



*Estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia covid 19*

*Control management strategies for the recovery of nonperforming loans in manufacturing SMEs as a result of the covid 19 pandemic*

*Controlar estratégias de gestão para a recuperação de créditos malparados em PMEs de manufatura como resultado da pandemia de covid 19*

Rodney German Corozo-Zambrano <sup>I</sup>  
[rg.corozo@istvr.edu.ec](mailto:rg.corozo@istvr.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0001-8437-7830>

Alvaro Rivera-Guerrero <sup>II</sup>  
[arivera@istvr.edu.ec](mailto:arivera@istvr.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-2029-3627>

**Correspondencia:** [rg.corozo@istvr.edu.ec](mailto:rg.corozo@istvr.edu.ec)

Ciencias Económicas y Empresariales  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 23 de septiembre de 2022 \* **Aceptado:** 18 de octubre de 2022 \* **Publicado:** 12 de noviembre de 2022

- I. Egresado / Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Guayaquil, Ecuador.
- II. Subcoordinador y Docente de carrera de Contabilidad / Instituto Superior Tecnológico Vicente Rocafuerte “ISTVR”, Guayaquil, Ecuador.

## Resumen

El objetivo del trabajo de investigación es analizar estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en PYMEs manufactureras a raíz de la pandemia COVID 19., con la finalidad de mejorar y optimizar la gestión de cobranzas contribuyendo a evitar el aumento de morosidad mediante la utilización de políticas, indicadores y procedimientos de cobranzas. De acuerdo a los resultados obtenidos acerca de la gestión de cobranzas se concluye que frente a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 las PYMEs manufactureras tomó acciones partiendo de un análisis por cada cliente, permitiendo al mismo tiempo anticipar los presupuestos de las PYMEs y focalizar la intención de recuperación de cartera de forma efectiva a través de la refinanciación de deudas de sus clientes, realizando nuevos contratos y estableciendo nuevos plazos y condiciones de pagos, mediante la técnica de revisión documental se utilizaron dos Estados Financieros como son el Estado de Situación Financiera y el Estado del Resultado Integral donde se tomaron datos de los últimos 2 años, los cuales sirvieron para el desarrollo de los respectivos ratios financieros de Gestión – Actividad. También se realizaron entrevistas al contador, al gestor de créditos y cobranzas, así como a un experto externo del área. Por tal motivo se establecieron estrategias como análisis de estudio de la cartera de clientes y políticas de otorgamiento de créditos y realizar cobros primordiales en base al tiempo que tienen de vigencia los créditos otorgados y lineamientos para recuperar la cartera vencida.

**Palabras clave:** Cobranzas; Pandemia; Estrategia; Gestión; Rentabilidad.

## Abstract

The objective of the research work is to analyze control management strategies for the recovery of overdue portfolio in manufacturing SMEs as a result of the COVID 19 pandemic, in order to improve and optimize collection management, helping to avoid the increase in delinquency through the use of policies, indicators and collection procedures. According to the results obtained about collection management, it is concluded that in the face of the health crisis caused by COVID-19, manufacturing SMEs took actions based on an analysis for each client, allowing at the same time to anticipate the budgets of SMEs and focus the intention of recovering the portfolio effectively through the refinancing of its clients' debts, making new contracts and establishing new payment terms and conditions, through the documentary review technique, two

Financial Statements were used, such as the Statement of Situation Finance and the Statement of Comprehensive Income where data from the last 2 years were taken, which served to develop the respective financial ratios of Management - Activity. Interviews were also conducted with the accountant, the credit and collections manager, as well as with an external expert in the area. For this reason, strategies were established such as analysis of the study of the client portfolio and credit granting policies and making essential collections based on the time that the granted credits are valid and guidelines to recover the overdue portfolio.

**Keywords:** Collections; Pandemic; Strategy; Management; Cost effectiveness.

### **Resumo**

O objetivo do trabalho de pesquisa é analisar estratégias de gestão de controle para recuperação de carteira vencida em PMEs de manufatura em decorrência da pandemia de COVID 19, a fim de melhorar e otimizar a gestão de cobranças, ajudando a evitar o aumento da inadimplência através do uso de políticas, indicadores e procedimentos de cobrança. De acordo com os resultados obtidos sobre a gestão de cobranças, conclui-se que face à crise sanitária provocada pelo COVID-19, as PMEs transformadoras tomaram medidas com base numa análise para cada cliente, permitindo ao mesmo tempo antecipar os orçamentos das PME e focando a intenção de recuperar a carteira de forma efetiva através do refinanciamento das dívidas de seus clientes, realizando novos contratos e estabelecendo novos prazos e condições de pagamento, por meio da técnica de revisão documental, foram utilizadas duas Demonstrações Contábeis, como o Demonstrativo da Situação Financeira e o Demonstrativo do Rendimento Integral onde foram recolhidos os dados dos últimos 2 anos, que serviram para desenvolver os respectivos rácios financeiros de Gestão - Actividade. Também foram realizadas entrevistas com o contador, o gerente de crédito e cobrança, bem como com um especialista externo da área. Por isso, foram estabelecidas estratégias como análise do estudo da carteira de clientes e políticas de concessão de crédito e realização de cobranças essenciais com base no tempo de validade dos créditos concedidos e diretrizes para recuperação da carteira vencida.

**Palavras-chave:** Coleções; Pandemia; Estratégia; Gestão; Custo-benefício.

## Introducción

El presente trabajo de investigación se desarrolla a partir de la pandemia COVID-19 cuyos efectos colaterales e irreversibles afectaron a toda la estructura social, política y económica a nivel mundial. En Ecuador la crisis sanitaria ocasionó gran impacto económico, obligando que muchas empresas paralizaran sus actividades comerciales implantando medidas preventivas para frenar los efectos del COVID-19 sin embargo para los clientes que habían contraído obligaciones con instituciones financieras debían si o si cancelar los valores pendientes,

La crisis sanitaria mundial producto de la pandemia por COVID-19, representa un gran reto para el Ecuador, pues no solo pone a prueba los sistemas de salud, sino que también profundiza sus problemas económicos y sociales. En el escenario local, Acosta (2020) que el impacto financiero del COVID-19 en el Ecuador dio origen a crisis económica que podría llevar a la mayor contracción de la economía ecuatoriana en su historia, de acuerdo a las estimaciones el Banco Central de Ecuador el Producto Interno Bruto (PIB) bajó entre un 7,3% y un 9,6% y una contracción del 10.9% (FMI, 2022).

Ni en los ejercicios de riesgo más extremos se había pensado en un escenario como el provocado por la pandemia del COVID-19. La oferta de bienes y servicios se ha afectado de manera importante, mientras la demanda se ha reducido en forma sustancial. Las autoridades en cada país se han empeñado en aplanar la curva de la pandemia y ahora deben tratar de suavizar el deterioro de la actividad económica.

Se deben tomar acciones para que los agentes económicos cuenten con suficiente liquidez, para que los deudores del sistema financiero continúen siendo sujetos de crédito, para asegurar que las instituciones financieras sigan prestando los servicios con la calidad debida y para asegurar la adecuada y continua prestación de los servicios financieros. De manera especial se deben considerar ajustes transitorios a la regulación que apoyen el desempeño de los deudores, sobre todo de las personas naturales o físicas las MIPYMEs y PYMEs.

Dentro de una organización las condiciones económicas y la competencia, en las grandes y pequeñas empresas, evitan y mitigan riesgos al otorgar créditos enfocada en las ventas, mediante la aplicación de una estrategia que permita obtener resultados adecuados las empresas, no suelen tener una estructura de funcionalidad de créditos y cobranza, inconvenientes en la recuperación de cartera vencida, por lo cual no generan una liquidez y esto hace que perjudique el crecimiento de la empresa al no obtener la solvencia esperada.

Ante esta situación, es necesario tomar medidas dirigidas a enfrentar la reducción del ingreso de los hogares y a mitigar el deterioro del sistema productivo de cada país. Es importante lograr que los hogares se afecten lo menos posible, sobre todo los más vulnerables, por medio de políticas dirigidas a limitar el despido de empleados, la creación y/o fortalecimiento del seguro de paro o de desempleo o de salud, la suspensión transitoria del pago de servicios públicos, el diferimiento de obligaciones fiscales y/o la reducción de cargos a las empresas, entre otras.

## **Desarrollo**

A lo largo de los años, la morosidad ha sido un factor importante para el sector financiero; pues está relacionada con las deudas que poseen los clientes con las entidades financieras y, las consecuencias se ven reflejadas en una reducción de los ingresos financieros y en una reducción en la liquidez. Asimismo, son las microfinancieras, las más afectadas porque están expuestas a un alto riesgo crediticio, debido al otorgamiento de créditos a pequeñas y medianas empresas.

En la actualidad se encuentran múltiples empresas que poseen dificultades en el proceso de recuperación de cartera, y muchas de ellas PYMEs, problemas que se exteriorizan a consecuencia de distintos componentes pudiendo ser, financieros y/o administrativos, mismos que han derivado a la aparición de un creciente aplazamiento de los clientes en este caso los importadores, es así que actualmente en varias empresas es primordial asumir eficazmente una comunicación constante con los importadores, siendo que esta situación ha sido beneficiosa en la gestión de cobranza.

En este sentido, el sistema de control interno se define de acuerdo con las características de la empresa, su tamaño, tipo y volumen de operación y el recurso humano disponible. Su aplicación a la gestión de cartera permite evaluar e identificar riesgos que pueden afectar la operatividad de las mismas ya que si bien es cierto que la clave para la sostenibilidad de las empresas es la liquidez, el flujo de caja se ha convertido en el mayor problema de crecimiento para las empresas, pues un bajo nivel de éste afecta el cumplimiento de obligaciones como es el pago a proveedores y este es un panorama que actualmente afecta a muchas empresas y todo gracias a la pandemia de COVID-19.

Es por eso que una de las áreas más afectadas por la falta de control, es la de cartera, pues al no tener políticas de recaudo definidas, personal capacitado para realizar esta función generan incertidumbre al no captar de manera oportuna los recursos para poder operar restando

competitividad y alejándose del camino para el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa.

La pandemia COVID-19, ha causado a PYMES manufactureras desconocimiento de la gestión de cobranzas frente a emergencia sanitaria que sufrió el país y a nivel mundial. A raíz del problema trajo causas como el desconocimiento del estado de contratos, Ausencia de información hacia los usuarios y una deficiente aplicación sistema de cobro a los clientes.

El objetivo general de la investigación es Analizar estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en PYMEs manufactureras a raíz de la pandemia COVID 19.

En el desarrollo de este artículo investigativo el lector se encontrará un desglose de cada categoría definida para este, que son control interno, gestión de cartera, pandemia y Pymes manufactureras. Teniendo en cuenta toda la revisión bibliográfica hallada durante la elaboración de esta investigación y los conceptos reunidos en entrevistas realizadas, se construirá todo el contenido enfocado en el logro de los objetivos planteados y más la conjunción de las tres categorías, permitirá concluir qué tanto es implementado por los microempresarios y qué esperar de esto.

Este artículo en su conjunto comprende los apartados de antecedentes del problema, donde se realiza la revisión bibliográfica de los temas claves de la investigación; marco teórico, en el que se desarrollan los conceptos que permiten dar forma a la problemática planteada; materiales y métodos, que para este caso se emplea un enfoque cualitativo y un análisis descriptivo; análisis y discusión de resultados, sobre el que descansa toda la recolección de información y se exponen los resultados de las entrevistas realizadas y la información en diversas fuentes; y finalmente se incluyen las conclusiones, recomendaciones y limitaciones a las que luego de todo el proceso investigativo se ha llegado.

### **Revisión literaria**

Pandemia por el Covid 19: La pandemia de COVID-19 ha provocado más de 4,3 millones de casos confirmados y más de 290.000 muertes en todo el mundo. También ha provocado temores de una inminente crisis económica y recesión. El distanciamiento social, el autoaislamiento y las restricciones de viaje han provocado una reducción de la población activa en todos los sectores económicos y la pérdida de muchos puestos de trabajo. Las escuelas han cerrado y la necesidad

de productos básicos y manufacturados ha disminuido. Por el contrario, la necesidad de suministros médicos ha aumentado significativamente.

La pandemia de coronavirus COVID-19 es la crisis de salud global que define nuestro tiempo y el mayor desafío que hemos enfrentado desde la Segunda Guerra Mundial. Desde que su aparición en Asia a finales del año pasado, el virus ha llegado a cada continente, excepto a la Antártida. Los casos aumentan a diario en África, las Américas, y Europa.

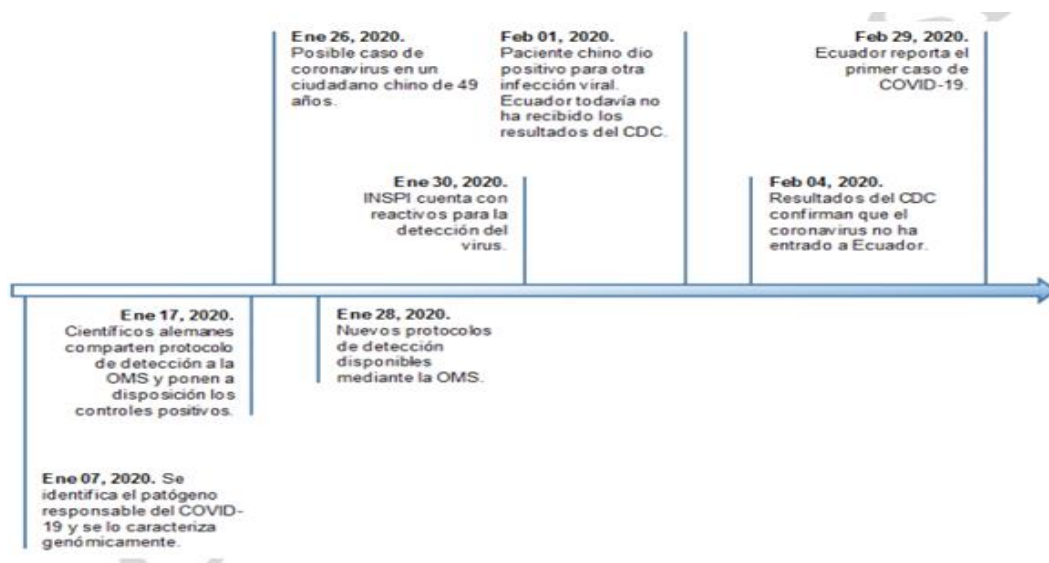
Con origen etimológico en el vocablo latino impactus, impacto es un concepto que refiere a un golpe, ya sea físico o simbólico. Lo económico, por su parte, es aquello vinculado a la economía: la ciencia centrada en el análisis de la distribución de los recursos para la satisfacción de las necesidades materiales del ser humano. (CHAVES, R. & MONZÓN, J., 2017).

Los estudios de impacto económico sirven para medir la repercusión y los beneficios de inversiones en infraestructuras, organización de eventos, así como de cualquier otra actividad susceptible de generar un impacto socioeconómico, incluyendo cambios legislativos y regulatorios.

La aparición del nuevo Coronavirus (COVID-19) puso en alerta a todos los países del mundo, más aún con la declaratoria de pandemia realizada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) en marzo de 2020. El brote de la enfermedad ha afectado a una parte considerable de la población, actualmente hay cerca de cuatro millones de personas contagiadas en todo el mundo y en Ecuador la cifra bordea los 30 mil contagios y sobrepasa los dos mil fallecidos. (UTPL., 2020).

Fuente: (MSP, 2020).

Adaptado por el autor



**Figura 1:** Principales eventos ocurridos en Ecuador y a nivel internacional sobre la detección del SARS-CoV-2 en los primeros días de la epidemia.

Hasta la fecha se han reportado más de dos mil casos positivos de SARS-CoV-2 y más de un millar de muertes en Ecuador.

A raíz de la pandemia COVID 19 (SARS-COV 2) que impacto al mundo en la economía a nivel mundial, se tomaron estrategias respectivas a cada área de impacto ante esta emergencia a nivel mundial.

Como a todos los países incluyendo al Ecuador fue un golpe muy duro a nivel socioeconómico afectando a mucha gente en lo laboral, cultural, social, político que perjudicaron en grandes factores como al turismo, exportaciones, empresas e industrias públicas y privadas.

Control interno: El control interno se refiere al seguimiento de los procedimientos de una organización, está diseñado para fortalecer e impulsar el logro de objetivos, previniendo la pérdida de recursos, reduciendo riesgos, mejorando la ética e incrementando la confianza en los inversionistas para invertir, este sistema es aplicable a todo tipo de negocio que quiera llevar el control de sus actividades de una forma correcta y ordenada. Según Isaza (2019) el control interno es un sistema integrado por la estructura de la organización y el conjunto de acciones, métodos, normas, principios, procedimientos y mecanismos de confirmación y estimación



practicados por una entidad con el fin vigilar que todas las actividades se realicen de acuerdo a las normas constitucionales y legales

El control interno es un conjunto de acciones, políticas y procedimientos que analizan el estado situacional de una empresa, con el fin de identificar cualquier tipo de falencia y al mismo tiempo las medidas correctivas para la toma de decisiones en beneficio de los objetivos institucionales planteados. Un eficiente sistema de control interno proporciona tranquilidad con relación a la responsabilidad que tiene los directivos de la organización y el manejo de los recursos públicos o privados de la organización.

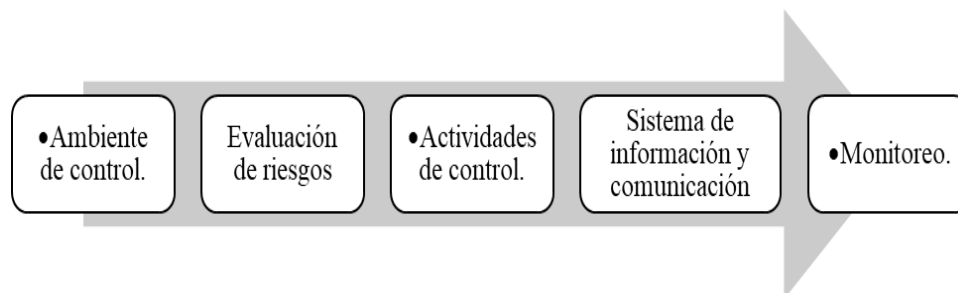
Según Estupiñan (2020) los componentes de control se describen como: el ambiente de control que hace referencia al gobierno corporativo, la organización y administración, la evaluación de riesgos son las valuaciones de riesgo como parte natural del proceso de planeación, las actividades de control son las acciones realizadas en todos los niveles de la entidad en un ambiente tecnológico, el sistema de información y comunicación se refiere a la generación de información relevante sobre el funcionamiento del control interno y finalmente el monitoreo son las actividades implantadas en los procesos mediante auditoría interna o externa.

Dicho de otra manera, el autor expresa que, los componentes del control interno establecen lineamientos para el logro de los objetivos de la organización, proporcionando seguridad al lograr la fiabilidad de la información financiera, la eficiencia y eficacia de las operaciones y al cumplimiento de normas y leyes aplicables.

Según Iturriaga et. all. (2019), hasta el año 2017 la estructura del control interno se basaba únicamente en las políticas y procedimientos establecidos que brinden seguridad para lograr los objetivos específicos de una organización.

**Fuente:** (Iturriaga, T., Nigenda, M., Prieto, S. & Rojas, E., 2019).

Adaptado por el autor



**Figura 2.** Estructura del control interno.

Rentabilidad: Según García (2019), “el término rentabilidad se refiere a los beneficios conseguidos o que pueden obtenerse procedentes de una inversión realizada con anterioridad”. Esta definición es fundamental en cualquier ámbito empresarial ya que da a conocer la capacidad que necesitará la empresa para obtener sus recursos financieros. Es necesario para la continuidad del negocio estudiar la rentabilidad constantemente, y sobre todo en las situaciones actuales donde muchas empresas han tenido un gran impacto en sus ingresos.

En el análisis de la rentabilidad se pueden diferenciar dos grupos de ratios. Por un lado, los que intentan determinar la rentabilidad económica del propio negocio, y por otro, los que intenten establecer la rentabilidad financiera, o lo que es lo mismo, la que obtiene el accionista (Rodas Cerdán, M., 2018).

La rentabilidad económica alude a la relación entre los beneficios antes de impuestos y los activos totales, mientras que la rentabilidad financiera es la relación entre el beneficio neto y los capitales propios. “La idea de rentabilidad financiera está relacionada con los beneficios que se obtienen mediante ciertos recursos en un periodo temporal determinado.

También conocido como ROE por la expresión inglesa return on equity, suele referirse a las utilidades que reciben inversionistas” (Matias Riquelme, 2018).

Los indicadores de rentabilidad son aquellos que miden la efectividad de las operaciones con relación a los ingresos, costos y gastos de la empresa. Según (Ramos Villamarin, J., 2019) estos indicadores se detallan a continuación:

Fuente: (Ramos Villamarin, J., 2019).

Nota. La figura muestra los indicadores de rentabilidad necesarios para realizar en la empresa.



Figura 3: Indicadores de rentabilidad

## Materiales y métodos

Para la realización del presente estudio, se utilizó la investigación exploratoria y bibliográfica, debido a la identificación de la variable independiente. La Investigación Bibliográfica con el propósito de ampliar, compilar y contextualizar distintas teorías y enfoques de unos cuantos autores, apoyado en fuentes de investigación de libros, periódicos y de internet, las mismas que sirven de fundamento y guía para el presente trabajo ensayo manifestado en el marco teórico y conceptual. (Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P., 2018).

Según Hernández et al. (2018), la investigación exploratoria es aquella que brinda una primera aproximación al problema e intenta estudiar y saber del tema que se trata, admitiendo la aclimatación con una situación que hasta el instante se ignoraba. Los efectos de este tipo de indagación consintieron un paisaje o discernimiento ligero del tema, sin embargo, es el primer e inevitable escalón para cualquier arquetipo de indagación futura que se quiera llevar a cabo.

La población fue tomada de la misma agencia de la empresa TECNOVOCORP del cantón Samborondón, por tratarse de una agencia con un reducido número de colaboradores, conformada por 7 personas y alrededor de 150 clientes, a los cuales se les planteó un conjunto de preguntas a través de encuestas y entrevistas, la misma que ayudó a obtener datos para mejorar la gestión de cobranzas.

Cabe desatacar, no por la pandemia Covid-19, sino a lo debido implementación del estado de emergencia en el país por los acontecimientos que se están suscitando en la zona 8, la muestra

analizada fue de 15 personas. A cada directivo y colaboradores de la empresa se le aplicó el respectivo instrumento. La muestra quedó reducida a causa de la medida que está sucediendo, cuyo propósito es disminuir la velocidad de propagación de la enfermedad que aún hay infectados y por otro lado por la seguridad personal dentro de una población.

En el presente estudio empleó un cuestionario encaminado a clientes, dirigentes y colaboradores de la empresa TECNOVOCORP del cantón Samborondón. Los instrumentos de investigación utilizados fueron: entrevista y encuesta. La encuesta siendo una técnica de recolección de datos, estableció la manera concreta, práctica y particular de un modo de indagación, consintió estructurar y ponderar los datos hallados además de generalizar los resultados a toda la población analizada. Por ello, se efectuó una encuesta al jefe de agencia, con el fin de recoger información importante para el desarrollo del presente trabajo, la variable en estudio es la gestión de cobranzas. Cabe mencionar que debido a la pandemia Covid-19, y la inevitable implementación del estado de emergencia en el país, la recolección de la información se la realizó a través de correos electrónicos, WhatsApp y llamadas telefónicas, con el propósito de precautelar la salud personal como de la población en general (Mucha, Chamorro, Oseda, & Alania, 2020).

A través de la entrevista que se la empleo en forma particular a los clientes de la empresa TECNOVOCORP, permitió recopilar información mediante una entrevista cuya técnica útil en el presente trabajo ayudó a recabar datos, esta herramienta adoptó una comunicación interpersonal dada entre el investigador y el sujeto de estudio, con la finalidad de conseguir contestaciones verbales a las incógnitas planteadas sobre el problemas propuesto La entrevista se realizó por medio de una llamada telefónica con cada uno de integrantes de la agencia (Muñoz & Peiró, 2018)

## **Resultados**

La encuesta y entrevista realizada a los clientes y colaboradores arrojó los siguientes resultados respecto a la gestión de cobranzas de la empresa TECNOVOCORP del cantón Samborondón, es una empresa comercial que se dedica a la venta de artículos de computación, el ingreso mayor es por las ventas a crédito, es por ello que cuenta con un área de gestión de cobranzas, según lo expresado por los colaboradores para establecer las políticas de pago la empresa realizó un estudio de mercado, con el fin de analizar la capacidad de pagos de los clientes, porque lo que se concluyó establecer plazos entre 6, 12 y 15 meses.

La empresa pese a tener un área de cobranzas no cuenta con un modelo de gestión de cobranzas, ya que es una agencia nueva que se encuentra en desarrollo, en la entrevista realizada al Gerente, se logró evidenciar que el comercial tiene falencias en las políticas de crédito, cobranza, entre otros aspectos, por ello es necesario implementar un modelo de crédito y cobranza para recuperar la cartera vencida.

El área de cobranzas es la encargada de realizar el proceso de informar al cliente que se encuentra en mora por el incumplimiento del pago, comúnmente se realiza este recordatorio por medio de llamadas telefónicas y mensajes. En caso que el problema persista un colaborador visitará su domicilio o lugar de trabajo.

La empresa periódica analiza y evalúa el índice de morosidad mediante los indicadores financieros, los cuales se presentan de manera mensual al gerente general y junta de accionistas, el propósito de esta acción es tomar las mejores decisiones. Por la pandemia del coronavirus la empresa ha implementado acciones que permiten que el cliente cancele sus deudas sin altos porcentajes de interés, los clientes tienen la opción de refinanciar sus deudas.

## **Discusión**

En el presente trabajo de investigación se logró instaurar que es fundamental una efectiva gestión de cobranzas para alcanzar una adecuada estabilidad y funcionamiento de la empresa para mantenerse en el mercado, debido a que es como el pulmón que garantiza la rentabilidad y liquidez de la organización.

La gestión de cobranzas de la empresa TECNOVOCORP tiene como objetivo efectuar el seguimiento de cartera con la finalidad de realizar una eficiente gestión de cobranzas ante la crisis sanitaria. La empresa refinanció la deuda de sus clientes, se realizaron nuevos contratos, donde se establecieron nuevos plazos y condiciones de pagos.

Varias de las instituciones privadas que brindan créditos a través de sistemas de compras programadas, frente a la crisis sanitaria provocada por el COVID-19 tomaron acciones partiendo de un análisis por cada cliente, permitiendo al mismo tiempo anticipar los presupuestos de la empresa y focalizar la intención de recuperación de cartera de forma efectiva.

## **Anexos**

Anexo 1: Encuesta a clientes

“Estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia COVID 19”

**OBJETIVO:** Este cuestionario tiene como finalidad recopilar información referente a la Gestión de control de Cobranzas frente a emergencia sanitaria a usuarios de la empresa TECNOVOCORP del cantón Samborondón.

**INDICACIONES:** La siguiente encuesta es de carácter personal. Le rogamos su colaboración contestando conscientemente, señalando con una X en el recuadro según considere la respuesta más cercana a la realidad.

## **Cuestionario**

### **Información general**

1. Género
  - Masculino
  - Femenino
2. Edad
  - Menor de 18 años
  - De 19 a 30 años
  - De 31 a 50
  - Más de 50
3. Estado civil
  - Soltero(a)
  - Casado (a)
  - Divorciado
  - Unión de hecho
  - Viudo
4. ¿Posee valores pendientes de pago con la empresa CasaPlan MotorPlan?
  - SI
  - NO

5. ¿Considera que la empresa informa todos los aspectos de su crédito?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente desacuerdo

6. ¿Ha tenido algún inconveniente a la hora de solicitar un crédito?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

7. ¿Alguna vez se ha atrasado en el pago de sus cuotas?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

8. ¿Recibe algún tipo de alerta ante la demora en sus pagos?

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Nunca

9. ¿Cuáles son los motivos por los cuales se atrasa en los pagos?

- Falta de empleo
- Falta de tiempo
- Olvido de fecha
- Priorizar deudas

10. ¿Qué opciones ha tomado la empresa por el atraso en sus pagos?

- Llamadas telefónicas
- Mensaje de texto
- Gestor de Cobranzas
- Visita de colaboradores

## Anexo 2: Entrevista

“Estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia COVID 19”

OBJETIVO: Esta entrevista tiene como finalidad recopilar información referente a la Gestión de Cobranzas frente a emergencia sanitaria a usuarios de la empresa TECNOVOCORP del cantón Samborondón.

1. ¿Cuál es el nivel de morosidad que maneja la empresa?
2. ¿Cuál es el proceso de gestión de cobranzas aplicados actualmente en la empresa?
3. ¿Se han aplicado políticas para reducir Cartera Vencida en la empresa?
4. ¿Según su criterio ante la crisis sanitaria se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la cartera en la empresa?
5. ¿Están claramente definidas las responsabilidades del área de crédito y cobranza?
6. ¿La empresa posee políticas y estrategias de cobranzas actualizadas y sujetas a las necesidades financieras y económicas que atraviesa la institución?

## Referencias

1. Acosta, A. (28 de abril de 2020). Análisis Carolina. Obtenido del Coronavirus en los tiempos del Ecuador. Obtenido de <https://www.fundacioncarolina.es/wp-content/uploads/2020/04/AC-23.-2020.pdf>
2. Alvarado, M. R., & Arévalo, M. (2020). Posibles medidas de política económica en el contexto actual y post Covid-19: Caso Ecuador. Ecuador: Sur Academia.
3. CEPAL. (2020). Enfrentar los efectos cada vez mayores del COVID-19 para una reactivación con igualdad: nuevas proyecciones. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45782/S2000471\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45782/S2000471_es.pdf)? Buenos Aires, Argentina. : Especial, CEPAL, Buenos Aires. .
4. CHAVES, R. & MONZÓN, J. (2017). La Economía Social en la Unión Europea,. . España: Comité Económico y Social Europeo.
5. Estupiñan, R. (2020). Control interno y fraudes, análisis de informe COSO I, II y III. In Audalianexia: Vol. Tercero, 478.



6. FMI. (29 de octubre de 2022). Presentación sobre las Perspectivas de la Economía Mundial en la Universidad de los Andes [Fondo Monetario Internacional]. Obtenido de <https://www.imf.org/external/mmedia/view.aspx?vid=6171927156001>
7. García, A. (2019). Fuentes de información. Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA, 8(15), 57-58.
8. Hernández, R., Fernández, C., & Baptistas, P. (2018). Metodología de la investigación. . México: Alcoy: 3Ciencias.
9. Isaza Serrano, A. T. (2019). Control interno y sistema de gestión de calidad : guia para su implementación en empresas públicas y privadas. México: Ediciones de la U, Ed.; Tercera Ed).
10. Iturriaga, T., Nigenda, M., Prieto, S. & Rojas, E. (2019). Fundamentos de auditoría: Aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos, primera edición, Vol. 1. IMCP.
11. Matias Riquelme. (2018). Estrategia Financiera. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/estrategia-financiera/>
12. MSP. (2020). Comunicados oficales del Ministerio de Salud Pública del Ecuador». Obtenido de [https:// www.salud.gob.ec/category/comunicamos/](https://www.salud.gob.ec/category/comunicamos/). Quito.
13. Mucha, L., Chamorro, R., Oseda, M., & Alania, R. (2020). Evaluación de procedimientos empleados para determinar la población y muestra en trabajos de investigación de posgrado. Revista Científica de Ciencias Sociales y Humanidades, <http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/253e/23>.
14. Muñoz, M., & Peiró, A. (2018). Material y métodos en un artículo científico. Enfermería en Cardiología , 37.
15. Ramos Villamarin, J. (2019). Sistema de costos y la rentabilidad en la microempresa de fabricación de bloques en el sector de La Cangahua Provincia de Cotopaxi (Bachelor's Thesis). Ambato: Universidad Técnica De Ambato.
16. Rodas Cerdán, M. (2018). Implementación de un sistema de costos basado en actividades para mejorar la gestión financiera de la empresa Full Maquinarias S.A. periodo. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10941/rodascerdan\\_mily.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/10941/rodascerdan_mily.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Dspace, 105.

17. UTPL. (2020). COVID-19 en Ecuador: potenciales impactos en la pobreza. <https://noticias.utpl.edu.ec/covid-19-en-ecuador-potenciales-impactos-en-la-pobreza>. Loja: Noticia\_UTPL.

© 2022 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).