mensualidades que adeudan los estudiantes y para proceder con el cobro de estos saldos se trabaja conjuntamente con el área de dirección pedagógica, que en este caso es inspección, en donde se lleva a cabo un control mensual de los pagos que han realizado los estudiantes y en el caso de que un estudiante no haya cancelado algún valor, es notificado por el inspector.

4.- ¿Cree usted que la entidad establece una adecuada gestión de la cartera de crédito vencida?

Desde mi punto de vista considero que la institución tiene una inadecuada gestión de la cartera de crédito vencida, esto se debe a que en administraciones anteriores no se realizó el respectivo seguimiento de los saldos que adeudaban varios estudiantes, es por ello que en la actualidad la institución presenta valores pendientes de cobro de los años 2017, 2018 y 2019, esto se debe a una falta de gestión por parte del Secretario General que se encontraba a cargo en esos períodos, cabe mencionar que con la actual administración si se da un mayor control a las cuentas por cobrar ya que el nuevo Secretario General cumple con todo lo que dispone la Agencia Nacional de Tránsito, en donde los controles que se aplican consisten en gestionar de forma puntual todas las mensualidades que deben cancelar los estudiantes para que en un futuro se evite llegar a manejar una cartera de crédito vencida, cabe resaltar que la falta de un reglamento interno ocasiona que se dé una ineficiente gestión de la cartera de crédito, ya que no existen normativas de cómo se debe manejar este tipo de situaciones.

5.- ¿De todos los ingresos que recibe la institución cuál es el que presenta mayor índice de morosidad?

De todas las actividades económicas que maneja la institución, la escuela es la que presenta en ocasiones un mayor índice de morosidad en sus cuentas por cobrar, pero hoy en día se lleva a cabo controles mensuales más estrictos referentes a los pagos que deben realizar todos los estudiantes, por lo que se ha logrado reducir esta morosidad, esto se lo ha realizado debido a que en administraciones anteriores existía un elevado índice de morosidad al igual que el número de pérdidas que registraba la institución, en el caso de los demás servicios que presta la institución, los pagos son exigidos al contado debido a que los valores cobrados no son tan elevados como en el caso del curso de capacitación.

6.- ¿Los saldos de las cuentas por cobrar se encuentran reflejados en sus estados financieros?

En la actualidad los valores por cuentas por cobrar si son reflejados en los estados financieros, pero en períodos anteriores estos valores no eran reflejados, por lo que se desconoce el valor exacto que mantiene la institución por el concepto de cuentas por cobrar, y debido a esto nosotros como nueva administración no logramos dar una adecuada gestión a los saldos que se encuentran pendientes de cobro de períodos anteriores.

7.- ¿El saldo de las cuentas por cobrar reflejan la real situación de la institución?

En este punto hay que resaltar que en administraciones anteriores no se manejaba las cuentas por cobrar, por lo que estos saldos no eran reflejados en los estados financieros por tal razón, en la actualidad se desconoce los valores que en verdad mantiene la institución como cuentas por cobrar.

8.- ¿Qué parámetros considera la institución para dar de baja una cuenta por cobrar?

En la actualidad la entidad no dispone del histórico de cuentas por cobrar de períodos anteriores, por lo que no se ha podido dar de baja estos saldos, pero

hay que mencionar que la Agencia Nacional de Tránsito, ha establecido que los estudiantes solo tienen un período de tres años a partir desde su graduación para poder retirar su permiso de conducir, caso contrario el estudiante al no cumplir con estas disposiciones no podrá obtener su licencia y deberá de asistir nuevamente a un curso de capacitación si desea adquirir su permiso de conducir y la institución deberá dar de baja todos los saldos que adeude el estudiante al momento de cumplirse los tres años.

9.- ¿Considera usted que una inadecuada gestión de la cartera de crédito podría ocasionar problemas de liquidez a la institución?

En este punto hay que resaltar que la principal actividad económica que maneja esta institución es la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales, y en el caso de no llevar una adecuada gestión de la cartera de crédito, la institución podría presentar problemas de liquidez a futuro.

10.- ¿Cree usted que las anteriores administraciones, llevaban a cabo una adecuada gestión de la cartera de crédito vencida?

Desde mi punto de vista considero que las anteriores administraciones llevaban a cabo una inadecuada gestión de la cartera de crédito, ya que estos saldos no se encuentran reflejados en los estados financieros que han presentado y en los informes presentados se ven reflejados saldos pendientes de cobro con valores muy representativos.

11.- ¿Usted ha propuesto estrategias que permitan recuperar parte de la cartera de crédito vencida?

Una de mis estrategias propuestas, es que se debe llevar a cabo un control más estricto referente al cobro de mensualidades en donde he considerado llevar a cabo un seguimiento mensual y puntual referente a los pagos que deben de realizar todos los estudiantes y en el caso de que estos no cancelen sus obligaciones a tiempo serán sancionados prohibiéndoles el ingreso a clases, para que de esta manera no se llegue a presentar una cartera de crédito vencida.

4.2.1.8 Análisis de los resultados obtenidos de la entrevista aplicada a la contadora. A continuación, se presenta el análisis de los resultados que se obtuvieron una vez entrevistada a la Contadora de la institución, quien es la encargada de llevar el registro de los estudiantes que cancelan sus mensualidades y que se encuentran en mora.

La Contadora ha detallado que sus principales funciones consisten en llevar obligatoriamente la contabilidad de la institución y presentar balances he informes financieros respecto de cómo se encuentra la situación económica de la entidad, las cuales le han sido atribuidas mediante un contrato, pero además es responsable de llevar los registros de los pagos que realizan los estudiantes por concepto de mensualidades, y por ello también tiene que llevar un control de la cartera de crédito que presente la institución.

Dicha función no le ha sido asignada, pero esta la realiza por lo que se vincula con sus principales responsabilidades, además dicha función la ejecuta con base en sus conocimientos, lo cual no debería de ser así, por lo que la entidad corre el riesgo que al momento en que se dé un cambio de contadora, esta desconozca las actividades que debe realizar, provocando así una inadecuada gestión en la cartera de crédito.

Además, dentro de los controles que se han establecido para la gestión de la cartera de crédito vencida, la Contadora lleva un registro de todos los estudiantes que mantienen saldos pendientes de pago y en caso de que estos no cancelen de forma puntual sus mensualidades son notificados por el inspector de la escuela y se les prohíbe el ingreso a clases, lo cual es sumamente rígido, pero permitirá que los alumnos se pongan al día con sus pagos para que así puedan continuar con el curso.

De las actividades económicas que maneja el Sindicato, específicamente su escuela para choferes profesionales es la que presenta un mayor índice de morosidad en su cartera de crédito, esto se debe a que Comité Ejecutivo ha establecido dar facilidades de pago a todos los estudiantes y además los valores que presentan sus cuentas por cobrar no han sido reflejados dentro de sus estados financieros.

Esto se debe a que Asamblea General no ha considerado necesario hacer uso de esta cuenta contable para reflejar los saldos que adeudan los estudiantes, lo cual ha ocasionado que la institución desconozca de los saldos que debe recuperar y los que deberían darse de baja, esto ha provocado que la información que presenta esta institución no sea razonable, incumpliendo así con el punto 2,46 de las NIIF para Pymes.

Actualmente la entidad para dar de baja una cuenta por cobrar, debe considerar que los estudiantes tienen un período de un año para canjear su permiso de conducir, y en caso de que este no lo realice, deberá retomar el curso desde su inicio, pero en el caso de los alumnos rezagados, se ha establecido que podrán retornar al curso antes de un período de tres años, considerando esto, esta institución cuenta con un período de tres años para recuperar parte de su cartera de crédito vencida.

Cabe resaltar que la Contadora manifiesta que si la entidad continúa manejando una inadecuada gestión de su cartera de crédito, puede afrontar muchos problemas de liquidez a futuro, esto se debe a que la mayoría de ingresos que obtiene el Sindicato provienen de la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales, y al otorgar facilidades de pago a todos los estudiantes, la institución corre el riesgo de no recuperar en su totalidad todos estos valores, lo cual no es favorable ya que podría afectar su continuidad.

4.2.2 Análisis de los Resultados de la Ficha de Observación

A continuación, se presentan los resultados y el análisis que se obtuvieron después de haber aplicado la ficha de observación a los procesos de otorgamiento y cobro de la cartera de crédito.

4.2.2.1 Resultados de la Ficha de Observación. En la figura 1, se presentan los resultados que se obtuvieron al aplicar esta ficha a los procesos administrativos que se ejecutan dentro de la institución para gestionar la cartera de crédito vencida.

Figura 1

Ficha de observación

Ficha de Observación				
Departamentos evaluados:		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité Ejecutivo ➤ Secretaría General ➤ Secretaría del Tesoro y Finanzas ➤ Departamento Contable 		
Fecha:		23/12/2021		
Observador:		Lenin Valencia		
Objetivo: Recopilar información referente al establecimiento y cumplimiento de políticas y de procesos de otorgamiento de créditos y de la recuperación de la cartera de crédito vencida.				
Nro.	Aspectos observados	Cumple		Observaciones
		Si	No	
	Comité Ejecutivo			
1	¿La entidad cuenta con un reglamento interno?		X	La entidad se encuentra en un proceso de desarrollo de su reglamento interno.
2	¿La entidad cuenta con normativas para su funcionamiento?	X		El Sindicato cuenta con un Estatuto en donde se detallan todas las normativas de la entidad.
3	¿La entidad tiene una estructura organizativa y funcional definida?		X	La entidad solo ha definido los rangos de autoridad de forma general en sus estatutos.
4	¿La institución cuenta con políticas y normativas por escrito, aprobadas y socializadas respecto al otorgamiento de créditos y cobranzas?		X	La entidad solo ha establecido de manera verbal parámetros para el proceso de otorgamiento de créditos y de cobranzas.

5	¿El personal que se encuentra a cargo de establecer las políticas dentro de la institución, tienen conocimiento en el área administrativa, contable y financiera?	X		Dentro del personal encargado de la elaboración de políticas si existen profesionales que cuentan con conocimientos del área administrativa, contable y financiera, pero son muy pocos.
6	¿Existen manuales de procedimientos, en el que se detallan los procesos de otorgamiento de créditos y de cobranzas?		X	La entidad establece todos los procedimientos que deben de desarrollar los diferentes departamentos de forma verbal.
	Secretario General			
7	¿Se establecen claramente responsables para llevar a cabo los procesos de concesión de créditos y de la recuperación de la cartera de crédito?	X		La entidad si establece quien debe estar a cargo de estas funciones, pero no se encuentran establecidas por escrito.
8	¿Los procesos de concesión de créditos y de cobranzas, son ejecutados en base a las normativas de la entidad?	X		Los encargados de llevar a cabo estas funciones si ejecutan sus actividades en base a las normativas generales que existen.
9	¿Los empleados encargados de llevar a cabo los procesos contables y de tesorería de la entidad, son seleccionados mediante un concurso de competencias profesionales?	X		Solo el personal aspirante al puesto de contabilidad es sometido a un concurso de méritos y de oposición, mientras que la tesorera es seleccionada por afinidad.

10	¿Se establece diferentes procesos de cobranza por el concepto de matrículas, mensualidades, entre otros?	X		La entidad si establece diferentes procesos de cobranza para sus diferentes actividades económicas, pero los cuales no han sido establecidos por escrito.
11	¿Se establecen controles clave para el proceso otorgamiento de crédito?	X		La entidad hace firmar una carta compromiso entre las dos partes.
12	¿Establece estrategias para tener un mayor control del riesgo de crédito?		X	La entidad da facilidades de pago al estudiante.
	Secretaria del Tesoro y Finanzas			
13	¿Las funciones del secretario del tesoro y finanzas están establecidas por escrito?	X		Todas las funciones de este departamento se encuentran establecidas dentro del estatuto.
14	¿Se dan capacitaciones al encargado de este departamento?		X	El encargado de este departamento debe instruirse por sí solo para poder llevar a cabo sus funciones.
15	¿Existen procesos específicos y de control para el otorgamiento de crédito por escrito?		X	Todos los procesos referentes al otorgamiento de crédito se encuentran establecido de forma verbal.
16	¿La entidad al momento de conceder crédito a un cliente por concepto de prestación de servicios, genera un documento legal en el que se establezca las formas de pago y los montos a cancelar?		X	La entidad al momento de conceder crédito a un cliente solo genera una carta compromiso, pero la cual no tiene un efecto legal.

17	¿Se da seguimiento a los tiempos de pagos especificados?	X		La Contadora es la encargada de dar seguimiento al cumplimiento de los pagos de manera puntual.
18	¿Se realiza el seguimiento a los clientes que tienen saldos pendientes de pago, para actualizar sus datos personales?	X		
	Contadora			
19	¿Todos los valores recaudados por el cobro de matrículas, mensualidades, entre otros, cuentan con el documento de soporte (Facturas)?	X		En períodos anteriores al 2018, la entidad factura un valor general y no por estudiante.
20	¿Los valores recaudados por el cobro de matrículas, mensualidades, entre otros, son registrados inmediatamente?	X		
21	¿La entidad cuenta con un sistema que le permita identificar los saldos de la cartera de crédito que se encuentran por vencer y los que deben darse de baja?		X	La entidad lleva el registro de su cartera de crédito en Excel.
22	¿Se da seguimiento a la cartera de crédito?	X		
23	¿Se generan reportes periódicos respecto del índice de morosidad de la cartera de crédito?	X		La Contadora es quien elabora estos reportes.

24	¿Cuentan con estrategias para recuperar parte de la cartera de crédito vencida?		X	La entidad da facilidades de pago a todos sus estudiantes.
25	¿Todos los saldos de la cartera de crédito se ven reflejados en los estados financieros de la entidad?		X	La entidad dentro de sus estados financieros no refleja el valor de sus cuentas por cobrar.

4.2.2.2 Análisis de los resultados obtenidos de la ficha de observaciones. A través de la observación de las funciones que desempeña cada uno de los departamentos encargados de la administración del Sindicato, se pudo identificar lo siguiente:

Los organismos rectores de esta institución, que en este caso son Asamblea General y Comité Ejecutivo, no han desarrollado un reglamento interno, por lo que la institución solo cuenta con su estatuto, en el cual se detallan de manera general todas las funciones y normativas que deben cumplir todos los integrantes del Sindicato, lo cual ocasiona que cada trabajador tenga desconocimiento de las actividades que debe y no debe cumplir.

Además, se pudo observar que estos organismos no han implementado normativas escritas referente a los procesos de cobranza y otorgamiento de créditos que manejan al momento de dar facilidades de pago a los estudiantes que se encuentran dentro de su escuela de capacitación de choferes profesionales, pero hay que resaltar que estos organismos han establecido ciertas normativas de forma verbal, para llevar a cabo estos procesos, en donde se han acoplado a lo que establece el Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales.

Dentro de esta entidad podemos encontrar a profesionales que cuentan con un conocimiento pleno referente al área administrativa, financiera y contable, pero también existen profesionales que en su mayoría tienen desconocimiento de estas áreas, por lo que establecer normativas referentes a los procesos de

otorgamiento de créditos y de cobranzas resulta muy difícil, ya que todos los miembros no concuerdan a la hora de tomar una decisión, además estos organismos no han establecido un manual de procedimientos, por lo que cada departamento desconoce los procesos que debe llevar a cabo en la ejecución de cada una de sus funciones.

También se observó las funciones que desempeña el Secretario General, en donde se pudo identificar, que este es el encargado de llevar la administración del Sindicato y de su escuela, por tal motivo es el encargado de decidir si se le concede crédito o no a un estudiante, pero hay que resaltar que este debe tomar sus decisiones en base a las resoluciones emitidas por el Comité Ejecutivo.

Los miembros administrativos de la institución son seleccionados mediante votación, en donde todos los miembros de Asamblea General son los encargados de decidir a qué socios del sindicato respaldan para que ocupen estos cargos, pero para la selección de la Contadora de la institución se debe llevar a cabo un concurso de mérito y de oposición, en donde el Secretario General es el encargado de elegir al responsable que ocupara este puesto, lo cual debería de ser considerado para todos los departamentos administrativos de la entidad, ya que existen funcionarios que desconocen las actividades que deben desempeñar, debido a que no van acorde con su profesión.

Cabe resaltar que el Secretario General es el encargado de establecer los procesos de cobranza y de concesión de créditos que debe cumplir la secretaria del tesoro y finanzas, para el manejo de las diferentes actividades económicas que mantiene la entidad, uno de estos procesos consiste en que los estudiantes que requieran de facilidades de pago, primero deberán de tener una reunión con el Secretario General y con la secretaria del tesoro y finanzas, en donde estos deben dar a conocer su situación y además firmar una carta compromiso en la cual se comprometan en realizar sus pagos de manera puntual, pero, por otro lado, hay que resaltar que no se han establecido estrategias para el cobro de estos valores, por lo que la entidad mantiene un alto riesgo de crédito, debido a las facilidades de pago que concede.

En otro punto también se observó los procesos que lleva a cabo la secretaria del tesoro y finanzas, en donde se logró identificar que esta no recibe capacitaciones para desarrollar sus actividades diarias, sino que debe instruirse por sí sola y adaptarse a los requerimientos que presente la institución, además dentro de las funciones que le han sido delegadas de manera verbal se encuentra que esta debe hacer firmar las cartas compromiso de los estudiantes que requieran facilidades de pago, pero dicho documento no tiene ningún efecto legal en contra del estudiante, por lo que se considera que este no es un control muy efectivo.

Igualmente, se realizó una observación a las funciones que desempeña la Contadora de la institución, en donde se logró determinar que ella cambio la manera de facturar los ingresos que percibía la institución, ya que en anteriores administraciones los ingresos eran facturados por su totalidad y en la actualidad son facturados de forma individual, lo cual es muy beneficioso para la institución, debido a que ahora cuentan con un mayor desglose de cada transacción.

De igual forma se logró observar que la institución no cuenta con un sistema apropiado que le permita registrar y controlar sus cuentas por cobrar, por lo que la Contadora lleva a cabo este registro en hojas de cálculo de Excel, lo cual ha permitido mantener un seguimiento y control de estas cuentas, pero hay que señalar que dichos saldos no han sido considerados en el estado de Situación Financiera de la entidad hace varios períodos atrás, esto ha ocasionado, que las nuevas administraciones que toman las riendas del Sindicato desconozcan los valores que le adeudan a la institución, y que sus estados financieros no sean razonables.

Además, hay que mencionar que no se da un adecuado manejo a las cuentas por cobrar, debido a que los pagos que registra la entidad por concepto de mensualidades son registrados al momento que el estudiante cancela sus valores, y no al momento en que se emite la deuda, incumpliendo así con lo que establece la NIIF para Pymes, referente al reconocimiento de las cuentas.

4.2.3 Análisis de los Resultados de las Fichas Documentales

En este apartado se presentarán los resultados y el análisis que se obtuvieron al aplicar varias fichas de observación a los diferentes documentos que presenta la institución.

4.2.3.1 Resultados de las Fichas Documentales. Este instrumento fue aplicado a los estatutos, reglamentos e informes de fiscalización y financieros que mantiene el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, en donde se obtuvo los siguientes resultados.

4.2.3.1.1 Fichas documentales aplicadas a los estatutos de la institución. Para una mejor visualización de estos documentos revisar los anexos 20,21,22,23,24 y 25.

Ficha N.º 1 Contenido:

En los estatutos del Sindicato no se encuentran establecidas, normativas referentes a los procesos de cobro de las diferentes actividades que mantiene la institución.

Ficha N.º 2 Contenido:

De la Asamblea General, el estatuto del Sindicato establece:

Art. 19.- La Asamblea General es la máxima autoridad del Sindicato, sus decisiones, que se tomarán por mayoría de votos, son obligatorias para todos los socios (pág. 5).

Art. 27.- Son deberes y atribuciones de la Asamblea General:

- a) Acatar el presente estatuto
- b) Dictar el Reglamento General Interno y los Reglamentos especiales
- f) Reformar el estatuto en cualquier tiempo, en dos sesiones diferentes convocadas para su efecto (pág. 5).

Ficha N.º 3 Contenido:

Del Comité Ejecutivo, el estatuto del Sindicato Establece:

Art. 28.- La administración del Sindicato estará a cargo del Comité Ejecutivo.

Art. 32.- Corresponde al Comité Ejecutivo:

- a) Cumplir y hacer cumplir los presentes estatutos, los reglamentos y dar ejecución, acertada y oportuna, a las resoluciones de la Asamblea General.
- e) Supervigilar, el funcionamiento de la Escuela de Capacitación Profesional, a fin de que se cumplan los programas de enseñanza;
- f) Elaborar los proyectos de reformas a los estatutos, reglamentos, presupuesto general anual etcétera, y presentarlos a consideración de la Asamblea General para su aprobación (pág. 7).

Ficha N.º 4 Contenido:

Respecto del Secretario General, el estatuto del Sindicato establece:

Art.34.- El Secretario General es el Representante Legal del Sindicato, y, le corresponde:

- d) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General, del Comité Ejecutivo y las disposiciones de los estatutos y reglamentos.
- j) Dirigir administrativamente a la Escuela de Capacitación para Choferes Profesionales (pág. 8).

Ficha N.º 5 Contenido:

Referente al secretario del tesoro y finanzas, el estatuto del Sindicato establece:

Art. 36.- El secretario del Tesoro y Finanzas atenderá:

- a) La dirección y control del movimiento contable del Sindicato;
- b) Las recaudaciones de los fondos sociales por los diferentes conceptos;
- e) Firmar los cheques, los comprobantes de ingreso y egresos todos los documentos inherentes a su función, juntamente con el Secretario General.

- f) Presentar al Comité Ejecutivo y a la Asamblea General los informes económicos requeridos (pág. 9)

Ficha N.º 6 Contenido:

De los Bienes Sindicales y Bienes Sociales, el Estatuto del Sindicato establece:

Art.- 68.- Son fondos del Sindicato:

- a) Las cuotas ordinarias que se fijan en seis salarios mínimos vitales al año;
- b) Los valores y créditos actuales y los que se sigan acumulándose;
- d) El valor de las matrículas y pensiones mensuales de los alumnos de la Escuela de Capacitación Profesionales y los demás ingresos de dicho Plantel (pág. 15);
- e) El valor de derechos de exámenes y de grado, previa obtención del Título de Choferes Profesionales, de conformidad con Ley;
- g) Las pensiones de arrendamiento que produzcan los inmuebles y otros bienes del Sindicato;
- i) Los valores recaudados por la atención que brinda el Hostal Blas Ángel y otros servicios que presente el Sindicato (pág. 16).

4.2.3.1.2 Fichas Documentales Aplicadas al Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales. Para una mejor visualización de estos documentos revisar los anexos 26,27 y 28.

Ficha N.º 7 Contenido:

Ejecución de Procesos de Emisión de Permisos de Aprendizaje

Art. 17.- Las Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales ECCP, deberán requerir dentro del período de matriculación a los alumnos los siguientes documentos:

1. Copia a color de la cédula de ciudadanía;
2. Certificado de grupo y tipo sanguíneo;
3. Comprobante de pago de derechos de matrícula otorgado por la Institución;

4. Originales de las pruebas psicológicas, psicosenométricos y médicas;
5. Dos fotografías tamaño carné a color.; y,
6. Demás establecidos en la LOTTTSV, su Reglamento de Aplicación y disposiciones pertinentes (pág. 10).

Ficha N.º 8 Contenido:

De los Alumnos

Art. 61.-Los alumnos graduados tendrán un plazo máximo de un año desde la fecha de su graduación, para obtener su licencia de conducir en las Direcciones Provinciales de la ANT o Comisión de Tránsito del Ecuador, de la jurisdicción a la que pertenece la Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales ECCP. De no obtener la licencia en este plazo deberán volver a rendir las pruebas de suficiencia y el examen de grado teórico y práctico, sobre una calificación mínima de 16 sobre 20 puntos (pág. 20).

Ficha N.º 9 Contenido:

Disposición Transitoria

Cuarta. - Los valores a ser cobrados por concepto de cursos de capacitación para conductores profesionales, examen psicosenométricos, examen psicológico, examen médico, serán los aprobados mediante Resolución por el Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito, para lo cual se encarga a la Dirección de Estudios y Proyectos la elaboración del Estudio de Costos, el termino de noventa (90) días a partir de la suscripción del presente Reglamento (pág. 22).

4.2.3.1.3 Fichas documentales aplicadas a los informes de fiscalización y financieros. Para una mejor visualización de estos documentos revisar los anexos 29,30,31,32 y 33.

Ficha N.º 10 Contenido:

En el Sindicato reposan actas-títulos desde el año 1994-2002 de estudiantes que completaron el curso, pero no cancelaron su valor, y dichos saldos no se encuentran registrados contablemente.

Ficha N.º 11 Contenido:

En el período de fiscalización 2005-2014 se determinó que no se dio una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, debido a que los saldos de estas cuentas no se ven reflejados en el estado de situación financiera.

Ficha N.º 12 Contenido:

Los resultados que se obtuvo en el proceso de fiscalización del período 2014-2018 son los siguientes:

La entidad presenta un valor pendiente de cobro de los años 2017-2018 referente a mensualidades de estudiantes por un valor de \$10.693,00, cuyo valor no se encuentra reflejado en el estado de situación financiera.

Por otra parte, la administración saliente no ha proporcionado un informe económico en el cual se detalle la situación en la que se encuentra la institución.

Como otro punto se considera que la institución debe realizar una actualización de sus estatutos.

Además, se debe desarrollar un reglamento interno al igual que un manual de procedimientos, para que así los trabajadores tengan un conocimiento más claro de lo que deben realizar.

Ficha N.º 13 Contenido:

En los estados de situación financiera de los períodos 2018, 2019, se logró observar que no existe el uso de las cuentas por cobrar alumnos.

Ficha N.º 14 Contenido:

La institución presenta en cuentas por cobrar a estudiantes en los períodos 2018, 2019 y 2020 un saldo de \$ 31023,5.

Como punto adicional hay que resaltar que la entidad puede recuperar estos valores en un período de tres años, debido a que en ese lapso el estudiante puede igualarse con sus mensualidades y retomar el curso de capacitación, caso contrario la Agencia Nacional de Tránsito, dará de baja los documentos del estudiante y de darse el caso el sindicato deberá de dar de baja los saldos pendientes de cobro.

4.2.3.2 Análisis de los resultados obtenidos de las fichas documentales. A continuación, se dará a conocer el análisis de los resultados que se obtuvieron al momento de revisar todos los documentos relevantes de la institución.

Las fichas documentales aplicadas a los estatutos de la institución permitieron observar que existen normativas referentes al cobro de cuotas de los socios, pero no existen normativas acerca de los diferentes procesos de cobro que deberían darse para las diferentes actividades económicas que mantiene esta entidad.

Cabe mencionar que la administración del Sindicato está repartida entre cuatro organismos administrativos, en donde la Asamblea General, es la máxima autoridad, la cual tiene la función de establecer el reglamento interno de la institución, pero dicha actividad nunca ha sido cumplida, por lo que este organismo incumple con el artículo 27 de su estatuto.

Otro de los organismos administrativos es El Comité Ejecutivo, el cual tiene las funciones de Supervigilar, el funcionamiento de la Escuela de Capacitación Profesional, y de elaborar proyectos de reformas de estatutos y reglamentos cuyas funciones si han sido ejecutadas debido a que este organismo ha establecido reuniese cada determinado tiempo, para analizar la situación de la institución, y tomar decisiones que permitan mejorar la situación de la entidad.

Además, el Secretario General, es el encargado de llevar las riendas del Sindicato y de dirigir administrativamente a la Escuela de Capacitación de Choferes Profesionales, pero hay que resaltar que en la mayoría del tiempo siempre pasa ausente de su puesto de trabajo, lo cual ocasiona que este no se encuentre al día con los acontecimientos por los que atraviesa la institución.

En otro punto hay que resaltar que quien está a cargo de toda la parte financiera y económica de la institución, es la secretaria del tesoro y finanzas, quien es la encargada de recaudar y vigilar todos los fondos que obtenga el Sindicato, que en este caso son: Las cuotas de los socios, el valor de las matrículas y las mensualidades cobradas a los alumnos de la Escuela de Capacitación de Profesionales y las pensiones de arrendamiento que produzcan los inmuebles, cabe señalar que la encargada de esta área no cuenta con directrices para ejecutar todas sus operaciones, por lo que lleva a cabo todas sus funciones acorde con sus conocimientos.

En el Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales, se ha establecido que todos los alumnos deben cancelar todo el valor que cuesta el curso para poderse graduar, pero dicha disposición no ha sido tomada en cuenta por las diferentes administraciones, esto se debe a que esta institución presenta varios valores pendientes de cobro por concepto de mensualidades.

También, en los informes de fiscalización se pudo observar que el Sindicato cuenta con una inadecuada gestión de su cartera de crédito desde el año 1994, ya que en aquellas administraciones no se daba ningún tipo de control al cobro de estas cuentas, también hay que resaltar que dicho inconveniente estuvo presente en el período 2005-2014 al igual que en el período 2014-2018, por lo que se puede decir que estas administraciones incumplieron con lo que establece el Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales en su artículo 17, en el que se establece que todo estudiante debe culminar el curso con todas sus cuotas canceladas.

Por otra se dará a conocer cómo se llevó la gestión de la cartera de crédito en el período 2018-2020, para el efecto revisar la (Figura 2).

Figura 2

Papel de trabajo N°1: Detalle de la gestión de cuentas por cobrar a estudiantes

Escuela de Choferes Profesionales del Cantón Espejo				
Detalle de la Gestión de Cuentas por Cobrar				
Períodos 2018-2019-2020				
Período	Número de Estudiantes	Ventas totales	Total, Cobrado	Total, no Cobrado
2018	258	\$ 218.814,44	\$ 215.230,44	\$ 3.584,00
2019	333	\$ 313.089,55	\$ 257.471,01	\$ 55.618,54
2020	194	\$ 216.203,58	\$ 128.592,58	\$ 87.611,00

Nota. Fuente: Informes financieros del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

En esta figura se detallan todos los saldos que debían ser cobrados en los años 2018, 2019 y 2020 por concepto del cobro de mensualidades a estudiantes, además se da a conocer los saldos que fueron recuperados en estos períodos, y los que quedaron pendientes de cobro, lo cual evidencia que en estos períodos también se incumplió con lo que dispone el artículo 17 del Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales, esto se debe a que se presentan saldos pendientes de cobro.

En la tabla 4 se realiza el análisis horizontal para los tres periodos, donde se observa que en el año 2019 en comparación con el 2018, se presentó un incremento del 29%, en el número de estudiantes, esto se debe a que estos empezaron el curso en el periodo anterior y culminaron en el año 2019, por lo cual fueron contabilizados en los dos períodos; mientras que comparando el año 2020 con el 2019 se presentó un decremento del 42%, debido a la falta de estudiantes, los cuales decidieron no inscribirse por la llegada del Covid-19, al país.

Tabla 4

Papel de trabajo N°2: Análisis horizontal de los datos de la gestión de cuentas por cobrar a estudiantes

Detalle	Períodos			Análisis Horizontal	
	2018	2019	2020	2019-2018	2020-2019
N.º de Estudiantes	258	333	194	29%	-42%
Ventas totales	\$218.814,44	\$313.089,55	\$216.203,58	43%	-31%
Total, cobrado	\$ 215.230,44	\$257.471,01	\$128.592,58	20%	-50%
Total, no cobrado	\$3.584,00	\$55.618,54	\$ 87.611,00	1452%	58%

Nota. Fuente: Informes financieros del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

Además, se puede evidenciar que el valor que la entidad debía cobrar por el concepto de los cursos de capacitación en el año 2019 a comparación del año 2018, incremento en un 43%, debido al incremento del número de estudiantes que se dio en ese año; por otra parte, se puede observar que en el año 2020 en comparación con el año 2019, las cuentas por cobrar decrecieron en un 31%, debido a que en este año el número de estudiantes también decreció.

Asimismo, se observa que los valores totales que la entidad logró cobrar en el año 2019 en comparación con el año 2018, tuvieron un incremento del 20%, mientras que, en el año 2020 en comparación del 2019, se presentó un decremento del 50%. En este punto hay que resaltar que todos los valores no se encuentran en una proporción semejante, debido a que en cada periodo existió un número diferente de estudiantes.

También, se puede evidenciar que en el año 2019 en comparación con el 2018 las cuentas por cobrar incrementaron en 1452%, debido a que en este período no se establecieron normativas y procesos de recuperación de la cartera de crédito. Como consecuencia, Asamblea General realizó un cambio en la administración de la entidad por incumplimiento de los artículos 27 y 34 de su Estatuto. Con este cambio, en el año 2020 la entidad solo presentó un incremento del 58% de sus cuentas por cobrar en comparación con el año 2019.

Este incremento se encuentra acorde con el ingreso de nuevos estudiantes, y su valor no es muy elevado, debido a que se implementaron controles más rígidos y organizados. Cabe señalar que los valores que quedaron pendiente de cobro del año 2019 no fueron registrados en el Estado Situación Financiera inicial del año 2020, ver (Anexo 18).

Para brindar una mejor comprensión referente a como fue la gestión en el año 2020, en la tabla 5 se realiza un análisis del porcentaje de recuperación de la cartera.

Tabla 5

Papel de trabajo N°3: Valores presentados en la cartera de crédito

Detalle	Período 2020	Análisis Vertical
Ventas totales	\$ 216.203,58	100%
Total, cobrado	\$ 128.592,58	59%
Total, no cobrado	\$ 87.611,00	41%

Nota. Fuente: Informes financieros del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

La entidad en el año 2020 recuperó un 59% del total de su cartera de crédito, gracias a que la nueva administración estableció de manera verbal procedimientos y controles más estrictos para la concesión de nuevos créditos a los estudiantes, más no encaminados a la recuperación de la cartera heredada; Por lo que, la entidad no logró recuperar el 41% de estas cuentas.

Para un mejor detalle de cómo está compuesta la cartera del año 2020, en la tabla 6 se muestran los valores que la conforman, donde se evidencia que la cartera de crédito arrastra saldos vencidos correspondientes al año 2018 por \$3584, del 2019 por \$22769,50, y por \$61257,50 únicamente del año 2020, demostrando así una deficiente gestión en la recuperación de la cartera de crédito, en este año.

Tabla 6

Papel de trabajo N°4: Detalle de los saldos que conforman las cuentas por cobrar del año 2020

Período	Saldo
2018	\$ 3.584,00
2019	\$ 22.769,50
2020	\$ 61.257,50
Total	\$ 87.611,00

Nota. Fuente: Informes financieros del SCPCE.

4.2.4 Análisis de los Procesos Contables

En el anexo 16 se demuestra que la entidad no realizó la provisión de sus cuentas por cobrar en el año 2020 y en la figura 3 se presenta la provisión que la entidad debería haber realizado.

Figura 3

Papel de trabajo N°3: Provisión de cuentas incobrables

Código	Cuenta	Saldos del Balance General 2020	Saldo que Debería Constar
1	Activos	\$ 707,933.58	\$ 707,057.47
11	Activos Corrientes	\$ 151,300.88	\$150,424.77
112	Activo Exigible	\$ 136,750,66	\$ 135,874.55
112101	Cuentas por Cobrar Alumnos	\$ 87,611.00	\$ 87,611.00
112102	(-) Provisión Cuentas Incobrables Alumnos 1%	\$ 0	\$876,11
12	Activo no Corriente	\$ 556,632.70	\$ 556,632.70

Nota. Fuente: Informes financieros del SCPCE.

En este punto se puede evidenciar que la entidad no realizó la provisión de sus cuentas por cobrar acorde con lo que establece la L.O.R.T.I en el artículo 10, sección 11, en donde manifiesta que se debe provisionar el 1% del total de la cartera de crédito, sin superar el 10% del valor total de esta.

Considerando esto se debe resaltar que los Estados Financieros de la entidad no presentan la situación fiel de los efectos de sus transacciones realizadas, debido a que estas no se encuentran acorde con los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos que establece las NIIF para Pymes.

Por otra parte, en la figura 4 se detalla que la provisión de las cuentas incobrables también afecta los saldos del Estado de Resultados de esta institución.

Figura 4

Incorporación de la cuenta gasto provisión 1% alumnos en el Estado de Resultados

Código	Cuenta	Salo que Presenta la Institución	Saldo que Debería Constar
4	Ingresos	\$ 183,003.59	\$ 183,003.59
41	Ingresos Operacionales	\$ 177,223.68	\$ 177,223.68
411	Ingresos por Sindicato de Choferes	\$ 26,053.70	\$ 26,053.70
412	Ingresos Escuela de Conducción	\$ 151,169.98	\$ 151,169.98
42	Ingresos no Operacionales	\$ 5,779.91	\$ 5,779.91
5	Gastos	\$ 210,345.08	\$ 211,221.19
52	Gastos no Operativos	\$ 210,345.08	\$ 211,221.19
521	Gastos Administrativos SCPCE	\$ 81,610.06	\$ 81,610.06
522	Gastos de Operación y Venta SCPCE	\$ 128,735.02	\$ 129,611.13
5.2.2.2	Servicios SCPCE	\$79,481.30	\$79,481.30
5.2.2.3	Útiles de oficina y aseo SCPCE	\$6,534.29	\$6,534.29

5.2.2.5	Impuestos y contribuciones SCPCE	\$15,665.15	\$15,665.15
5.2.2.6	Depreciaciones SCPCE	\$14,905.36	\$14,905.36
5.2.2.7	Provisión Cuentas Incobrables Alumnos 1%	\$0	\$ 876,11
5.2.2.8	Gastos no deducibles SCPCE	\$ 12,148.92	\$ 12,148.92
	Resultado del Ejercicio	\$ -27,341.49	\$ -28,217.60

Nota. Fuente: Informes financieros del SCPCE.

En la figura 4 se observa, que al momento de incorporar la cuenta Gasto por provisión de cuentas incobrables, la entidad incrementa la pérdida del ejercicio 2020 a \$ 28,217.60.

4.2.5 Análisis a los Procedimientos de Otorgamiento de Créditos

En la figura 5 se detallan los clientes que conforman la cartera de crédito vencida que mantiene la institución en el año 2020, en donde además se presentan los requisitos que fueron solicitados en el proceso de concesión de créditos y también los que fueron cumplidos por los estudiantes.

Es importante mencionar que la cartera que se detallara a continuación está compuesta por estudiantes pertenecientes a los años 2019 y 2020, ya que en estos periodos se concentra la mayor parte de la cartera vencida que presenta esta institución.

Figura 5

Papel de trabajo N°7 Proceso de otorgamiento de crédito

Cartera de Crédito Vencida 2020								
Nº	Estudiantes	Fecha de Emisión	Presentó Solicitud		Presentó Documentos Personales		Firmó Carta Compromiso	
			SI	NO	SI	NO	SI	NO
1	IBUJES ANDRES	abr-19		X	X		X	
2	HERDOIZA DANIEL	abr-19	X		X		X	
3	AREVALO SANTIAGO	ene-19		X	X		X	
4	BOLAÑOS FLORESMILO	ene-19		X	X		X	
5	CHICAIZA CESAR	ene-19		X	X		X	
6	ORTEGA SANTIAGO	ene-19		X	X		X	
7	REYES SANTIAGO	ene-19		X	X		X	
8	YARUSCUAN MERCEDES	ene-19	X		X			X
9	CORAL PAUL	ene-19		X	X			X
10	CHAMORRO PAUL	ene-19		X	X			X
11	CHIRAN ARTURO	ene-19		X	X			X
12	ENRIQUEZ ANDRES	ene-19		X	X			X
13	ESPINOSA ANDRES	ene-19		X	X			X
14	GODOY MATEO	ene-19		X	X			X
15	GUACHAMIN BLADIMIR	ene-19	X		X			X
16	GUERRERO BLADIMIR	ene-19	X		X			X
17	GUZMAN ROVINSON	ene-19	X		X			X
18	GRIJALVA ERICK	ene-19	X		X			X
19	MINDA PAUL	ene-19	X		X			X

20	MOLINA VINICIO	ene-19	X		X			X
21	MOROCHO OSWALDO	ene-19		X	X			X
22	OLMOS ESTEBAN	ene-19	X		X			X
23	OLMOS GEOVANNY	ene-19		X	X			X
24	PALIZ EDUARDO	ene-19		X	X			X
25	PALMA ERNESTO	ene-19		X	X			X
26	PONCE OSWALDO	ene-19	X		X			X
27	PUPIALES PAUL	ene-19	X		X			X
28	REINA IVAN	ene-19	X		X			X
29	TARUCHAIN STALIN	ene-19	X		X			X
30	UGSHA MARISOL	ene-19	X		X			X
31	URCUANGO BLADIMIR	ene-19	X		X			X
32	VALENCIA PATRICIO	ene-19	X		X			X
33	VILLARREAL ANDRES	ene-19	X		X			X
34	VILLOTA EDWIN	ene-19	X		X			X
35	YANDUN MARCEL	ene-19	X		X			X
36	YARUSCUAN ALEJANDRO	ene-19	X		X			X
37	AGUIRRE CARLOS	oct-19	X		X		X	
38	CHAMORRO FERNANDO	oct-19	X		X		X	
39	MENA ELENA	oct-19	X		X		X	
40	MENDEZ GERMANICO	oct-19	X		X		X	
41	SANTAFE VINICIO	oct-19	X		X		X	

Nota. Fuente: Informes financieros del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

En la figura 5 se observa que 16 estudiantes no presentaron la solicitud de concesión de crédito ante el Secretario General, pero a pesar de esto la entidad les permitió incorporarse a los cursos de capacitación, ocasionando que se pierda el control de esta cartera por el incumplimiento de los requerimientos que la institución había establecido.

Además, se puede observar que 36 estudiantes no firmaron la carta compromiso, la cual ha establecido Asamblea General como uno de los principales requisitos que los estudiantes deben presentar para acceder al crédito.

Por otra parte, solo cinco alumnos que conforman la cartera de crédito vencida del año 2020 firmaron una carta compromiso, esto se debe a que estos estudiantes se incorporaron cuando se encontraba a cargo de esta institución una nueva administración que exigió el cumplimiento de todos los requisitos para poder acceder a los cursos de capacitación y al crédito.

4.2.6 Análisis de los Procedimientos de recuperación de créditos

En la figura 6 se detallan los procesos que se llevaron a cabo para la recuperación de la cartera de crédito vencida del año 2020.

Figura 6*Papel de trabajo N°8: Proceso de recuperación de créditos*

Cartera de Crédito Vencida 2020									
Nº	Estudiantes	Fecha de Emisión	Fecha de Vencimiento	Saldos no Cobrados	Notificaciones de Cobro		Visitas Domiciliarias		Observaciones
					SI	NO	SI	NO	
1	IBUJES ANDRES	abr-19	oct-19	\$ 240,00	X		X		No existen documentos de respaldo
2	HERDOIZA DANIEL	abr-19	oct-19	\$ 120,00	X		X		No existen documentos de respaldo
3	AREVALO SANTIAGO	ene-19	Jul-19	\$ 1.268,00	X		X		No existen documentos de respaldo
4	BOLAÑOS FLORESMILO	ene-19	Jul-19	\$ 1.268,00	X		X		No existen documentos de respaldo
5	CHICAIZA CESAR	ene-19	Jul-19	\$ 120,00	X		X		No existen documentos de respaldo
6	ORTEGA SANTIAGO	ene-19	Jul-19	\$ 88,00	X		X		No existen documentos de respaldo
7	REYES SANTIAGO	ene-19	Jul-19	\$ 1.268,00	X		X		No existen documentos de respaldo
8	YARUSCUAN MERCEDES	ene-19	Jul-19	\$ 118,00	X		X		No existen documentos de respaldo
9	CORAL PAUL	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X		No existen documentos de respaldo
10	CHAMORRO PAUL	ene-19	Jul-19	\$ 720,00	X		X		No existen documentos de respaldo
11	CHIRAN ARTURO	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X		No existen documentos de respaldo
12	ENRIQUEZ ANDRES	ene-19	Jul-19	\$ 60,00	X		X		No existen documentos de respaldo
13	ESPINOSA ANDRES	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X		No existen documentos de respaldo
14	GODOY MATEO	ene-19	Jul-19	\$ 100,00	X		X		No existen documentos de respaldo
15	GUACHAMIN BLADIMIR	ene-19	Jul-19	\$ 59,50	X		X		No existen documentos de respaldo
16	GUERRERO BLADIMIR	ene-19	Jul-19	\$ 120,00	X		X		No existen documentos de respaldo
17	GUZMAN ROVINSON	ene-19	Jul-19	\$ 180,00	X		X		No existen documentos de respaldo
18	GRIJALVA ERICK	ene-19	Jul-19	\$ 610,00	X		X		No existen documentos de respaldo
19	MINDA PAUL	ene-19	Jul-19	\$ 120,00	X		X		No existen documentos de respaldo

20	MOLINA VINICIO	ene-19	Jul-19	\$ 420,00	X		X	No existen documentos de respaldo
21	MOROCHO OSWALDO	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X	No existen documentos de respaldo
22	OLMOS ESTEBAN	ene-19	Jul-19	\$ 820,00	X		X	No existen documentos de respaldo
23	OLMOS GEOVANNY	ene-19	Jul-19	\$ 640,00	X		X	No existen documentos de respaldo
24	PALIZ EDUARDO	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X	No existen documentos de respaldo
25	PALMA ERNESTO	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X	No existen documentos de respaldo
26	PONCE OSWALDO	ene-19	Jul-19	\$ 60,00	X		X	No existen documentos de respaldo
27	PUPIALES PAUL	ene-19	Jul-19	\$ 120,00	X		X	No existen documentos de respaldo
28	REINA IVAN	ene-19	Jul-19	\$ 320,00	X		X	No existen documentos de respaldo
29	TARUCHAIN STALIN	ene-19	Jul-19	\$ 1.340,00	X		X	No existen documentos de respaldo
30	UGSHA MARISOL	ene-19	Jul-19	\$ 720,00	X		X	No existen documentos de respaldo
31	URCUANGO BLADIMIR	ene-19	Jul-19	\$ 940,00	X		X	No existen documentos de respaldo
32	VALENCIA PATRICIO	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X	No existen documentos de respaldo
33	VILLARREAL ANDRES	ene-19	Jul-19	\$ 1.220,00	X		X	No existen documentos de respaldo
34	VILLOTA EDWIN	ene-19	Jul-19	\$ 870,00	X		X	No existen documentos de respaldo
35	YANDUN MARCEL	ene-19	Jul-19	\$ 120,00	X		X	No existen documentos de respaldo
36	YARUSCUAN ALEJANDRO	ene-19	Jul-19	\$ 180,00	X		X	No existen documentos de respaldo
37	AGUIRRE CARLOS	oct-19	abr-20	\$ 1.340,00	X		X	No existen documentos de respaldo
38	CHAMORRO FERNANDO	oct-19	abr-20	\$ 120,00	X		X	No existen documentos de respaldo
39	MENA ELENA	oct-19	abr-20	\$ 1.040,00	X		X	No existen documentos de respaldo
40	MENDEZ GERMANICO	oct-19	abr-20	\$ 1.040,00	X		X	No existen documentos de respaldo
41	SANTAFE VINICIO	oct-19	abr-20	\$ 1.130,00	X		X	No existen documentos de respaldo

Nota. Fuente: Informes financieros del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

En esta figura se puede visualizar que la cartera de crédito vencida está conformada por valores que no fueron cancelados por 36 estudiantes en el año 2019 y por saldos del 2020 correspondientes a cinco estudiantes que no realizaron sus pagos en las fechas límite establecidas.

Cabe señalar que las acciones que tomó la institución para poder recuperar estos valores consistieron en notificar a todos los estudiantes por medio de llamadas telefónicas y por visitas a sus domicilios, pero la encargada de llevar esta actividad no elaboró documentos de respaldo que permitan evidenciar que estas acciones fueron llevadas a cabo.

Estas estrategias planteadas no dieron los resultados esperados, debido a que no se logró recuperar ningún valor del total de la deuda.

4.2.7 Aplicación y Análisis de Indicadores de Gestión

En la tabla 7 y 8, se presentan indicadores de gestión para demostrar la eficiencia que presentaron los procesos de concesión y de recuperación de la cartera de crédito del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo en el año 2020.

Tabla 7

Indicadores de eficiencia del proceso de concesión de créditos

Nº	Indicador	Resultado
1	$E = \frac{\text{Solicitudes de crédito recibidas}}{\text{Total de solicitudes que debían ser entregadas}} \times 100$	$E = \frac{25}{41} = 61\%$
2	$E = \frac{\text{Estudiantes que presentaron documentos personales}}{\text{Total de estudiantes}} \times 100$	$E = \frac{41}{41} = 100\%$
3	$E = \frac{\text{Cartas compromiso firmadas}}{\text{Total de cartas compromiso que debían ser firmadas}} \times 100$	$E = \frac{12}{41} = 29\%$

Tabla 8*Indicadores de eficiencia del proceso de recuperación de la cartera*

Nº	Indicador	Resultado
1	$E = \frac{\text{Notificaciones revisadas}}{\text{Total Notificaciones emitidas}} \times 100$	$E = \frac{41}{41} = 100\%$
2	$E = \frac{\text{Otros procedimientos de recuperación}}{\text{Total otros procedimientos de recuperación}} \times 100$	$E = \frac{41}{41} = 100\%$
3	$E = \frac{\text{Créditos superiores al período académico}}{\text{Total de créditos en mora analizados}} \times 100$	$E = \frac{41}{41} = 100\%$
4	$E = \frac{\text{Documentos de respaldo archivados}}{\text{Total de documentos de respaldo}} \times 100$	$E = \frac{0}{82} = 0\%$
5	$E = \frac{\text{Saldos cobrados}}{\text{Ventas totales}} \times 100$	$E = \frac{\$ 128.592,58}{\$ 216.203,58} = 59\%$
6	$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} \times 100$	$I. M = \frac{31.023,50}{87.611,00} = 35\%$
7	$\text{Velocidad de rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Promedio Cuentas por Cobrar}}$	$\begin{aligned} & \text{V.R.C} \\ & = \frac{\$ 216.203,58}{\$ 71.614,77} = 3.01 \end{aligned}$
8	$\text{Tiempo de rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar promedio} \times 360}{\text{Ventas}}$	$\begin{aligned} & \text{T.R.C} \\ & = \frac{\$ 71.614,77 \times 360}{\$ 216.203,58} = 119 \end{aligned}$

4.2.7.1 Análisis de indicadores de gestión aplicados a los procesos de otorgamiento de crédito. En esta parte se darán a conocer los resultados que se obtuvieron acerca de la eficiencia del proceso de concesión de créditos.

Para el cálculo y análisis de la gestión del proceso de otorgamiento de créditos se tomó como muestra a los miembros que conforman la cartera de crédito vencida del año 2020, para así detallar como se llevó a cabo este proceso con este grupo.

Número de solicitudes exigidas

$$E = \frac{\text{Solicitudes de crédito recibidas}}{\text{Total de solicitudes que debían ser entregadas}} \times 100$$

$$E = \frac{25}{41} = 61\%$$

El 39% de los estudiantes no presentaron la solicitud requerida por la institución para acceder a obtener un crédito, pero a pesar de ello si fueron incorporados a los cursos de capacitación.

Datos personales presentados por los estudiantes

$$E = \frac{\text{Estudiantes que presentaron documentos personales}}{\text{Total de estudiantes}} \times 100$$

$$E = \frac{41}{41} = 100\%$$

El 100% de los estudiantes presentaron sus documentos personales al momento de solicitar el diferimiento del pago del valor del curso.

Número de cartas compromiso firmadas

$$E = \frac{\text{Cartas compromiso firmadas}}{\text{Total de cartas compromiso que debían ser firmadas}} \times 100$$

$$E = \frac{12}{41} = 29\%$$

La institución solo hizo firmar la carta compromiso al 29% de los estudiantes que conforman esta cartera vencida.

Conclusión acerca de la eficiencia del proceso

Todos los procesos de concesión de crédito que realizó la entidad no fueron los más eficientes, debido a que varios documentos que la entidad solicitó no fueron entregados por los estudiantes, lo que ocasionó que la entidad no cuente con la documentación necesaria que respalde los créditos que han sido otorgados.

4.2.7.2 Análisis de indicadores de gestión aplicados a los procesos de recuperación de la cartera. A continuación, se presentarán los resultados y el análisis que se obtuvieron acerca de la eficiencia del proceso de cobro que maneja la institución.

Notificaciones emitidas a los estudiantes

$$E = \frac{\text{Notificaciones revisadas}}{\text{Total Notificaciones emitidas}} \times 100$$

$$E = \frac{41}{41} = 100\%$$

La institución logró notificar al 100% de los estudiantes que se encontraban con valores pendientes de pago, por medio de llamadas telefónicas y mensajes de correo electrónico.

Otros procesos de recuperación

$$E = \frac{\text{Otros procedimientos de recuperación}}{\text{Total otros procedimientos de recuperación}} \times 100$$

$$E = \frac{41}{41} = 100\%$$

La institución notificó al 100% de los estudiantes en sus domicilios, pero el encargado de realizar esta actividad, no solicitó una copia de este documento en donde conste la firma del estudiante, lo cual hubiera permitido evidenciar que se cumplió con este proceso.

Número de créditos vencidos

$$E = \frac{\text{Créditos superiores al periodo académico}}{\text{Total de créditos en mora analizados}} \times 100$$

$$E = \frac{41}{41} = 100\%$$

La entidad a pesar de haber llevado a cabo un proceso de cobro no ha logrado recaudar ningún valor, esto se debe a que el 100% de los estudiantes que han sido analizados aún se encuentran en mora.

Número de documentos de respaldo

$$E = \frac{\text{Documentos de respaldo archivados}}{\text{Total de documentos de respaldo}} \times 100$$

$$E = \frac{0}{82} = 0\%$$

La entidad presenta un 0% en los documentos que fueron archivados para evidenciar y respaldar los créditos que fueron otorgados a los estudiantes.

Saldos cancelados por los estudiantes

$$E = \frac{\text{Saldos cobrados}}{\text{Ventas totales}} \times 100$$

$$E = \frac{\$ 128.592,58}{216.203,58} = 59\%$$

El 59% del total de la cartera de crédito que presenta la institución ha sido cobrada con éxito, pero esta mantiene un saldo pendiente de cobro del 41%.

Índice de morosidad

$$\text{Índice de morosidad} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} \times 100$$

$$I. M = \frac{31.023,50}{87.611,00} = 35\%$$

En el año 2020, la morosidad que presentó la cartera de crédito de esta institución fue del 35%.

Velocidad de rotación de la cartera

$$\text{Velocidad de rotación de cartera} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Promedio Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Velocidad de rotación de cartera} = \frac{\$216.203,58}{\$71.614,77} = 3.01$$

Tiempo de rotación de la cartera

$$\text{Tiempo de rotación de cartera} = \frac{\text{Cuentas por Cobrar promedio} * 360}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Tiempo de rotación de cartera} = \frac{\$71.614,77 * 360}{\$216.203,58} = 119 \text{ días}$$

En el período 2020, la entidad roto su cartera 3.1 veces es decir está roto cada 119 días, lo cual indica que su rotación no es efectiva, debido a que la institución mantiene establecidos periodos de recuperación de su cartera en 30 y 60 días, esto demuestra que la entidad debe mejorar sus políticas de cobro.

Conclusiones referentes a la eficiencia del proceso de cobro

La institución logró notificar a todos los estudiantes que mantienen saldos pendientes de pago, pero estas actividades no fueron lo suficientemente eficientes ya que no se recuperó ni un solo valor pendiente de cobro de la cartera de crédito vencida.

Los montos que consiguió cobrar la entidad por concepto de mensualidades representan solo la mitad del valor de la cartera de crédito que esta mantuvo en este periodo, por lo cual se evidencia que no existe una adecuada gestión de los procesos encaminados en recuperar estos valores.

La entidad no mantiene una eficiente rotación de su cartera, debido a que los periodos establecidos para recuperar sus valores no han sido cumplidos, esto se debe a que los días de rotación superan los 90 días.

4.3 Redacción del Informe

4.3.1 Antecedentes

El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, fue fundado el 23 de abril de 1963, mediante Decreto N°. 6082 del Ministerio de Prevención Social y Trabajo, este gremio se fundó con el propósito de contribuir con el crecimiento económico de los pueblos del norte del país, el cual se encuentra conformado por ciento cuarenta y cinco socios y en la actualidad está ubicado en la Ciudad El Ángel, en las calles Salinas y Esmeraldas.

Esta sociedad mantiene una ideología sin fines de lucro, la cual se encuentra filial a la Federación de Choferes Profesionales del Ecuador, pero para poder financiarse, fundó en el año 1987 su Escuela de Capacitación de Choferes, en donde está presta sus servicios de formación de conductores para la obtención de las licencias de conducir tipo C, D y E, además presta el servicio de hospedaje en el Hostal “Blas Ángel” de su propiedad, posee una funeraria y locales de arriendo en sus instalaciones.

La institución en la actualidad no cuenta con normativas y procedimientos de concesión y recuperación de créditos, además las autoridades y empleados no han establecido estrategias para recuperar valores pendientes de cobro de años anteriores al 2020 referente a las mensualidades que los estudiantes de su escuela de conducción tenían que cancelar. Es por ello, por lo que se busca establecer dentro de esta entidad normativas y procedimientos que permitan controlar el otorgamiento y cobro de créditos.

4.3.2 Filosofía Institucional

4.3.2.1 Misión. El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo junto con su Escuela de Conducción, forman una institución de formación que fundamenta su gestión en el desarrollo teórico práctico de los futuros conductores profesionales, que desarrolla sus actividades paralelamente con el adelanto de la ciencia y la tecnología, cumpliendo la normativa legal y respetuosos del entorno natural y la sociedad, precautelando su vida y la de los demás.

4.3.2.2 Visión. El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo junto con su Escuela de Conducción, en los próximos años será el referente en la acción de formar y capacitar a los futuros conductores profesionales, con alto nivel académico, tecnológico y práctica de valores morales y éticos; de acuerdo con las exigencias de la ciencia, la tecnología y las leyes, respondiendo con eficacia, eficiencia y responsabilidad las demandas y exigencias de la sociedad.

4.3.2.3 Ideario.

- Constituimos la institución referente y líder en la capacitación de los conductores profesionales.
- Tenemos actitudes positivas para crecer institucionalmente.
- Vivimos en ambiente de democracia y libertad.
- Trabajamos y tomamos decisiones en consenso.
- Somos orgullosos de nuestra identidad e institución.

4.3.2.4 Valores y Principios Generales.

- Cumplimiento de la ley y normativa legal vigente.
- Honestidad.
- Transparencia.
- Respeto y libertad de pensamiento.
- Orden, puntualidad y disciplina.

- Calidad y excelencia académica.
- Respeto a las personas y los derechos humanos.
- Práctica de la justicia, solidaridad y lealtad.
- Vinculación con la comunidad.
- Alta conciencia de ciudadanía.

4.3.2.5 Ubicación. El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, se encuentra ubicado en la provincia del Carchi, en el Cantón Espejo, ciudad de El Ángel entre las calles Salinas y Esmeraldas.

Figura 7

Ubicación del SCPCE

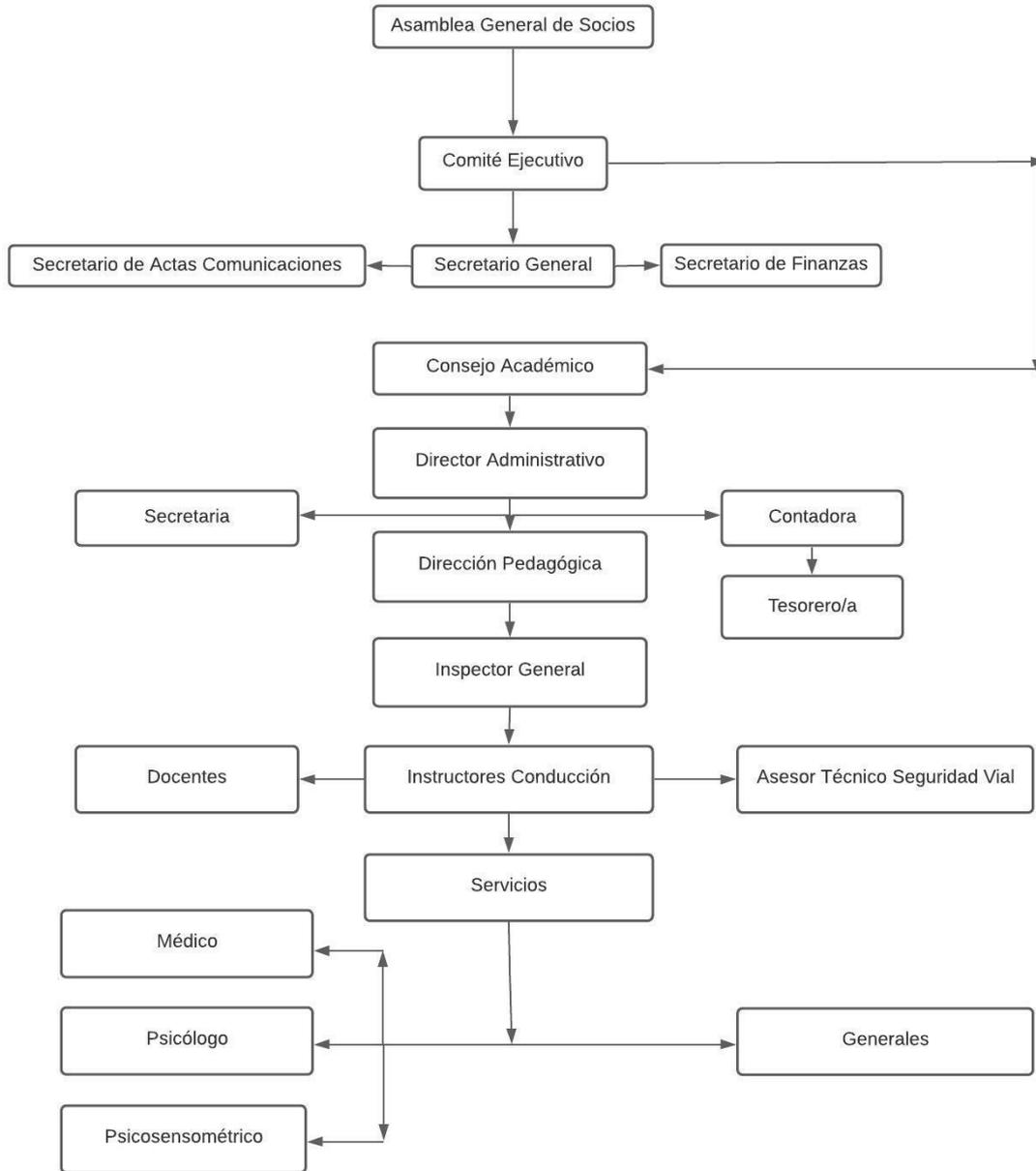


Nota. Fuente: Google Maps.

4.3.2.6 Organigrama. El Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, tiene su organigrama establecido como se muestra a continuación.

Figura 8

Organigrama estructural del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo



Nota. Elaborado por SCPCE

4.3.3 Resultados del Análisis

En este apartado se presentan todos los resultados que se obtuvieron al finalizar la investigación, y que fueron necesarios para determinar cómo fue la gestión de la cartera de crédito del sindicato de choferes del año 2020; a más de realizar varias propuestas encaminadas al mejoramiento de dicha gestión.

1.- Falta de actualización de Estatutos y la elaboración de un Reglamento Interno

La Asamblea General y Comité Ejecutivo son los organismos encargados de llevar la administración del SCPCE, pero estos no han modificado sus estatutos desde el año 2005, ni han elaborado el Reglamento Interno de la institución, lo cual ha ocasionado que en cada cambio de administración se establezcan normativas acordes con su criterio personal.

Conclusión

Los organismos administrativos de la entidad no han reformado sus estatutos desde el año 2005, tampoco han elaborado el Reglamento interno de la institución acorde con las necesidades y requerimientos que esta presenta, incumpliendo así con los artículos 27 literal b y f y con el artículo 32 literal f de su estatuto.

Recomendación

Trabajar en la actualización de los Estatutos y en la elaboración de un Reglamento interno, en donde se detallen todas las responsabilidades que tienen todos trabajadores de cada departamento y bajo que normativas deben regirse.

2.- Ausencia de políticas de concesión y cobro de créditos

Dentro de los Estatutos del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, se observó la inexistencia de políticas referente al otorgamiento y cobro de créditos, lo cual afecta al normal desenvolvimiento administrativo y financiero de la institución para llevar a cabo estos procesos.

Conclusión

La Asamblea General es la máxima autoridad de esta entidad, la cual es la encargada de dictar y de establecer políticas y normativas referente a la concesión y recuperación de créditos dentro de la institución, pero desde los inicios del Sindicato no lo ha realizado, incumpliendo así con sus funciones establecidas en el artículo 27 de los estatutos.

Recomendación

Establecer políticas para el otorgamiento y recuperación de créditos, como se detalla en las figuras 9 y 10.

Figura 9

Políticas para el otorgamiento de créditos, propuesta

Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo

Políticas de Concesión de Créditos a Estudiantes
<ul style="list-style-type: none">• Todo estudiante puede acceder a un crédito, siempre y cuando no tenga valores pendientes con la institución y con otras Escuelas de Capacitación.• El solicitante del crédito deberá de presentar los siguientes requisitos:<ul style="list-style-type: none">➤ Solicitud dirigida al Secretario General➤ Copia cedula vigente y actualizada (Mayor de edad)➤ Copia de papeleta de votación➤ Planilla de servicios básicos de la residencia del estudiante (agua, luz o teléfono de los tres últimos meses)➤ Original de récord académico➤ Certificado de trabajo (Estudiantes en relación de dependencia)➤ Justificar los ingresos del solicitante, en caso de no existir presentar un garante.

- Firmar una letra de cambio
- El período que durará el crédito será acorde con la duración del curso.
- El estudiante deberá cancelar un valor obligatorio por concepto de matrícula, dicho monto será establecido por el Secretario General.
- La gestión de cobranza deberá realizarse antes de las fechas de vencimiento y en forma permanente, al menos mediante medios telefónicos o electrónicos, evidenciando la gestión realizada.
- La Secretaria del Tesoro y Finanzas junto con el Secretario General, deberán evaluar de forma periódica la calidad de la cartera.

Figura 10

Políticas de cobro, propuesta

<p style="text-align: center;">Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo</p> 
<p style="text-align: center;">Políticas de Cobro de Créditos a Estudiantes</p>
<ul style="list-style-type: none"> • En los casos de pago diferido para la obtención de una licencia profesional el número de cuotas y el valor de cada cuota lo determinará el Secretario General con antelación al inicio de la matriculación. • En caso de no poder cancelar de la manera acordada, el alumno estará consciente de que no podrá ver sus notas de las materias a recibir y no podrá rendir los exámenes de grado. • Los pagos podrán realizarse con las siguientes formas de pago, depósitos en efectivo y transferencias a la cuenta bancaria señalada por el SCPCE y dichos comprobantes de pago deberán ser presentados en la institución para la obtención del comprobante de venta.

- Iniciadas las clases y una vez vencida la primera cuota, el alumno recibirá una notificación por llamada sobre su mora de pago. De haber vencido la segunda cuota, el estudiante recibirá una segunda notificación por escrito donde se le dará un término de 7 días para que puedan ponerse al corriente con sus mensualidades, caso contrario será suspendido de clases.

Acerca de las devoluciones

- En caso de que la entidad no de inicio con los cursos de capacitación procederá con la devolución total de los valores cancelados por los estudiantes.
- En caso de que el alumno matriculado oficialmente sufra algún inconveniente debidamente justificado, podrá presentar a la institución un oficio en el cual deberá solicitar la devolución del pago, de acuerdo con lo siguiente:
 - Los valores por concepto de matrícula no serán susceptibles de devolución.
 - En caso de que el estudiante haya realizado pagos por concepto de mensualidad, podrá solicitar devoluciones en los siguientes casos:
 - Si el estudiante canceló valores de manera anticipada por concepto de mensualidades antes de iniciar el curso, podrá acceder a la devolución del 100% del valor cancelado.
 - Una vez iniciado los cursos los estudiantes podrán acceder a una devolución en caso de estar al día en sus pagos, en donde se les devolverá el 50% de la última cuota cancelada, siempre y cuando no haya superado el 30% del periodo académico, y en caso de haber superado este tiempo no existirá devoluciones.

Una vez finalizado el curso

- Los estudiantes que hayan finalizado el curso podrán acceder a sus documentos para la obtención de la licencia, siempre y cuando no mantengan valores pendientes de pago, caso contrario los documentos no serán entregados.
- Para los estudiantes que se retiraron del curso al igual que los que se graduaron, se procederá con la devolución de la letra de cambio firmada al inicio del curso.

- En caso de fallecimiento del estudiante, la letra de cambio será anulada.

3.- La entidad no cuenta con flujogramas de concesión y cobro de créditos

La institución no ha elaborado flujogramas de procesos, en el que se detallan todos los pasos que deben considerar cada trabajador al momento de ejecutar sus actividades, en donde además esta entidad no ha establecido un adecuado procedimiento de concesión y recuperación de créditos.

Conclusión

La entidad no cuenta con flujogramas de procesos y sus procedimientos referente al otorgamiento y recuperación de créditos, no son los más adecuados debido a que se omiten varias actividades que deberían ser consideradas para llevar un mejor control, cabe señalar que la implementación de todo esto es responsabilidad del Comité Ejecutivo y del Secretario General, es por ello que estos han incumplido con los artículos 32 y 34 en donde se detallan las responsabilidades de cada organismo y funcionario.

Recomendación

Elaborar los flujogramas referentes a los procedimientos de concesión y de recuperación de créditos como se recomienda en las figuras 11,12,13, y 14.

En esta parte se debe señalar que la simbología usada se encuentra descrita en el anexo 19.

Flujogramas de Aplicación propuestos

Figura 11

Actividades del proceso de concesión de créditos

Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo				
				
Flujograma de Conceción de Creditos				
Relevamientos				
Nº	Descripción	Act.	Dto.	Responsable
1	Inicio			
2	Solicita información	X		Estudiante
3	Informa sobre los requisitos	X		Secretaria
4	Decide el tipo de licencia	X		Estudiante
5	Llena la Solicitud de crédito		X	Estudiante
6	Prepara documentación y presenta		X	Estudiante
7	Revisa los documentos presentados	X		Secretaria del Tesoro
8	Prepara informe del estudiante para el Secretario General	X		Secretaria del Tesoro
9	Evalúa y analiza la información	X		Secretario General
10	Asigna una calificación a la información presentada	X		Secretario General
11	Aprueba o rechaza el otorgamiento del crédito	X		Secretario General
12	Imprime letra de cambio		X	Secretaria del Tesoro
13	Firma de letra de cambio		X	Estudiante
14	Archivar documentos	X		Secretaria del Tesoro
	Fin			

Figura 12

Flujograma del proceso de concesión de crédito

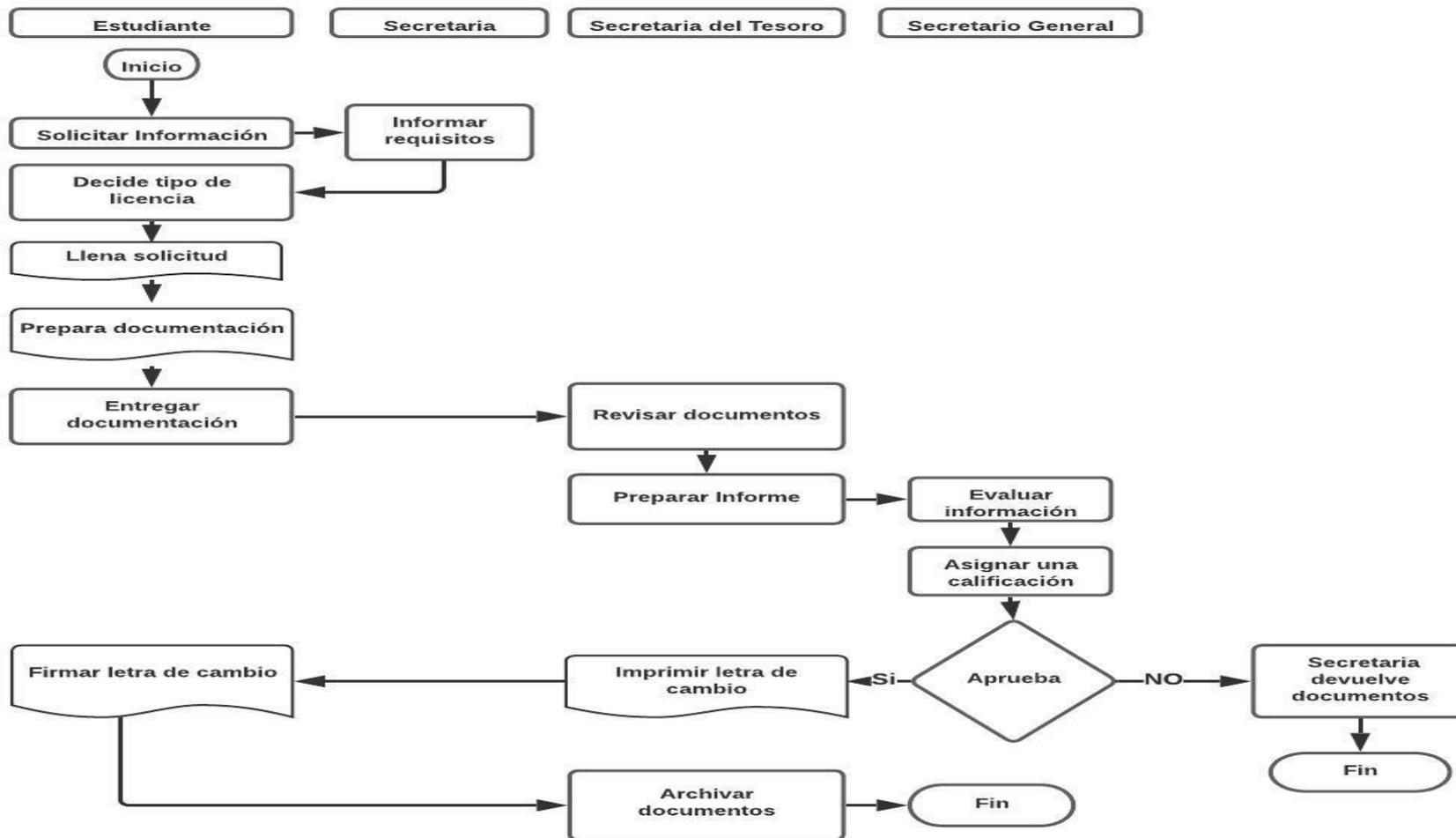


Figura 13

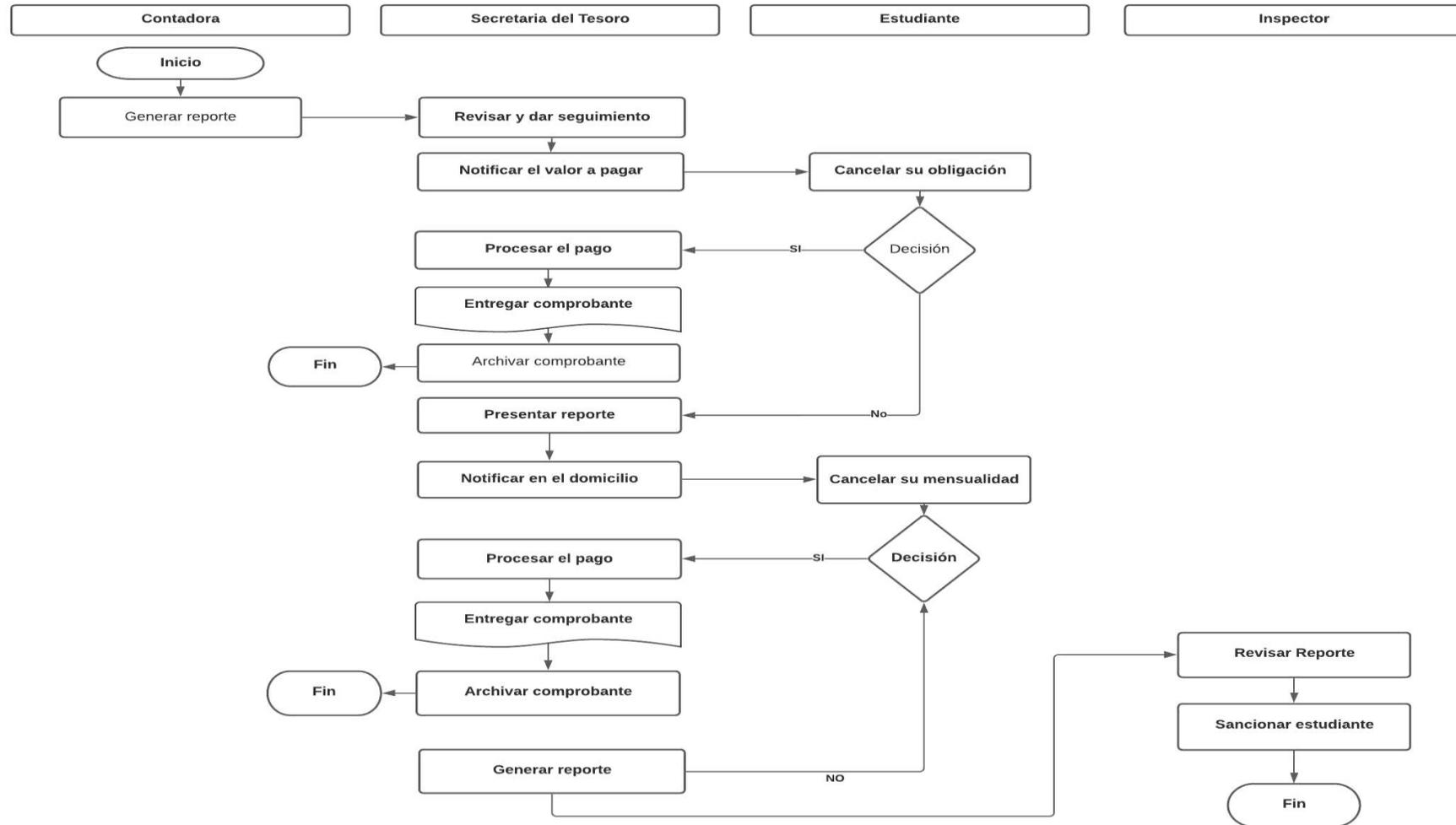
Actividades del proceso de recuperación de créditos

Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo				
				
Flujograma de Recuperación de Créditos				
Relevamientos				
Nº	Descripción	Act.	Dto.	Responsable
1	Inicio			
2	Generar reporte de cuentas por cobrar	X		Contadora
3	Revisar y dar seguimiento	X		Secretaria del Tesoro
4	Notificar el valor a pagar	X		Secretaria del Tesoro
5	El estudiante cancela su obligación	X		Estudiante
6	Procesa el pago	X		Secretaria del Tesoro
7	Entrega comprobante de pago		X	Secretaria del Tesoro
8	Archiva comprobante	X		Secretaria del Tesoro
9	Fin con los estudiantes que cumplieron a tiempo con su pago			
10	En caso de que el estudiante incumpla con el pago, presentar un reporte de mensualidades vencidas	X		Secretario del Tesoro
11	Realizar una notificación al domicilio	X		Secretario del Tesoro
12	El estudiante cumple con el pago	X		Estudiante
13	Procesa el pago	X		Secretario del Tesoro
14	Entrega comprobante de pago		X	Secretario del Tesoro
Pasa				

Viene				
15	Archivar comprobante		X	Secretario del Tesoro
16	Fin en caso de que el estudiante cumpla con sus pagos.			
17	En caso de no cumplir con el pago, generar un reporte y enviar a inspección.	X		Secretario del Tesoro
18	Revisar reporte	X		Inspector
19	Sancionar al estudiante.	X		Inspector
	Fin			

Figura 14

Flujograma proceso de recuperación de cartera



4.- Carece de un sistema para la gestión de su cartera de crédito

La institución no dispone de un sistema que le permita llevar un registro y control de su cartera de crédito, por lo que la Contadora debe llevar un registro en una hoja de Excel, lo cual dificulta tener un conocimiento claro de los valores que recuperó la entidad y los que se encuentran pendientes de cobro.

Conclusión

Los entes administrativos de la institución no han adquirido un sistema contable y tributario, que le permita al encargado del departamento de contabilidad, llevar un registro y control de la cartera de crédito que mantiene la entidad y que a la vez facilite obtener información financiera oportuna; Dicha responsabilidad se encuentra a cargo del Comité Ejecutivo, el cual ha incumplido con el artículo 32 del estatuto, referente a sus funciones.

Recomendación

Comité Ejecutivo debe trabajar junto con los departamentos de contabilidad y tesorería, para la selección de un software contable y tributario, que permita el registro y control de los pagos de mensualidades que realizan los estudiantes, y que a la vez facilite la generación de reportes en donde se detallen los valores totales que se lograron cobrar y los que aún se encuentran pendientes de cobro.

5.- Inadecuado proceso de recuperación de la cartera de crédito vencida

El Secretario General junto con la Secretaria del Tesoro y Finanzas no han establecido efectivas estrategias y procedimientos para la recuperación de su cartera de crédito vencida. Las únicas actividades que llevan a cabo para el cobro de estos valores consisten en notificación de saldos al estudiante por medio de llamadas telefónicas y visitas domiciliarias.

Conclusión

Dentro de la entidad no se han establecido estrategias y proceso efectivos para la recuperación de la cartera de crédito vencida que mantiene la institución, dichas funciones son responsabilidad de la Secretaria del Tesoro y Finanzas y del Secretario General, quienes han incumplido con sus funciones que se encuentran establecidas en los artículos 34 y 36 del estatuto.

Recomendación

La entidad debe capacitar a su personal financiero, referente al planteamiento de estrategias para la recuperación de la cartera de crédito vencida.

También la entidad debería considerar emitir un certificado a los estudiantes de no adeudar ningún valor, además se debería trabajar para que dicho certificado sea solicitado y emitido por todas las escuelas a nivel nacional, mediante sitios web.

6.- Los estados financieros no presentan la información real

La entidad al finalizar el año 2019, presentó una cartera por \$55.618,54, mismo que no fue registrado en el estado de Situación Financiera de ese periodo, ni reconocido en los primeros informes financieros del año 2020; Además la Contadora realizó un ajuste al finalizar este período en donde se abarcaron todas las cuentas pendientes de cobro del año 2018, 2019 y las del 2020.

Conclusión

Las cuentas por cobrar que mantiene la institución no han sido reflejadas en sus Estados Financieros. Este acontecimiento se evidenció en varios períodos, y en el año 2020 la Contadora realizó un ajuste en donde se incorporaron dichos valores al finalizar el período, lo cual ocasionó que los informes financieros que presenta la institución no sean comprensibles, prudentes y oportunos incumpliendo así con lo que establece las NIIF para Pymes en los puntos, 2.4, 2.9 y 2.12.

Recomendación

La Contadora debe mantener los registros y actualización de estas cuentas de manera diaria y que todos los saldos de las cuentas deben reflejarse al final del período.

7.- Incumplimiento de las políticas contables

La parte encargada del departamento de contabilidad no lleva un adecuado registro de las cuentas por cobrar que maneja la institución, esto se debe a que todos los valores son registrados al momento en que ocurre el pago y no al momento en que se generan.

Conclusión

La parte encargada no da un adecuado manejo a las cuentas por cobrar, debido a que los pagos que registra la entidad por concepto de mensualidades son registrados al momento que el estudiante cancela sus valores, y no al momento en el que acceden al servicio, incumpliendo así con lo que establece la NIIF para Pymes, en los puntos 2.36 y 2.37.

Recomendación

Contabilizar todos los documentos de ingresos a la fecha de emisión independientemente del pago.

4.4 Presentación y Análisis de Resultados del Caso

En esta parte se presentarán todos los resultados que se obtuvieron al finalizar con la investigación, dichos hallazgos, representan la situación por la cual se encuentra atravesando el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, es por ello por lo que también se han establecido ciertas recomendaciones, que permitirán a la entidad mejorar su gestión de su cartera de crédito vencida.

4.4.1 Matriz de Resultados

Tabla 9*Matriz de Resultados*

Nº	Título	Conclusión	Recomendación
1	Falta de actualización de los Estatutos y la elaboración de un Reglamento Interno	Los organismos administrativos de la entidad no han reformado sus estatutos desde el año 2005, tampoco han elaborado el Reglamento interno de la institución acorde con las necesidades y requerimientos que esta presenta.	Trabajar en la actualización de los Estatutos y en la elaboración de un Reglamento interno, en donde se detallen todas las responsabilidades que tienen todos trabajadores de cada departamento y bajo que normativas deben regirse.
2	Ausencia de políticas de concesión y cobro de créditos	La Asamblea General es la máxima autoridad de esta entidad, la cual es la encargada de dictar y de establecer políticas y normativas dentro de la institución, pero desde los inicios del Sindicato no lo ha realizado.	Establecer políticas para el otorgamiento y recuperación de créditos, como se detalla en las figuras 9 y 10.
3	La entidad no cuenta con flujogramas de concesión y cobro de créditos	La entidad no cuenta con flujogramas de procesos y sus procedimientos referentes al otorgamiento y recuperación de créditos, no son los más adecuados debido a que se omiten varias actividades que deberían ser consideradas para llevar un mejor control.	Elaborar los flujogramas referentes a los procedimientos de concesión y de recuperación de créditos como se recomienda en las figuras 11 ,12,13, y 14.

4	Carece de un sistema para la gestión de su cartera de crédito	Los entes administrativos de la institución no han adquirido un sistema contable y tributario, que le permita al encargado del departamento de contabilidad, llevar un registro y control de la cartera de crédito que mantiene la entidad y que a la vez facilite obtener información financiera oportuna.	Comité Ejecutivo debe trabajar junto con los departamentos de contabilidad y tesorería, para la selección de un software contable y tributario, que permita el registro y control de los pagos de mensualidades que realizan los estudiantes, y que a la vez facilite la generación de reportes en donde se detallen los valores totales que se lograron cobrar y los que aún se encuentran pendientes de cobro.
5	Inadecuado proceso de recuperación de la cartera de crédito vencida	Dentro de la entidad no se han establecido estrategias y procesos efectivos para la recuperación de la cartera de crédito vencida que mantiene la institución, dichas funciones son responsabilidad de la secretaria del tesoro y finanzas y del Secretario General.	La entidad debe capacitar a su personal financiero, referente al planteamiento de estrategias para la recuperación de la cartera de crédito vencida. También la entidad debería considerar emitir un certificado a los estudiantes de no adeudar ningún valor, además se debería trabajar para que dicho certificado sea solicitado y emitido por todas las escuelas a nivel nacional, mediante sitios web.

6	Los estados financieros no presentan la información real	Las cuentas por cobrar que mantiene la institución no han sido reflejadas en sus Estados Financieros. Este acontecimiento se evidenció en varios períodos, y en el año 2020 la Contadora realizó un ajuste en donde se incorporaron dichos valores al finalizar el período, lo cual ocasionó que los informes financieros que presenta la institución no sean comprensibles, prudentes y oportunos.	La Contadora debe mantener los registros y actualización de estas cuentas de manera diaria y que todos los saldos de las cuentas deben reflejarse al final del período.
7	Incumplimiento de las políticas contables	La parte encargada no da un adecuado manejo a las cuentas por cobrar, debido a que los pagos que registra la entidad por concepto de mensualidades son registrados al momento que el estudiante cancela sus valores, y no al momento en el que acceden al servicio.	Contabilizar todos los documentos de ingresos a la fecha de emisión independientemente del pago.

4.4.2 Cronograma de Aplicación

Figura 15

Cronograma de Aplicación

Resultados	2022		
	Marzo	Abril	Mayo
Actualización de los Estatutos y elaboración de un Reglamento interno.			
Mejoramiento del control de los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos.			
Perfeccionamiento de los procedimientos de concesión y de recuperación de créditos.			
Adquisición del software contable y tributario, capacitación y puesta en marcha.			
Implementación del cronograma de capacitaciones del personal financiero, referente al planteamiento de estrategias para la recuperación de la cartera de crédito vencida. Y evaluación de documentos previos a la matrícula.			
Obtención de resultados financieros acorde a la situación real de la institución.			

Registro oportuno de los movimientos contables referente a cuentas por cobrar.			
--	--	--	--



Roberth Jiménez
SECRETARIO GENERAL



Lenin Valencia

Conclusiones

Una vez terminada la presente investigación se puede concluir en lo siguiente:

Tras el análisis realizado a la gestión de la cartera de crédito vencida del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo, se determinó que esta entidad desde que fundo su escuela de conducción no elaboró una reglamentación interna referente a conceder facilidades de pago a los estudiantes, por lo que esta institución presenta un ineficiente manejo de esta cartera ya que al no contar con políticas y procedimientos escritos referente al cobro y concesión de créditos han ocasionado que su cartera vencida incremente con el paso de los años.

En base a las entrevistas, fichas documentales y de observación aplicadas a los involucrados y a los procesos de gestión de la cartera de crédito, se pudo determinar que la entidad no cuenta con eficientes directrices de concesión de créditos y de recuperación de su cartera de crédito vencida ya que la mayor parte de esta no fue recuperada, lo cual dificulta velar por los mejores intereses de la institución.

Referente a la gestión de la cartera de crédito vencida se pudo determinar que se incumplió con las normativas contables y tributarias vigentes en el período que se realizó la investigación ya que no se utilizó la cuenta por cobrar alumnos ni se realizó la respectiva provisión de estos valores, ocasionando que la información presentada no sea la más fidedigna.

Recomendaciones

La entidad debe considerar implementar estrategias, normativas y procesos de control permanentes, que permitan a futuras administraciones hacer uso de estas políticas para el mejoramiento de la gestión de concesión y cobro de créditos, contribuyendo así al bienestar y estabilidad de la entidad.

Establecer un cronograma de capacitación para el personal administrativo referente a la adecuada gestión de la carretera de crédito vencida que estos presenten, y con esto contribuir a llevar un mejor control de dichos procesos.

Realizar el registro oportuno de todas las transacciones que realice la institución para llevar un mejor seguimiento y control de su cartera de crédito, para que de esta manera se dé cumplimiento con las disposiciones establecidas por las entidades de control.

Bibliografía

- Cortez , D. A., & Burgos , J. E. (2016). La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*, 1-14.
- Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón . (2005). *Estatutos Reformados*.
- Agencia Nacional de Transito . (2015). *Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales* .
- Altuve, & José. (2014). Rentabilidad de la variable activo corriente o circulante. *Actualidad Contable* , 5-17.
- Andrade , A. (2017). *Ratios o Razones financieras*. Gaceta Jurídica.
- Araujo, E. (2016). Analisis de la cartera vencida de clientes de la compañía DELTA PLASTIC C.A.
- Behar, D. S. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom.
- Benites, A. (2016). Estrategias de cobranza para aumentar la efectividad en la recaudación del servicio de administración tributaria de Trujillo. *Ciencia y Tecnología* , 227-233.
- Brachfield, P. (2012). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona : Profit Editorial .
- Brachfield, P. (2012). *Instrumentos para gestionar y cobrar impagados: las herramientas indispensables para la gestión practica de impagados*. Barcelona: BRESCA (PROFIT EDITORIAL).
- Catañeda, F. L., & Jalme, M. (2018). El proceso de crédito y cobranzas y su impacto en la liquidez de la compañía SERVIBIRSA S.A. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Chavarín , R. (2015). "Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México". *Scielo*, 1-13.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2015). *NIIIF para Pymes*.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).

- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Laurus*, 180-205.
- Fajardo, M., & Soto, C. (2018). *Gestión Financiera Empresarial*. Machala: UTMACH.
- Fernández , D. F., Cerón , J. D., Izurieta , M. I., Vallejo , D. P., & Atiencia , E. L. (2017). Los sistemas de control aplicados en la concesión de créditos y recuperación de cartera vencida de las COAC del Ecuador. *EUMED.NET*, 1-31.
- Flores, G., Campoverde, J., Romero, A., & Coronel, K. (2021). Aproximación predictiva al riesgo crediticio comercial en empresas alimenticias ecuatorianas. *Estudios gerenciales*, 413-424.
- González, C., Hernández , C., & Gil Urdaneta, W. (2012). Políticas de crédito aplicadas por las empresas del sector de repuestos automotrices. *MULTICIENCIAS*, 162-166.
- Granda, N. B. (2020). Análisis financiero: factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector. *Universidad y Sociedad*, 129-134.
- Guajardo, G. (2005). *Contabilidad para no contadores*. México: MC GRAW HILL.
- Gutiérrez, S. D., Peralta, A. L., & Mayrena, M. U. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, S.A. de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica del FAREM- Estelí*, 2305-5790.
- Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial. (2021).
- Ludovic, A. F., Aranguiz, M. A., & Gallegos, J. (2018). Análisis de riesgo crediticio, propuesta del modelo credit scoring. *Revista Facultad de Ciencias Economicas: Investigación y reflexión*, 181-207.
- Manrique, A. (2014). Gestión y diseño: Convergencia disciplinar. *SCIELO*, 129-158.
- Martín, F. (1999). *Diccionario de contabilidad y finanzas*. Madrid: Brosmac.
- Mera, J. M., & Ordoñez, R. E. (2017). Cartera de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa Medic&Services S.A. *Observatorio de la economía latinoamericana*, 1-14.
- Montesdeoca Montesdeoca, M. (2015). "La gestión de crédito y cobranza y la cartera vencida en importadora Alvarado Vasconez Cia. Ltda."

- Murray, P. (2002). Gestión – Información - Conocimiento. *Biblios*, 1-12.
- Pérez , E., & Tinoco , H. (2017). Importancia de las políticas de crédito y control financiero administrativo de los inventarios en el procesamiento de la información contable de la empresa Los Lirios S.A, durante el primer semestre del año 2017. *FAREM Estelí.*, 1-12.
- Sagner, A. (2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicación al caso de Chile. *ANALISIS ECONÓMICO*, 27-54.
- Servicio de Rentas Internas. (2016). Ley Organica del Regimen Tributario Interno.
- Vera, L. A., & Romero, M. B. (2000). “Diseño de un sistema de gestión aplicado al área de crédito y cobranzas, para disminuir el riesgo de incobrabilidad de la cartera de una empresa comercial en la ciudad de Guayaquil”. 1-7.
- Vite, V. (2014). *Contabilidad General*. México: UNID.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar*. Córdoba: Brujas.

Anexos

Figura 16

Estado de Situación Financiera del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON ESPEJO

Estado de Situación Financiera

Del 01 de Enero Al 31 de Diciembre del 2020

CUENTAS	DENOMINACION	AÑO VIGENTE
I	ACTIVOS	707,933.58
11	ACTIVOS CORRIENTES	151,300.88
111	CAJA	13,848.09
1.1.1.1	Caja General	1,565.38
1.1.1.1.01	Caja General	1,565.38
1.1.1.2	Bancos	12,282.71
1.1.1.2.01	Bco. BanEcuador Cta. Cte. 0400000697	-240.75
1.1.1.2.02	Bco. BanEcuador Cta. Ahorro. 0400003848	6,555.53
1.1.1.2.03	Bco. Pichincha Cta. Cte. 3386823204	5,873.18
1.1.1.2.04	Bco. Pichincha Cta. Ahorros. 4274885300	94.74
1.1.1.2.05	Coop. 29 de Octubre Cta Ahorros 4500122794	0.00
112	ACTIVO EXIGIBLE	136,750.66
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR	119,171.18
1.1.2.1.01	Cuentas por cobrar Alumnos	87,611.00
1.1.2.1.02	Cientes por Cobrar Sindicato	0.00
1.1.2.1.03	Cuentas por cobrar socios	634.00
1.1.2.1.05	Cuentas por Cobrar Relacionados	0.00
1.1.2.1.08	Anticipo Proveedores	28,126.18
1.1.2.1.09	Anticipo Personal SCPCE	2,800.00
1.1.2.2	CRÉDITO TRIBUTARIO POR IMPUESTOS CORRIENTES	17,579.48
1.1.2.2.02	Retenciones IR del PerÃ-odo	376.34
1.1.2.2.04	CrÃ©dito Tributario del 12% de Compras	16,671.77
1.1.2.2.05	CrÃ©dito Trib. por Ret. de IVA 30%	15.67
1.1.2.2.06	CrÃ©dito Trib. por Ret. de IVA 70%	75.60
1.1.2.2.07	CrÃ©dito Trib. por Ret. de IVA 100%	440.10
113	ACTIVO REALIZABLE	702.13
1.1.3.1	INVENTARIO DE MATERIALES	702.13
1.1.3.1.02	Inventario de Utiles de Oficina	176.95
1.1.3.1.03	Inventario de Articulos de limpieza	525.18
1.1.3.2	FINANCIEROS	0.00
1.1.3.2.01	Polizas de acumulaciÃ³n (menores a un aÃ±o)	0.00
12	ACTIVO NO CORRIENTE	556,632.70
121	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	330,605.17
1.2.1.01	Edificio	100,930.86
1.2.1.02	(-) DepreciaciÃ³n Acumulada Edificio	-37,064.05
1.2.1.03	VehÃ-culos, Equipo de Transporte	343,242.12
1.2.1.04	(-) Dep. Acum. VehÃ-culo y Equipo de Transp.	-88,285.50
1.2.1.07	Equipo de ComputaciÃ³n y Software	34,112.97
1.2.1.08	(-) Dep. Acum. Equipo de CÃ¡mputo y Software	-30,517.62
1.2.1.09	Muebles y Enseres	15,314.78
1.2.1.10	(-) Dep. Acum. Muebles y Enseres	-7,128.39
1.2.1.11	Maquinaria y Equipo	29,092.61
1.2.1.12	(-) Dep. Acum. Maquinaria	-29,092.61
122	PROPIEDAD DE INVERSION	226,027.53
1.2.2.01	Terreno	226,027.53
2	PASIVOS	99,827.36
21	PASIVOS CORRIENTES	29,204.97
211	CUENTAS POR PAGAR	27,266.53
2.1.1.01	Cuentas por pagar Proveedores	21,341.22
2.1.1.05	Otras cuentas por pagar (menores a un aÃ±o)	5,525.31
2.1.1.06	Garantias por pagar	400.00
212	CUENTAS POR PAGAR EMPLEADO	314.01
2.1.2.04	IESS Por Pagar	314.01

213	CUENTAS POR PAGAR TRIBUTARIAS	1,687.94
2.1.3.01	IVA Cobrado 12% en Ventas	-199.62
2.1.3.02	Retención del IVA 30%	114.10
2.1.3.03	Retención del IVA 70%	390.31
2.1.3.04	Retención del IVA 100%	655.18
2.1.3.05	Retención del 1.75% en la Fuente IR	-2,473.88
2.1.3.06	Retención del 2% en la Fuente IR	-199.27
2.1.3.07	Retención del 8% en la Fuente del IR	176.55
2.1.3.08	Retención del 10% en la Fuente del IR	507.54
2.1.3.11	Retención del 1.75% en la Fuente IR	2,406.94
2.1.3.12	Retención del 2.75% en la Fuente IR	310.09
214	DEUDAS A CORTO PLAZO	-63.51
2.1.4.01	Ctas y Doc. por Pagar C/P no Relac.	0.00
2.1.4.03	Prestamos Terceros C/P Relac.	-63.51
23	PASIVOS DIFERIDOS	70,622.39
231	INGRESOS DIFERIDOS	70,622.39
2.3.1.01	Ingresos Diferidos	69,954.03
2.3.1.02	Ganancias Diferidas	668.36
3	PATRIMONIO	608,106.23
31	CAPITAL SOCIAL	608,106.23
311	CAPITAL PATRIMONIAL	754,545.31
3.1.1.01	Capital Social	754,545.31
312	RESULTADOS ACUMULADOS	52,761.10
3.1.2.01	Excedente Acumulados de Períodos Anteriores	52,761.10
313	RESULTADOS DEL EJERCICIO	-199,200.19
3.1.3.01	Excedente del Ejercicio	-28,637.49
3.1.3.02	Déficit del Ejercicio	-199,522.63
3.1.3.03	Otras reservas	10,415.37
3.1.3.04	UTILIDAD POR BAJA DE ACTIVO	18,544.56
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	707,933.59

KATHERINE TATIANA ANDRADE
RUANO

f. Elaborado Por

LAURA LUCIA GODOY PATIÑO

f. Revisado Por

ROBERTH ALEXANDER JIMENEZ
AYALA

f. Autorizado Por

Figura 17

Estado de Resultados del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON ESPEJO

ESTADO DE RESULTADOS
Del 01 de Enero Al 31 de Diciembre del 2020

CUENTAS	DENOMINACION	AÑO VIGENTE
4	INGRESOS	183,003.59
41	INGRESOS OPERACIONALES	177,223.68
411	INGRESOS POR SINDICATO DE CHOFERES	26,053.70
4.1.1.01	Exámenes Psicosenométricos	7,221.56
4.1.1.02	Arriendos Comerciales	1,625.72
4.1.1.04	Aportes de socios	1,030.00
4.1.1.05	Servicios Funerarios	431.42
4.1.1.10	Inscripción de licencias	11,520.00
4.1.1.12	Aportación - Ingreso de nuevo socio	4,225.00
412	INGRESOS ESCUELA DE CONDUCCION	151,169.98
4.1.2.010	Retiro de Carpetas Estudiantiles	7,476.00
4.1.2.04	Ingresos por mensualidades licencia tipo C	122,844.58
4.1.2.05	Ingreso por mensualidades Asenso Licencia tipo D	2,840.00
4.1.2.06	Ingreso por mensualidades Asenso licencia tipo E	3,268.00
4.1.2.07	Ingresos por supletorios de estudiantes	370.00
4.1.2.09	Ingreso Derecho de Grado	6,811.40
4.1.2.12	Actualización de Conocimientos	1,200.00
4.1.2.14	Certificación documentos Escuela	880.00
4.1.2.15	Otros Ingresos de Escuela	648.00
4.1.2.16	Otros Ingresos Escuela Estudiantes	4,832.00
42	INGRESOS NO OPERACIONALES	5,779.91
421	OTROS INGRESOS	5,779.91
4.2.1.02	Intereses Ganados	5,779.91
5	GASTOS	210,345.08
52	GASTOS NO OPERATIVOS	210,345.08
521	GASTOS ADMINISTRATIVOS SCPCE	81,610.06
5.2.1.01	Sueldos Administrativos SCPCE	20,700.00
5.2.1.03	Dietas, Comisiones y otros Conceptos Adm. SCPCE	1,940.00
5.2.1.05	Décimo Tercer Sueldo Administrativo SCPCE	1,574.50
5.2.1.06	Décimo Cuarto Sueldo Administrativo SCPCE	1,200.00
5.2.1.08	Fondos de Reserva Administrativo SCPCE	1,774.26
5.2.1.09	Aporte Patronal 11,15% Administrativo SCPCE	2,348.32
5.2.1.10	Pago IECE y SECAP Administrativo SCPCE	213.11
5.2.1.12	Honorarios Profesionales SCPCE	47,717.22
5.2.1.13	Gastos de Viaje, hospedaje y movilización Adm. SCPCE	2,514.32
5.2.1.15	Indemnizaciones	1,628.33
522	GASTOS DE OPERACIÓN Y VENTA SCPCE	128,735.02
5.2.2.2	SERVICIOS SCPCE	79,481.30
5.2.2.2.1	SERVICIOS BASICOS SCPCE	5,547.83
5.2.2.2.1.01	Telecomunicaciones SCPCE	446.27
5.2.2.2.1.02	Energía Eléctrica SCPCE	1,542.40
5.2.2.2.1.03	Agua Potable SCPCE	1,313.16
5.2.2.2.1.04	Internet SCPCE	2,246.00
5.2.2.2.4	GASTOS POR SERVICIOS SCPCE	33,651.02
5.2.2.2.4.01	Servicios Prestados por Empresas SCPCE	32.00
5.2.2.2.4.02	Servicios Prestados por Personas Naturales SCPCE	9,851.34
5.2.2.2.4.03	Seguros y Reaseguros SCPCE	17,102.07
5.2.2.2.4.05	Mantenimiento Vehículos SCPCE	1,811.13
5.2.2.2.4.06	GASTOS CONSTRUCCIÓN EN PROCESO	3,982.82
5.2.2.2.4.07	Gastos de Viaje, Hospedaje y Movilización SCPCE	6.20
5.2.2.2.4.08	Mantenimiento Equipo de Computación	490.00
5.2.2.2.4.11	Mantenimiento Edificio SCPCE	375.46
5.2.2.2.5	PROMOCION Y PUBLICIDAD SCPCE	40,282.45

5.2.2.5.01	Publicidad SCPCE	1,145.21
5.2.2.6.1	Gastos Generales-Gestión	215.00
5.2.2.6.10	Gasto Apoyo Socios fallecidos	550.00
5.2.2.6.11	Gastos apoyo socios jubilados	16,900.00
5.2.2.6.4	Gastos de Graduacion	1,917.03
5.2.2.6.5	Gastos Aporte Federación -ANT	15,262.85
5.2.2.6.6	Gastos servicios notariales	267.15
5.2.2.6.7	Gasto Permiso de Aprendizaje	2,665.56
5.2.2.6.8	Gasto Campaña Educativa Vial	1,359.65
5.2.2.3	UTILES DE OFICINA Y ASEO	6,534.29
5.2.2.3.1	UTILES DE OFICINA Y ASEO	2,893.09
5.2.2.3.1.01	Utiles de Oficina SCPCE	586.34
5.2.2.3.1.02	Articulos de Limpieza SCPCE	2,306.75
5.2.2.3.2	REPUESTOS Y HERRAMIENTAS SCPCE	1,494.44
5.2.2.3.2.01	Repuestos Vehiculos SCPCE	1,494.44
5.2.2.3.3	LUBRICANTES Y COMBUSTIBLES SCPCE	2,146.76
5.2.2.3.3.03	Combustibles SCPCE	2,146.76
5.2.2.5	IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES SCPCE	15,665.15
5.2.2.5.01	Impuestos Fiscales y Municipales SCPCE	1,161.08
5.2.2.5.03	Multas e Intereses SCPCE	27.54
5.2.2.5.04	Matriculación Vehicular SCPCE	2,319.45
5.2.2.5.05	IVA que se Carga al Gasto SCPCE	9,697.84
5.2.2.5.07	Comisiones Bancarias	199.24
5.2.2.5.08	Devoluciones Escuela de Conduccion	2,260.00
5.2.2.6	DEPRECIACIONES SCPCE	14,905.36
5.2.2.6.01	Gsto. Depreciación Edificio SCPCE	5,046.54
5.2.2.6.02	Gsto. Depreciación Vehículo SCPCE	8,327.34
5.2.2.6.03	Gsto. Depreciación Muebles y Enseres SCPCE	1,531.48
5.2.2.7	GASTOS NO DEDUCIBLES SCPCE	12,148.92
5.2.2.7.01	Retenciones Asumidas SCPCE	54.70
5.2.2.7.04	Atenciones Sociales	1,269.22
5.2.2.7.05	Capacitación	150.00
5.2.2.7.08	Gastos de Navidad	10,675.00
RESULTADO DEL EJERCICIO		-27,341.49

**KATHERINE TATIANA ANDRADE
RUANO**

f. Elaborado Por

**ROBERTH ALEXANDER JIMENEZ
AYALA**

f. Autorizado Por

Figura 18

Estado de Situación Financiera del 01 de enero al 31 de enero del 2020



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON ESPEJO

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
Del 01 de Enero Al 31 de Enero del 2020

CUENTAS	DENOMINACION	AÑO VIGENTE
1	ACTIVOS	581,597.38
11	ACTIVOS CORRIENTES	169,582.15
111	CAJA	156,654.23
1.1.1.1	Caja General	573.05
1.1.1.1.01	Caja General	573.05
1.1.1.2	Bancos	156,081.18
1.1.1.2.01	Boo.BanEcuador Cta. Cte. 0400000697	31,857.43
1.1.1.2.02	Boo. BanEcuador Cta. Ahorro. 0400003848	9,129.46
1.1.1.2.03	Boo. Pichincha Cta. Cte. 3386823204	113,529.14
1.1.1.2.04	Boo. Pichincha Cta. Ahorros. 4274885300	74.74
1.1.1.2.05	Coop. 29 de Octubre Cta Ahorros 4500122794	1,490.41
112	ACTIVO EXIGIBLE	12,245.47
1.1.2.1	CUENTAS POR COBRAR	9,342.86
1.1.2.1.01	Cuentas por cobrar Alumnos	300.00
1.1.2.1.02	Cientes por Cobrar Sindicato	119.74
1.1.2.1.03	Cuentas por cobrar socios	232.00
1.1.2.1.05	Cuentas por Cobrar Relacionados	0.28
1.1.2.1.08	Anticipo Proveedores	8,957.51
1.1.2.1.09	Anticipo Personal SCPCE	333.33
1.1.2.2	CRÉDITO TRIBUTARIO POR IMPUESTOS CORRIENTES	2,902.61
1.1.2.2.02	Retenciones IR del PerÃ-odo	374.29
1.1.2.2.04	CrÃ©dito Tributario del 12% de Compras	1,996.95
1.1.2.2.05	CrÃ©dito Trib. por Ret. de IVA 30%	15.67
1.1.2.2.06	CrÃ©dito Trib. por Ret. de IVA 70%	75.60
1.1.2.2.07	CrÃ©dito Trib. por Ret. de IVA 100%	440.10
113	ACTIVO REALIZABLE	682.45
1.1.3.1	INVENTARIO DE MATERIALES	682.45
1.1.3.1.02	Inventario de Utiles de Oficina	326.45
1.1.3.1.03	Inventario de Articulos de limpieza	356.00
12	ACTIVO NO CORRIENTE	412,015.23
121	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	185,987.69
1.2.1.01	Edificio	100,930.86
1.2.1.02	(-) DepreciaciÃ³n Acumulada Edificio	(32,017.51)
1.2.1.03	VehÃ-culos, Equipo de Transporte	275,091.22
1.2.1.04	(-) Dep. Acum. VehÃ-culo y Equipo de Transp.	(170,585.48)
1.2.1.07	Equipo de Computaci3n y Software	33,368.36
1.2.1.08	(-) Dep. Acum. Equipo de CÃ³mputo y Software	(30,517.62)
1.2.1.09	Muebles y Enseres	15,314.78
1.2.1.10	(-) Dep. Acum. Muebles y Enseres	(5,596.91)
1.2.1.11	Maquinaria y Equipo	29,092.61
1.2.1.12	(-) Dep. Acum. Maquinaria	(29,092.61)
122	PROPIEDAD DE INVERSION	226,027.53
1.2.2.01	Terreno	226,027.53
2	PASIVOS	7,351.93
21	PASIVOS CORRIENTES	6,683.57
211	CUENTAS POR PAGAR	5,969.51
2.1.1.01	Cuentas por pagar Proveedores	5,886.55
2.1.1.05	Otras cuentas por pagar (menores a un aÃ±o)	82.96
212	CUENTAS POR PAGAR EMPLEADO	510.16
2.1.2.04	IESS Por Pagar	510.16
213	CUENTAS POR PAGAR TRIBUTARIAS	228.33
2.1.3.01	IVA Cobrado 12% en Ventas	(204.66)
2.1.3.02	Retenci3n del IVA 30%	15.67
2.1.3.03	Retenci3n del IVA 70%	70.31
2.1.3.04	Retenci3n del IVA 100%	134.40

2.1.3.05	Retención del 1.75% en la Fuente IR	9.38
2.1.3.06	Retención del 2% en la Fuente IR	17.86
2.1.3.07	Retención del 8% en la Fuente del IR	56.43
2.1.3.08	Retención del 10% en la Fuente del IR	128.94
214	DEUDAS A CORTO PLAZO	(24.43)
2.1.4.01	Ctas y Doc.por Pagar C/P no Relac.	39.08
2.1.4.03	Prestamos Terceros C/P Relac.	(63.51)
23	PASIVOS DIFERIDOS	668.36
231	INGRESOS DIFERIDOS	668.36
2.3.1.02	Ganancias Diferidas	668.36
3	PATRIMONIO	574,245.46
31	CAPITAL SOCIAL	574,245.46
311	CAPITAL PATRIMONIAL	754,545.31
3.1.1.01	Capital Social	754,545.31
312	RESULTADOS ACUMULADOS	16,802.98
3.1.2.01	Excedente Acumulados de Períodos Anteriores	16,802.98
313	RESULTADOS DEL EJERCICIO	(197,102.84)
3.1.3.01	Excedente del Ejercicio	(7,995.58)
3.1.3.02	Déficit del Ejercicio	(199,522.63)
3.1.3.03	Otras reservas	10,415.37
	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO	581,597.39

KATHERINE TATIANA ANDRADE
RUANO

f. Elaborado Por

LAURA LUCIA GODOY PATIÑO

f. Revisado Por

ROBERTH ALEXANDER JIMENEZ
AYALA

f. Autorizado Por

Figura 19

Simbología usada en los flujogramas propuestos

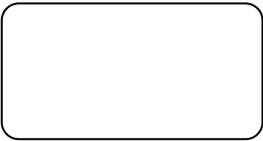
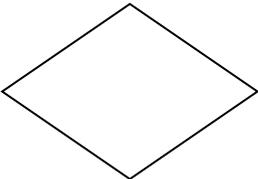
Símbolo	Descripción
	Inicio-Fin
	Operación / Actividad Realización de un procedimiento
	Realización, impresión, entrega u obtención de documentos.
	Toma de decisiones

Figura 20*Ficha de observación N°1*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	1
------------------	----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Estatuto
Título:	Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Lugar y fecha:	El Ángel 15 de abril del 2005
Autor:	Asamblea General
Cargo del autor:	Organismo Administrativo
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido:	En los estatutos del Sindicato no se encuentran establecidas, normativas referentes al proceso de cobro de las diferentes actividades que mantiene la institución.

Figura 21*Ficha de observación N°2*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	2
------------------	---

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Estatuto
Título:	Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Lugar y fecha:	El Ángel 15 de abril del 2005
Autor:	Asamblea General
Cargo del autor:	Organismo Administrativo
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido: De la Asamblea General Art. 19.- La Asamblea General es la máxima autoridad del Sindicato, sus decisiones, que se tomarán por mayoría de votos, son obligatorias para todos los socios. Art. 27.- Son deberes y atribuciones de la Asamblea General: c) Acatar el presente estatuto d) Dictar el Reglamento General Interno y los Reglamentos especiales g) Reformar el estatuto en cualquier tiempo, en dos sesiones diferentes convocadas para su efecto.	

Figura 22

Ficha de observación N°3

Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Ficha N °	3
------------------	----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Estatuto
Título:	Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Lugar y fecha:	El Ángel 15 de abril del 2005
Autor:	Asamblea General
Cargo del autor:	Organismo Administrativo
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido:	<p>Del Comité Ejecutivo</p> <p>Art. 28.- La administración del Sindicato estará a cargo del Comité Ejecutivo</p> <p>Art. 32.- Corresponde al Comité Ejecutivo:</p> <ul style="list-style-type: none">a) Cumplir y hacer cumplir los presentes estatutos, los reglamentos y dar ejecución, acertada y oportuna, a las resoluciones de la Asamblea General.e) Supervigilar, el funcionamiento de la Escuela de Capacitación Profesional, a fin de que se cumplan los programas de enseñanza;f) Elaborar los proyectos de reformas a los Estatutos, reglamentos, presupuesto general anual etcétera, y presentarlos a consideración de la Asamblea General para su aprobación.

Figura 23

Ficha de observación N°4

Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Ficha N °	4
------------------	----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Estatuto
Título:	Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Lugar y fecha:	El Ángel 15 de abril del 2005
Autor:	Asamblea General
Cargo del autor:	Organismo Administrativo
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido: Del Secretario General Art.34.- El Secretario General es el Representante Legal del Sindicato, y, le corresponde: e) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la Asamblea General, del Comité Ejecutivo y las disposiciones de los Estatutos y reglamentos; j) Dirigir administrativamente a la Escuela de Capacitación para Choferes Profesionales.	

Figura 24*Ficha de observación N°5*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	5
-----------	---

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Estatuto
Título:	Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Lugar y fecha:	El Ángel 15 de abril del 2005
Autor:	Asamblea General
Cargo del autor:	Organismo Administrativo
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido: Del Secretario del Tesoro y Finanzas Art. 36.- El Secretario del Tesoro y Finanzas atenderá: <ul style="list-style-type: none">c) La dirección y control del movimiento contable del Sindicato;d) Las recaudaciones de los fondos sociales por los diferentes conceptos;e) Firmar los cheques, los comprobantes de ingreso y egresos todos los documentos inherentes a su función, juntamente con el Secretario General.f) Presentar al Comité Ejecutivo y a la Asamblea General los informes económicos requeridos.	

Figura 25

Ficha de observación N°6

Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Ficha N °	6
-----------	---

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Estatuto
Título:	Estatuto Reformado del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Lugar y fecha:	El Ángel 15 de abril del 2005
Autor:	Asamblea General
Cargo del autor:	Organismo Administrativo
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido:	
De los Bienes Sindicales y Bienes Sociales	
Art.- 68.- Son fondos del Sindicato:	
<ul style="list-style-type: none"> c) Las cuotas ordinarias que se fijan en seis salarios mínimos vitales al año; d) Los valores y créditos actuales y los que se sigan acumulándose; f) El valor de las matrículas y pensiones mensuales de los alumnos de la Escuela de Capacitación Profesionales y los demás ingresos de dicho Plantel; g) El valor de derechos de exámenes y de grado, previa obtención del Título de Choferes Profesionales, de conformidad con Ley; h) Las pensiones de arrendamiento que produzcan los inmuebles y otros bienes del Sindicato; i) Los valores recaudados por la atención que brinda el Hostal Blas Ángel y otros servicios que presente el Sindicato. 	

Figura 26

Ficha de observación N°7

Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Ficha N °	7
-----------	---

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Resolución
Título:	Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales
Lugar y fecha:	27 de Julio del 2015
Autor:	Directorio de la agencia nacional de regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial
Destinatario:	Escuelas de Capacitación de Choferes Profesionales
Ubicación de la fuente:	Archivo de la Institución
Contenido:	
Ejecución de Procesos de Emisión de Permisos de Aprendizaje	
<p>Art. 17.- Las Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales ECCP, deberán requerir dentro del período de matriculación a los alumnos los siguientes documentos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Copia a color de la cédula de ciudadanía; 2. Certificado de grupo y tipo sanguíneo; 3. Comprobante de pago de derechos de matrícula otorgado por la Institución; 4. Originales de las pruebas psicológicas, psicosenométricos y médicas; 5. Dos fotografías tamaño carné a color.; y, 6. Demás establecidos en la LOTTTSV, su Reglamento de Aplicación y disposiciones pertinentes. 	

Figura 27*Ficha de observación N°8*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	8
------------------	----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Resolución
Título:	Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales
Lugar y fecha:	27 de Julio del 2015
Autor:	Directorio de la agencia nacional de regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial
Destinatario:	Escuelas de Capacitación de Choferes Profesionales
Ubicación de la fuente:	Archivo de la Institución
Contenido: De los Alumnos Art. 61. -Los alumnos graduados tendrán un plazo máximo de un año desde la fecha de su graduación, para obtener su licencia de conducir en las Direcciones Provinciales de la ANT o Comisión de Tránsito del Ecuador, de la jurisdicción a la que pertenece la Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales ECCP. De no obtener la licencia en este plazo deberán volver a rendir las pruebas de suficiencia y el examen de grado teórico y práctico, sobre una calificación mínima de 16 sobre 20.	

Figura 28

Ficha de observación N°9

Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Ficha N °	9
------------------	----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Resolución
Título:	Reglamento de Escuelas de Capacitación para Conductores Profesionales
Lugar y fecha:	27 de Julio del 2015
Autor:	Directorio de la agencia nacional de regulación y control del transporte terrestre, tránsito y seguridad vial
Destinatario:	Escuelas de Capacitación de Choferes Profesionales
Ubicación de la fuente:	Archivo de la Institución
Contenido: Disposición Transitoria Cuarta. - Los valores a ser cobrados por concepto de cursos de capacitación para conductores profesionales, examen psicosensométricos, examen psicológico, examen médico, serán los aprobados mediante Resolución por el Directorio de la Agencia Nacional de Tránsito, para lo cual se encarga a la Dirección de Estudios y Proyectos la elaboración del Estudio de Costos, el termino de noventa (90) días a partir de la suscripción del presente Reglamento.	

Figura 29*Ficha de observación N°10*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	10
------------------	-----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Informe de Fiscalización y Auditoría
Título:	Informe de Fiscalización del 01 de enero al 31 de diciembre del 2002.
Lugar y fecha:	El Ángel, 27 de mayo del 2003
Autor:	Amparo Fraga
Cargo del autor:	Contadora Publica Autorizada
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido: En el Sindicato reposan actas-títulos desde el año 1994-2002 de estudiantes que completaron el curso, pero no cancelaron su valor, y dichos saldos no se encuentran registrados contablemente.	

Figura 30*Ficha de observación N°11*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	11
------------------	-----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Informe de Fiscalización y Auditoría
Título:	A los ingresos y gastos del periodo 1 de enero del 2005, al 31 de agosto del 2014
Lugar y fecha:	El Ángel, 1 de julio del 2015
Autor:	Edwin Renán Armas Landázuri
Cargo del autor:	Auditor Independiente
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido: En el periodo de fiscalización 2005-2014 se determinó que no se dio una adecuada gestión de las cuentas por cobrar, debido a que los saldos de estas cuentas no se ven reflejados en el estado de situación financiera.	

Figura 31*Ficha de observación N°12*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	12
------------------	-----------

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Informe de Fiscalización y Auditoría
Título:	Informe de Fiscalización del Movimiento Económico, Contable y Administrativo por el Periodo Comprendido Entre el 1 de septiembre del 2014 al 31 de enero del 2018
Lugar y fecha:	El Ángel, 12 de febrero del 2021
Autor:	Edwin Renán Armas Landázuri
Cargo del autor:	Auditor Independiente
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido:	<p>Los resultados que se obtuvo en el proceso de fiscalización son los siguientes:</p> <p>La entidad presenta un valor pendiente de cobro de los años 2017-2018 referente a mensualidades de estudiantes por un valor de \$10693,00 dólares, cuyo valor no se encuentra reflejado en el estado de situación financiera.</p> <p>Por otra parte, la administración saliente no ha proporcionado un informe económico en el cual se detalle la situación en la que se encuentra la institución.</p> <p>Como otro punto se considera que la institución debe de realizar una actualización de sus estatutos.</p> <p>Además, se debe de desarrollar un reglamento interno al igual que un manual de procedimientos, para que así los trabajadores tengan un conocimiento más claro de lo que deben de realizar.</p>

Figura 32*Ficha de observación N°13*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	13
------------------	-----------

Tipo de fuente:	Informes
Nombre de la fuente:	Informes de contabilidad
Título:	Estados de Situación Financiera
Lugar y fecha:	El Ángel- Periodos 2018-2019-2020
Autora:	Andrade Ruano Katherine Tatiana.
Cargo del autor:	Contadora de la institución
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido: En los estados de situación financiera de los periodos 2018, 2019, y 2020 se ha logrado observar que no existe el uso de la partida contable cuentas por cobrar.	

Figura 33*Ficha de observación N°14*

**Análisis de la Gestión de la Cartera de Crédito, en el Sindicato de
Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del
Carchi, Periodo 2020.**

Ficha N °	14
-----------	----

Tipo de fuente:	Documento
Nombre de la fuente:	Informe Económico
Título:	Informe de los saldos que adeudan los estudiantes por los periodos 2018-2019-2020
Lugar y fecha:	El Ángel- 30 de marzo del 2021
Autora:	Andrade Ruano Katherine Tatiana.
Cargo del autor:	Contadora de la institución
Destinatario:	Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo
Ubicación de la fuente:	Archivo de la institución
Contenido:	<p>La institución presenta en cuentas por cobrar a estudiantes en los periodos 2018, 2019 y 2020 un saldo de \$ 31023,5.</p> <p>Como punto adicional hay que resaltar que la entidad puede recuperar estos valores en un período de tres años, debido a que en ese lapso el estudiante puede igualarse con sus mensualidades y retomar el curso de capacitación, caso contrario la Agencia Nacional de Tránsito, dará de baja los documentos del estudiante y de darse el caso el sindicato deberá de dar de baja los saldos pendientes de cobro.</p>

Figura 34

Guía de la entrevista aplicada a los miembros del Comité Ejecutivo

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENTREVISTA



Fecha: 20/12/2021

Nombres de los entrevistados:

Guamialama Bravo Edwin Alfonso

Jacome Cazares Oswaldo David

Martínez Rosas Juan Ignacio

Cargo: Miembros del Comité Ejecutivo

Tema: Análisis de la Gestión de la cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Objetivo: Identificar como se establece la normativa para el otorgamiento de crédito y de cobranzas dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo.

Cuestionario:

- 1.- ¿Cuáles son las funciones del Comité Ejecutivo?
- 2.- ¿Qué parámetros consideran para la elaboración de normativas?
- 3.- ¿Con que frecuencia se actualizan las normativas de la institución?

- 4.- ¿Considera usted que se han establecido normativas para todos los procesos operativos de la institución?
- 5.- ¿Todas las normativas internas son aprobadas y establecidas por escrito?
- 6.- ¿Hay normativas referentes a la concesión de créditos?
- 7.- ¿Hay normativas sobre las condiciones generales de cobranzas?
- 8.- ¿Cree usted que las normativas con las que cuenta la institución son suficientes para controlar los procesos de concesión de créditos y de cobranzas?
- 9.- ¿Cuál sería una sugerencia para la concesión de créditos?
- 10.- ¿Cuál sería una sugerencia para una efectiva recuperación de los créditos otorgados?

Figura 35

Guía de la entrevista aplicada al Secretario General

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENTREVISTA



Fecha: 20/12/2021

Nombre del entrevistado: Jiménez Ayala Roberth Alexander

Cargo: Secretario General

Tema: Análisis de la Gestión de la cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Objetivo: Comprender cada uno de los procesos establecidos para el otorgamiento de créditos y para la recuperación de la cartera de crédito vencida.

Cuestionario:

- 1.- ¿Cuáles son sus funciones como secretario general y en que documento se encuentran establecidas por escrito?
- 2.- ¿Existen políticas y normativas establecidas por escrito para la concesión de créditos, y quienes y cuando las aprobaron?
- 3.- ¿Existen procesos establecidos por escritos o flujogramas, para la concesión de créditos y cobranzas?
- 4.- ¿Cuáles son los procesos de otorgamiento de crédito que actualmente se llevan a cabo?

- 5.- ¿Cuáles son los procesos de cobranza que se ejecutan actualmente?
- 6.- ¿Qué medidas usted ha establecido en caso de que un cliente o socio no cumpla con el pago de sus obligaciones?
- 7.- ¿Cómo verifica usted si los procesos establecidos, son ejecutados por el secretario del tesoro y finanzas?
- 8.- ¿Qué estrategias ha establecido para la recuperación de la cartera de crédito vencida?
- 9.- ¿Usted cree que los procesos de otorgamiento de crédito y de cobranzas que establecieron administraciones anteriores eran los más adecuados?

Figura 36

Guía de la entrevista aplicada a la Secretaria del Tesoro y Finanzas

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENTREVISTA



Fecha: 20/12/2021

Nombre de la entrevistada: Godoy Patiño Laura Lucia

Cargo: Secretaria del Tesoro y Finanzas

Tema: Análisis de la Gestión de la cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Objetivo: Detallar como se llevan a cabo los procesos de otorgamiento de crédito y de cobranzas en las diferentes actividades económicas que mantiene el Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

Cuestionario:

- 1.- ¿Cuáles son sus funciones y en que documento se encuentran establecidas por escrito?
- 2.- ¿Cuáles son las actividades económicas que la institución mantiene para financiarse?
- 3.- ¿Todos los servicios que brinda la institución son cobrados en efectivo o también se conceden créditos?
- 4.- ¿Todos los cobros son debidamente facturados?

- 5.- ¿Cuál es la normativa para la concesión de créditos y la recuperación de estos?
- 6.- ¿En qué documento se encuentra establecida esta normativa?
- 7.- ¿En caso de conceder crédito a un cliente, cual es el proceso que se debe llevar a cabo?
- 8.- ¿Cuál es el proceso de cobranzas que usted lleva a cabo?
- 9.- ¿Qué acciones se toman en caso de que un cliente o socio no cumpla con sus pagos?
- 10.- ¿Cree necesario implementar controles adicionales al momento de conceder crédito a sus clientes?
- 11.- ¿Que acciones sugeriría implementar para una efectiva recaudación de la cartera?

Figura 37

Guía de la entrevista aplicada a la Contadora

UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
ENTREVISTA



Fecha: 21/12/2021

Nombre de la entrevistada: Andrade Ruano Katherine Tatiana.

Cargo: Contadora

Tema: Análisis de la Gestión de la cartera de Crédito, en el Sindicato de Choferes Profesionales, Ubicado en el Cantón Espejo, Provincia del Carchi, Periodo 2020.

Objetivo: Analizar cómo se da la gestión de la cartera de crédito vencida, dentro del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón Espejo.

Cuestionario:

- 1.- ¿Cuáles son sus funciones y en que documento constan por escrito?
- 2.- ¿Dentro de sus funciones se ha establecido que usted debe de llevar un seguimiento y control de la cartera de crédito vencida?
- 3.- ¿Cuál es el proceso que usted lleva a cabo para dar un seguimiento y control a la cartera de crédito vencida?
- 4.- ¿Cree usted que la entidad establece una adecuada gestión de la cartera de crédito vencida?

5.- ¿De todos los ingresos que recibe la institución cual es el que presenta mayor índice de morosidad?

6.- ¿Los saldos de las cuentas por cobrar se encuentran reflejados en sus estados financieros?

7.- ¿El saldo de las cuentas por cobrar reflejan la real situación de la institución?

8.- ¿Qué parámetros considera la institución para dar de baja una cuenta por cobrar?

9.- ¿Considera usted que una inadecuada gestión de la cartera de crédito podría ocasionar problemas de liquidez a la institución?

10.- ¿Cree usted que las anteriores administraciones, llevaban a cabo una adecuada gestión de la cartera de crédito vencida?

11.- ¿Usted ha propuesto estrategias que permitan recuperar parte de la cartera de crédito vencida?

Figura 38

Ficha de observación

Ficha de Observación				
Departamentos evaluados:		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Comité Ejecutivo ➤ Secretaría General ➤ Secretaría del Tesoro y Finanzas ➤ Departamento Contable 		
Fecha:		23/12/2021		
Observador:		Lenin Valencia		
Objetivo: Recopilar información referente al establecimiento y cumplimiento de políticas y de procesos de otorgamiento de créditos y de la recuperación de la cartera de crédito vencida.				
Nro.	Aspectos observados	Cumple		Observaciones
		Si	No	
	Comité Ejecutivo			
1	¿La entidad cuenta con un reglamento interno?			
2	¿La entidad cuenta con normativas para su funcionamiento?			
3	¿La entidad tiene una estructura organizativa y funcional definida?			
4	¿La institución cuenta con políticas y normativas por escrito, aprobadas y socializadas respecto al otorgamiento de créditos y cobranzas?			

5	¿El personal que se encuentra a cargo de establecer las políticas dentro de la institución, tienen conocimiento en el área administrativa, contable y financiera?			
6	¿Existen manuales de procedimientos, en el que se detallen los procesos de otorgamiento de créditos y de cobranzas?			
Secretario General				
7	¿Se establecen claramente responsables para llevar a cabo los procesos de concesión de créditos y de la recuperación de la cartera de crédito?			
8	¿Los procesos de concesión de créditos y de cobranzas, son ejecutados en base a las normativas de la entidad?			
9	¿Los empleados encargados de llevar a cabo los procesos contables y de tesorería de la entidad, son seleccionados mediante un concurso de competencias profesionales?			

10	¿Se establece diferentes procesos de cobranza por el concepto de matrículas, mensualidades, entre otros?			
11	¿Se establecen controles clave para el proceso otorgamiento de crédito?			
12	¿Establece estrategias para tener un mayor control del riesgo de crédito?			
Secretaria del Tesoro y Finanzas				
13	¿Las funciones del secretario del tesoro y finanzas están establecidas por escrito?			
14	¿Se dan capacitaciones al encargado de este departamento?			
15	¿Existen procesos específicos y de control para el otorgamiento de crédito por escrito?			
16	¿La entidad al momento de conceder crédito a un cliente por concepto de prestación de servicios, genera un documento legal en el que se establezca las formas de pago y los montos a cancelar?			
17	¿Se da seguimiento a los tiempos de pagos especificados?			
18	¿Se realiza el seguimiento a los clientes que tienen saldos			

	pendientes de pago, para actualizar sus datos personales?			
	Contadora			
19	¿ Todos los valores recaudados por el cobro de matrículas, mensualidades, entre otros, cuentan con el documento de soporte (Facturas)?			
20	¿ Los valores recaudados por el cobro de matrículas, mensualidades, entre otros, son registrados inmediatamente?			
21	¿ La entidad cuenta con un sistema que le permita identificar los saldos de la cartera de crédito que se encuentran por vencer y los que deben darse de baja?			
22	¿ Se da seguimiento a la cartera de crédito?			
23	¿ Se generan reportes periódicos respecto del índice de morosidad de la cartera de crédito?			
24	¿ Cuentan con estrategias para recuperar parte de la cartera de crédito vencida?			
25	¿ Todos los saldos de la cartera de crédito se ven reflejados en los estados financieros de la entidad?			

Figura 39

Entrevista con el Secretario de Actas



Figura 40

Entrevista con el Secretario de Legislación



Figura 41

Entrevista con el Secretario de Sindicalismo



Figura 42

Entrevista con la Secretaria del Tesoro y Finanzas



Figura 43

Entrevista con la Contadora de la institución



Figura 44

Certificado de aceptación para la realización del trabajo de investigación



SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN ESPEJO

FILIAL DE LA FEDERACIÓN DE CHOFERES PROFESIONALES DEL ECUADOR

Fundado el 23 de Abril de 1963 mediante Decreto No 6082 del Ministerio de Previsión Social y Trabajo
EL ÁNGEL – CARCHI

El suscrito **Roberth Alexander Jiménez Ayala**, portador de la cédula de ciudadanía Nro. 0400933719, en mi calidad de **SECRETARIO GENERAL** del **SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN ESPEJO**.

CERTIFICO:

*Que: El señor **Valencia Chamorro Lenin Stalin** con C.I. **0401965512**, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica del Norte, ha sido aceptado para realizar el trabajo de Titulación con el tema: "ANALISIS DE LA GESTION DE LA CARTERA DE CREDITO, EN EL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES, UBICADO EN EL CANTON ESPEJO, PROVINCIA DEL CARCHI, PERIODO 2020"*

Me remito dando fe y devuelvo sellado al interesado.

El Ángel, 04 de noviembre de 2021.

Atentamente,
UNIÓN, JUSTICIA Y TRABAJO

Roberth Jiménez Ayala
SECRETARIO GENERAL



EL ÁNGEL - CARCHI

Figura 45

Copia del RUC de la entidad



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC: 0490041877001
RAZÓN SOCIAL: SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON ESPEJO

NOMBRE COMERCIAL:
REPRESENTANTE LEGAL: JIMENEZ AYALA ROBERTH ALEXANDER
CONTADOR: ANDRADE RUANO KATHERINE TATIANA
CLASE CONTRIBUYENTE: OTROS **OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:** SI
CALIFICACIÓN ARTESANAL: S/N **NÚMERO:** S/N

FEC. NACIMIENTO: **FEC. INICIO ACTIVIDADES:** 09/04/1963
FEC. INSCRIPCIÓN: 11/10/1994 **FEC. ACTUALIZACIÓN:** 18/11/2019
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA: **FEC. REINICIO ACTIVIDADES:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL
 ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES

DOMICILIO TRIBUTARIO
 Provincia: CARCHI Cantón: ESPEJO Parroquia: EL ANGEL Barrio: CENTRO Calle: SALINAS Intersección: ESMERALDAS Edificio: SINDICATO DE CHOFERES DE ESPEJ Referencia ubicación: FRENTE AL MUNICIPIO Telefono Trabajo: 062977189 Telefono Trabajo: 062977206 Fax: 062977206 Email: sindicatodechoferesespejo@hotmail.com Celular: 0984632007

OBLIGACIONES TRIBUTARIAS

- * ANEXO ACCIONISTAS, PARTÍCIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES
- * ANEXO RELACION DEPENDENCIA
- * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO
- * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES
- * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE
- * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA

Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec.
 Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.
 Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.

DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	ABIERTOS	CERRADOS
4	3	1
JURISDICCIÓN	ZONA 11 CARCHI	



Código: RIMRUC2020000250847
 Fecha: 27/01/2020 11:01:59 AM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

0490041877001
SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTON ESPEJO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 Estado: ABIERTO - MATRIZ FEC. INICIO ACT.: 09/04/1963
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE ASOCIACIONES GREMIALES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CARCHI Canton: ESPEJO Parroquia: EL ANGEL Barrio: CENTRO Calle: SALINAS Interseccion: ESMERALDAS Referencia: FRENTE AL MUNICIPIO Edificio:
SINDICATO DE CHOFERES DE ESPEJ Telefono Trabajo: 062977189 Telefono Trabajo: 062977206 Fax: 062977206 Email: sindicatodechoferesespejo@hotmail.com
Celular: 0984632007 Email principal: sindichofespejo@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 01/06/2000
NOMBRE COMERCIAL: FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ACTIVIDADES DE ALQUILER DE LOCALES COMERCIALES
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CARCHI Canton: ESPEJO Parroquia: EL ANGEL Barrio: CENTRO Calle: SALINAS Interseccion: ESMERALDAS Referencia: FRENTE AL MUNICIPIO Telefono
Trabajo: 062977189 Email: sindicatodechoferesespejo@hotmail.com Celular: 0997112102 Email principal: sindichofespejo@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 004 Estado: ABIERTO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 08/02/2008
NOMBRE COMERCIAL: ESCUELA DE CONDUCCION ESPEJO FEC. CIERRE: FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
ENSEÑANZA DE CONDUCCION PROFESIONAL
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CARCHI Canton: ESPEJO Parroquia: EL ANGEL Calle: SALINAS Numero: 940 Interseccion: ESMERALDAS Referencia: FRENTE AL MERCADO Edificio:
SINDICATO DE CHOFERES DE ESPEJ Telefono Trabajo: 062977189 Fax: 062977189 Email: sindicatodechoferesespejo@hotmail.com Celular: 0997112102 Email
principal: sindichofespejo@hotmail.com

No. ESTABLECIMIENTO: 003 Estado: CERRADO - LOCAL COMERCIAL FEC. INICIO ACT.: 20/09/2002
NOMBRE COMERCIAL: HOSTAL BLAS ANGEL FEC. CIERRE: 19/02/2015 FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:
SERVICIOS DE HOSPEDAJE EN HOSTERIAS
DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CARCHI Canton: ESPEJO Parroquia: EL ANGEL Barrio: BLAS ANGEL Calle: AV. ESPEJO Interseccion: PANAMERICANA NORTE Referencia: FRENTE AL
REDONDEL BLAS ANGEL Telefono Domicilio: 062977346 Email: sindicatodechoferesespejo@hotmail.com Celular: 0997112102 Email principal:
sindichofespejo@hotmail.com



Código: RIMRUC2020000250847
Fecha: 27/01/2020 11:01:59 AM

Figura 46

Informe de Urkund



Document Information

Analyzed document	ValenciaL_Tesis.docx (D141757655)
Submitted	7/5/2022 6:28:00 PM
Submitted by	
Submitter email	lvalenciac@utn.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	srheag.utn@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	tesis burgos zambrano santa elena.docx Document tesis burgos zambrano santa elena.docx (D30425815)	 1
SA	TESIS NESTOR AVILA - RONALD GIL.docx Document TESIS NESTOR AVILA - RONALD GIL.docx (D44360774)	 1
W	URL: https://calculator-online.org/simplifyexpr/other/common_denominator/expr/d6041298d27908f9012af63bf6f2f69c Fetched: 7/5/2022 6:28:05 PM	 1