



Febrero 2020 - ISSN: 1696-8352

DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA BASADO EN LAS NORMAS ISO 9004 PARA LA EMPRESA CONSTRUMAJI S.A

Silvia Espinoza Mendoza

Docente Tutor
saespinozam@ulvr.edu.ec

Karla Michelle Revelo Valdivieso

Estudiante
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Karla.reveloulvr@gmail.com

Ricky Daniel Jimenez Chocho

Estudiante
Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil
Rjdc_ricky.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Silvia Espinoza Mendoza, Karla Michelle Revelo Valdivieso y Ricky Daniel Jimenez Chocho (2020): "Diseño de un sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 para la empresa CONSTRUMAJI S.A", Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana (febrero 2020). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/oel/2020/02/sistema-gestion-cobranza.html>
<http://hdl.handle.net/20.500.11763/oel2002sistema-gestion-cobranza>

RESUMEN

CONSTRUMAJI S.A. es una empresa que cuenta con seis sucursales en la ciudad de Guayaquil, que durante más de 25 años su actividad económica es la venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción. Entre los principales problemas que se manifiestan como temas relevantes a ser objeto de estudio, la empresa actualmente no cuenta con un departamento de cobranza, las funciones de cobranzas están asignadas a otras áreas administrativas que tiene la empresa, pero no consta con una específica para que puedan desempeñar sus funciones. Por tanto, el objetivo general es diseñar un sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 aplicado a la empresa Construmaji de la ciudad de Guayaquil, para mejorar la productividad y rentabilidad del negocio, a través de procesos más organizados y eficientes. La propuesta se fundamentó en el propósito de orientar al gerente de la empresa en el proceso de cobro y recuperación de cartera de crédito, bajo lineamientos básicos de las normas ISO que deben implantarse en una de las más importantes cuentas del activo corriente que tiene la empresa y constituyen el efectivo a corto, mediano y largo plazo, proporcionando ejecutividad y eficiencia en la acción de la cobranza siguiendo procedimientos adecuados que contribuyan al control y dirección de la información,

con el fin de mejorar la productividad, reflejándose en aumento de las utilidades dentro de la empresa.

PALABRAS CLAVES: sistema de gestión de cobranzas, NORMAS ISO 9004, productividad, rentabilidad.

ABSTRACT

CONSTRUMAJI S.A. is a company that has six branches in the city of Guayaquil, which for more than 25 years its economic activity is the wholesale and retail sale of construction materials, parts and accessories. Among the main problems that are manifested as relevant issues to be studied, the company currently does not have a collection department, collection functions are assigned to other administrative areas that the company has but does not have a specific one so that they can perform their duties. There for, the general objective is to design a collection management system based on ISO 9004 standards applied to the Construmaji company of the city of Guayaquil, to improve the productivity and profitability of the business, through more organized and efficient processes. The proposal was based on the purpose of guiding the manager of the company in the process of collection and recovery of credit portfolio, under basic guidelines of the ISO standards that must be implemented in one of the most important accounts of the current asset that the company has and they constitute cash in the short, medium and long term, providing enforceability and efficiency in the collection action following appropriate procedures that contribute to the control and direction of the information, in order to improve productivity, reflecting in increased profits within of the company.

KEYWORDS: collection management system, ISO 9004 STANDARDS, productivity, profitability.

INTRODUCCIÓN

El sector de materiales de construcción tuvo importantes tasas de crecimiento, resultado evidente del nivel de desarrollo positivo que se experimentó desde el año 2008 hasta 2014, siendo 2011 el año de mayor crecimiento, con una tasa del 17,6% de su PIB.

Una evaluación de la comercialización de materiales de construcción es una actividad que depende de la industria de la construcción quien ha sufrido una recesión considerable desde el 2015 ocasionada por una caída en los precios de los "commodities", incluyendo el del petróleo por lo consiguiente la situación se agravo en el 2016 debido al terremoto lo que genero un impacto negativo de -1% en el PIB.

Durante el año 2017 la construcción se encuentra en una etapa de recesión, de acuerdo a cifras del banco central del Ecuador, este sector fue el de mayor reducción en términos del PIB alcanzando un -10.3% en el sector de la construcción, siendo para el 2018 una posible recuperación según la unidad de investigación económica y mercado de Ekos. (mundo ferretero, 2017)

“Las reducciones progresivas de la inversión pública impactaron al sector y sus proyecciones. No obstante, el Estado, a través del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (BIESS), colocará durante este año USD 900 millones para crédito hipotecarios, que significaría un total de 20.044 operaciones financieras”. (Guaygua Salinas, 2019)

Durante el año 2018 la economía del país creció en 1.4% en relación al producto interno bruto (PIB), dinamizando al sector de la construcción favoreciendo al sector ferretero.

“En términos anuales, se presentó un crecimiento de esta actividad económica en 0,6%. En 2018, el número de operaciones activas otorgado por el sistema financiero público y privado al sector de la construcción creció en 1,24%”. (Banco Central del Ecuador, 2018)

INICIOS DEL SECTOR FERRETERO

Para conocer el inicio del sector ferretero es necesario conocer su etimología, ferretería quiere decir “tienda de hierro” el intercambio de materiales de hierro y otros productos destinados a la construcción siendo uno de los negocios más antiguos ya que data de la época de Cristo. El mismo que se ha venido adaptando con la evolución humana es decir desde intercambios de hierro mediante la fundición de los mismos hasta cuando la corriente eléctrica comenzó a ser parte de los seres humanos desde el siglo XIX, este sector se tuvo que adaptar y ampliarse a vender otro tipo de materiales que no solo sean de hierro como herramientas para reparar circuitos o tableros eléctricos domésticos.

En una evolución superior en la que ya no se hacían las casas de madera sino por bloque y cemento estos negocios se vieron en la necesidad de introducir estos materiales para un sector específico, gracias a esta diversificación se volvieron más populares y su expansión fue mayor. (ferreteria shop, 2017)

En pleno siglo XXI, a partir de la década de los 90`s se puede notar el impacto de la era digital en este tipo de negocios, ya que ciertas ferreterías ofrecen sus productos en línea con la creación de sus propias páginas web, son empresas tradicionales que se interesan en mostrar sus productos a través de otros canales de venta, pero este medio requiere tiempo y recursos para avanzar en este mercado competitivo.

EL SECTOR FERRETERO EN EL ECUADOR

El sector ferretero ha tenido un desarrollo constante durante los últimos años, siendo dependiente de la industria de la construcción quien a su vez se dinamiza por el gobierno ecuatoriano tal es el caso del Ministerio De Desarrollo Urbano Y Vivienda (MIDUVI)

“El cual implementa el nuevo Sistema de Incentivos para la Vivienda que incrementa el valor del bono de vivienda hasta 6.000 dólares, (hasta 13.500 dólares para reasentamientos), incrementa también el valor máximo de una vivienda social hasta 30.000 dólares, genera incentivos para la oferta, estimulando créditos preferenciales a los promotores inmobiliarios a través del Banco del Estado, y facilita condiciones de crédito para la demanda a través de entidades financieras locales”. (Ministerio Urbano de Desarrollo y Vivienda , 2013)

El censo económico del 2010, realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC), concluyo que ese año el sector ferretero generó ventas por \$ 1.700 millones. Las principales firmas en facturación son Corporación El Rosado, con Ferrisariato, Corporación La Favorita, con Comercial Kywi, según datos de la Superintendencia de Compañías. (El Universo, 2013)

Antecedentes de la empresa Construmaji S.A

CONSTRUMAJI S.A. es una empresa que cuenta con seis sucursales en la ciudad de Guayaquil, que durante más de 25 años su actividad económica es la venta al por mayor y menor de materiales, piezas y accesorios de construcción, principalmente de marcas como Intaco, Andec, Edesa, Eternit, Italpisos, Silka, Pinturas Unidas, Ipac, Pelicano, entre otras marcas asociadas como Selvaalegre y Novacero. A pesar de que la empresa ha mantenido una situación económica favorable a lo largo de su vida institucional, sin embargo, es de suma importancia reconocer que surgen nuevos desafíos, haciendo posible que una empresa tenga ventaja sobre otra y por lo tanto mejore su participación de mercado.

Si bien, la rentabilidad se ha mantenido en los últimos 6 años, la empresa ha crecido de una forma desorganizada, debido a esto la liquidez ha disminuido, a medida que se han incrementado las ventas

Además, los procesos se han mantenido en un esquema pequeño y desorganizado y es necesario estructurar los actuales procesos para evitar posibles conflictos entre los empleados, la empresa y los clientes.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué incidencia tendría la implementación de un sistema de gestión de cobranza basado en la norma ISO 9004 dentro de los procesos de gestión de cobro de la empresa Construmaji de la ciudad de Guayaquil?

IDEA A DEFENDER

El diseño de un sistema de gestión de cobranza basado en las normas ISO 9004 permitirá incrementar la rentabilidad de la empresa Construmaji S.A.

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se emplea dentro de la presente propuesta es de carácter descriptivo y exploratorio. El estudio exploratorio debido a que con causa del problema se extraerá información que dará una idea más clara de la situación y mediante el estudio descriptivo será continuamente determinado y detallado para problemas menores y particulares.

ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de la investigación es mixto, será cualitativo ya que se entrevistará al Gerente. Cuantitativa por medio de una encuesta al personal administrativo de mandos medios acerca de su gestión de cobranza para descubrir aquellas falencias que hacen que la empresa reporte una baja liquidez en sus Estados financieros.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Para obtener datos útiles que permitan reconocer los factores que intervienen en el diseño de gestión de cobranza se deberá en primera instancia, establecer el diagnóstico de la organización, se analizará mediante una ficha observación, encuesta y entrevista para de esa manera determinar los inconvenientes en su recuperación de cartera.

RESULTADOS DE LAS TÉCNICAS UTILIZADAS

Dentro de las 10 personas que fueron encuestadas el 80% conoce las funciones de su puesto de trabajo, sin embargo, no siguen un orden o manual de procedimientos, sino que se basan en la experiencia al momento de realizar sus funciones dentro de la empresa. Además de que no existe un indicador de rendimiento para las áreas de facturación y cobranza, pero existe un indicador de crédito el cual se refiere al cliente y su capacidad crediticia, lo cual nos podría indicar que con ayuda de la norma ISO se podría mejorar esto.

Dentro del estudio realizado la empresa no posee directrices de mejora continua debido a que conserva un tipo de administración antigua de una empresa pequeña, esto se debe a su

crecimiento acelerado en los últimos años no ha mejorado sus procesos administrativos lo que está ocasionando una falta de liquidez.

Solo el personal en el área de facturación tiene un control interno para que realicen de manera eficiente su trabajo por otro lado el área administrativa de crédito y cobranza no

poseen un control interno en el cual les ayude analizar la cartera vencida y recuperarla.

Por lo tanto, el trabajo no es auditado por un superior inmediato de las áreas antes mencionadas esto se puede ver en reflejado en la ficha de observación lo que ocasiona un desorden en los procedimientos ya que estos se realizan de manera empírica por parte de los trabajadores del área.

Así mismo se pudo constatar en la ficha de observación que un 20% proporciona crédito

a clientes morosos, mientras que el 80% no lo hace debido a que no tienen conocimiento sobre los procesos de crédito, ya que la empresa no posee el mismo. Se tendría que capacitar al personal para la implementación de la norma ISO como lo muestra en la encuesta en el a pregunta 7 que se demuestra dicha necesidad ya que el 100% de los encuestados no conoce acerca de la normativa de calidad.

CONCLUSIÓN

Se concluye mediante la investigación que la empresa Construmaji S.A, no cuenta con manual de procedimientos dentro del departamento de crédito y cobranza, por lo que las funciones están asignadas a otras aéreas administrativas que tiene la empresa lo que genera que la otorgación de crédito y la gestión de cobro se dificulte. De esta manera, se logró diagnosticar la situación financiera actual de la empresa CONSTRUMAJI, respecto al manejo del proceso de gestión de cuentas por cobrar. Se propuso estrategias encaminadas a mejorar la liquidez de la empresa. Además, se identificaron los procesos ideales para la otorgación de crédito según las normas ISO 9004. Por último, se evaluó el costo beneficio de la implementación de sistema de gestión de cobranza basado en la Normas ISO 9004.

Bibliografía

- Banco Central del Ecuador. (2018). *Economía Ecuatoriana*. Obtenido de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/1158-la-economia-ecuatoriana-crecio-14-en-2018>
- El Universo. (junio de 2013). Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2013/06/13/nota/1020076/impulsado-construccion-sector-ferretero-crecio-468>
- ferreteria shop*. (octubre de 2017). Obtenido de <https://www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias>
- Guaygua Salinas, J. (ABRIL de 2019). *la realidad actual de la cosntruccion ecuatoriana*. Obtenido de MUNDO CONSTRUCTOR : <https://www.mundoconstructor.com.ec/la-realidad-actual-de-la-construccion-ecuatoriana/>
- Ministerio Urbano de Desarrollo y Vivienda . (2013). Obtenido de <https://www.habitatyvivienda.gob.ec/sector-de-la-construccion-contribuye-al-cambio-y-al-desarrollo-del-pais/>
- mundo ferretero. (2017). *Revista Ekos, 22-25*. Obtenido de mundo ferretero: https://issuu.com/ekosnegocios/docs/mundo_ferretero_alta