



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION
COMERCIAL, ADMINISTRACION Y CIENCIA**

**CARRERA TECNOLOGIA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS
PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA:

**ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL ESTUDIO
JURÍDICO ROMERO D' & ASOCIADOS EN LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL**

Autora:

Benavides Ron Joselyn Priscila

Tutora:

Ing. Silvia Delgado Vera, Mgs.

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

La tesis se la dedico principalmente Dios por permitirme llegar hasta donde estoy ahora. Así también a mi mamá Marisol la cual siempre ha estado apoyándome para ser mejor cada día, a pesar de mis tropiezos nunca ha dejado de creer en mí y de ayudarme, a mi mami Aurora que lastimosamente no pudo verme cumplir esta etapa tan importante, pero desde el cielo me cuida y por último a mi hija Antonella Martina ya que es mi fuente de motivación e inspiración para ser mejor cada día.

Autora:

Benavides Ron Joselyn Priscila

AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar agradeciendo a Dios ya que sin él no somos nada, a mi mamá Marisol y a mi mami Aurora por haberme sacado adelante y demostrarme que con esfuerzo, trabajo y constancia todo es posible y más aún si se lo realiza de corazón. A mi tutora por ayudarme en la realización de este proyecto y brindarme las pautas necesarias. A mis familiares, amigos y demás compañeros que han brindado su apoyo a lo largo de todo este camino el cual ha sido difícil, pero de eso se trata si fuera fácil, nada sería lo mismo.

Autora

Benavides Ron Joselyn Priscila



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Estrategias de cobranzas para mejorar la recuperación de la cartera vencida del Estudio Jurídico Romero D’ & Asociados en la ciudad de Guayaquil.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tienen la gestión de cobranza que actualmente realiza el Estudio Jurídico Romero D’ & Asociados en la recuperación de cartera vencida en el periodo actual?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Tutora:

Benavides Ron Joselyn

Ing. Silvia Delgado Vera, Mgs.

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Joselyn Priscila Benavides Ron** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D' & ASOCIADOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Administración de Empresas** de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación , con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Joselyn Priscila Benavides Ron

Nombre y Apellidos de la Autora

Firma

No. de cedula: 0918384470



Factura: 001-003-000048739



20190901043D01223

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901043D01223

Ante mí, NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ de la NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA , comparece(n) JOSELYN PRISCILA BENAVIDES RON portador(a) de CÉDULA 0918384470 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaría, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 22 DE JUNIO DEL 2019, (12:00).

Joselyn Benavides Ron
JOSELYN PRISCILA BENAVIDES RON
CÉDULA: 0918384470



[Handwritten signature of Joselyn Priscila Benavides Ron]

NOTARIO(A) ANDREA STEPHANIE UGALDE YANEZ
NOTARÍA CUADRAGÉSIMA TERCERA DEL CANTÓN GUAYAQUIL

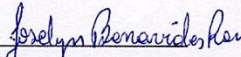


CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, **Joselyn Priscila Benavides Ron** en calidad de autora con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **ESTRATEGIAS DE COBRANZAS PARA MEJORAR LA RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA DEL ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D' & ASOCIADOS EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**, realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Administración de Empresas** de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación , con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Joselyn Priscila Benavides Ron
Nombre y Apellidos de la Autora


Firma

No. de cedula: 0918384470



INSTRUCCIÓN BACHILLERATO PROFESIÓN / OCUPACIÓN ESTUDIANTE E1333V3232

APellidos y Nombres del Padre: **BENAVIDES CARRILLO WALTER ARMANDO**

APellidos y Nombres de la Madre: **RON VARGAS AURORA MARISOL**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN: **GUAYAQUIL 2016-02-10**

FECHA DE EXPIRACIÓN: **2026-02-10**

001030827

Joselyn Benavides Ron.

DIRECTOR GENERAL FICHA DEL CEDULADO

REPÚBLICA DEL ECUADOR DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE CIUDADANÍA No. 091838447-0

APellidos y Nombres: **BENAVIDES RON JOSELYN PRISCILA**

LUGAR DE NACIMIENTO: **GUAYAS GUAYAQUIL PEDRO CARBO / CONCEPCION**

FECHA DE NACIMIENTO: **1992-05-09**

NACIONALIDAD: **ECUATORIANA**

SEXO: **F**

ESTADO CIVIL: **SOLTERO**

ELECCIONES 2019

Ciudadana O Ciudadano

[Handwritten signature]

CERTIFICADO DE VOTACIÓN 24 - MARZO - 2019 CNE

0017 F (CONTINUA) 0017 - 322 0918384470

BENAVIDES RON JOSELYN PRISCILA

PROVINCIA: **GUAYAS**

CANTÓN: **GUAYAQUIL**

CIRCONSCRIPCIÓN: **3**

PARRQUIA: **LETAMENDI**





CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0918384470

Nombres del ciudadano: BENAVIDES RON JOSELYN PRISCILA



Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
(CONCEPCION)

Fecha de nacimiento: 9 DE MAYO DE 1992

Joselyn Benavides Ron.

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: BENAVIDES CARRILLO WALTER ARMANDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: RON VARGAS AURORA MARISOL

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 10 DE FEBRERO DE 2016

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 22 DE JUNIO DE 2019

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS - GUAYAQUIL - 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 199-235-90636



199-235-90636

Vicente Taiano G.

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

NUI: 0918384470

Nombre: BENAVIDES RON JOSELYN PRISCILA

1. Información referencial de discapacidad:

Mensaje: LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 22 DE JUNIO DE 2019

Emisor: VERONICA MARICELA RUIZ BEDOYA - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 43 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 193-235-90639



193-235-90639



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de gestión de la Información Ciencia y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.**

Nombre y Apellido del Colaborador

CEGESCYT

Firma



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Estrategias de cobranzas para mejorar la recuperación de la
cartera vencida del estudio jurídico Romero d' & Asociados en la
ciudad de Guayaquil**

Autora: Joselyn Priscila Benavides Ron

Tutora: Ing. Com. Silvia Delgado Vera, Mgs.

Resumen

La empresa se dedica a la cobranza externa de los bancos: Pacífico, Bolivariano, Diners Club del Ecuador y Banco Guayaquil con carteras de clientes que ellos proporcionan. El Estudio Jurídico Romero D' & Asociados en el período actual mantiene conflictos en el departamento de cobranzas para la recuperación de cartera de los clientes que mantienen cuentas impagas. La relación que se tiene con estos clientes es de recuperación de valores vencidos. La implementación del plan de mejoras aumentó la rentabilidad del Estudio Jurídico, ya que se tuvo actualizada la base de datos de los clientes, realizando sus respectivas llamadas 5 días antes y 5 días después de la fecha de vencimiento del pago.

Estrategia
de cobranza

Cartera
vencida

Clientes



Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de investigación previo a la obtención del título de
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Tema:

**Estrategias de cobranzas para mejorar la recuperación de la
cartera vencida del estudio jurídico Romero d' & Asociados en la
ciudad de Guayaquil**

Autora: Joselyn Priscila Benavides Ron

Tutora: Ing. Com. Silvia Delgado Vera, Mgs.

Abstract

The Company is dedicated to the external collection of pacific Banks, Bolivariano, Diners club of Ecuador and bank Guayaquil with portfolios of clients that ellis provide. The legal study rosemary associates in the current period maintains conflicts in the collection department for the recovery of the portfolio of the clients that maintain unpaid accounts. The relationship that you have with these clients is for the recovery of expired values. The implementation of the improvement plan increased the profitability of the legal study, since it was updated. As of customer data, making their respective calls 5days before and 5 days after the payment due ate.

Collection
strategy

Past due

Cliented



ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Índice General.....	ix

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del Problema en un Contexto.....	1
Situación Conflicto.....	2
Planteamiento o formulación del problema.....	3
Delimitación del problema.....	3
Evaluación del Problema.....	3
Objetivos de Investigación.....	4
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos.....	4
Variables de Investigación.....	4
Justificación e Importancia.....	5

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica.....	6
Antecedentes Referenciales.....	8
Fundamentación Legal.....	15
Definiciones Conceptuales.....	22

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa.....	25
Descripción del proceso objeto de estudio.....	29
Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa.....	30
Diseño de la Investigación.....	31
Población y Muestra.....	32
Técnicas de la Investigación.....	33

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Entrevista Jefe de Ventas.....	34
Plan de Mejoras.....	36
Logros de plan de mejoras.....	39
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	40

BIBLIOGRAFÍA.....	41
ANEXOS.....	42
Anexo 1: Organigrama.....	43
Anexo 2: Entrevista al Jefe de Ventas.....	44
Anexo 3: fotos.....	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación del Gesto de cobranzas.....	12
---	----

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Estrategias de cobranzas para mejorar la recuperación de la cartera vencida del Estudio Jurídico Romero D' & Asociados en la ciudad de Guayaquil.

Ubicación del problema en un contexto

La relación con los clientes constituye un factor crítico en las empresas, sobre todo en las áreas de mercadeo, servicio y crédito. Estas juegan un rol fundamental para profundizar y consolidar la rentabilidad como objetivo principal.

Gaviria (2008), profundiza que un elemento fundamental en la relación con los clientes es la gestión que se realiza con el cliente desde todas las áreas de la empresa. En este sentido, se entiende por estrategia de servicio a las acciones e iniciativas desarrolladas por una empresa hacia sus diferentes públicos (consumidor, clientes, accionistas, empleados u otros) que busca desarrollar un trato amable, atención para generar valor añadido y así mantener relaciones duraderas con los clientes.

Para conocer profundamente a sus clientes las empresas deben potenciar los canales de comunicación y los datos que a través de ellos recolectan; así mismo, debe apoyarse en la tecnología para gestionar esos datos y convertirlos en información de tal manera que les permita utilizarla en la profundización de las relaciones y consolidación de las mismas. (Lovelock, Carrion, Huete, Reynoso & D'Andrea, 2004)

La efectividad en toda organización depende de la correcta aplicación de su know-how en cada área que compone la empresa, estos tienen que estar alineados misión, visión y objetivos de la institución.

Según Zaratiegui (1999) “el modelo matricial como los de origen japonés ya apuntaban a la importancia de los procesos como base sobre la que desarrollar políticas y estrategias operativas sólidas” (p. 82).

Situación conflicto

El Estudio Jurídico Romero D´ & Asociados en el periodo actual mantiene conflicto en el departamento de cobranza para la recuperación de cartera de los clientes que mantienen cuentas impagas. La relación que se tiene con estos clientes es de recuperación de valores vencidos y su comunicación debe ser con asertividad para evitar tener cuentas impagas y esto no afecte la gestión la operatividad de la empresa.

Por tal situación se ha detectado los siguientes conflictos:

- Falta de actualización de la base de datos de los clientes.: Los datos que se tienen son antiguos lo que dificulta la contactabilidad con el cliente.
- Incremento en la flexibilidad de las políticas de crédito.: No obtener toda la información socio-económica del cliente.
- Reducción del 20% en la recuperación de cartera de cobranza a las empresas asociadas.: Tener un bajo rendimiento en el cobro de las cuentas que se gestionan de otras instituciones.
- No dar el respectivo seguimiento a los compromisos de pago.: No se llama a recordar dicho pago en días anteriores.
- Aceptar las diferentes evasivas del cliente: Cuando el cliente maneja la negociación y aceptamos todo lo que nos indica sin opciones a debatir.
- Ser incoherente al dialogar.: Se da cuando no se tiene claro lo que se debe decir al cliente, debemos basarnos en las Leyes que actualmente rigen.
- Falta de capacitaciones.: No son periódicas solo existen cuando el equipo de trabajo no cumple la meta propuesta.

Por tales puntos aquí detallados, es importante analizarlos para poder efectuar una propuesta de mejora en los indicadores de recuperación del área cobranza en el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados en la ciudad de Guayaquil.

Formulación del problema

¿Qué incidencia tienen la gestión de cobranza que actualmente realiza el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados en la recuperación de cartera vencida en el periodo actual?

Delimitación del problema

- Aspecto: Administración
- Campo: Recuperación de Cartera
- Área: Cobranza
- Periodo: 2019

Evaluación del Problema

La presente problemática ha sido evaluada de acuerdo a los siguientes aspectos.

- Delimitado: El siguiente tema de investigación se encuentra delimitado ya que se refiere a las Estrategias de Cobranzas para mejorar la recuperación de la cartera vencida del Estudio Jurídico Romero D' & Asociados, ubicado en la ciudad de Guayaquil.
- Claro: Las estrategias están elaboradas de manera sencilla; precisa y fácil de entender para que las personas interesadas o las empresas que se vean inmersas en esta problemática lo puedan entender.
- Evidente: Es evidente que el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados ubicado en la ciudad de Guayaquil, necesita estrategias de cobranzas para mejorar los índices de recuperación de la cartera vencida y de esta manera mejorar su liquidez actual.

- Relevante: El análisis es de suma relevancia para Estudio Jurídico Romero D' & Asociados ya que se analizara como la mala gestión de cobranza está afectando la recuperación de la cartera vencida.
- Contextualmente: El análisis es contextual ya que este aborda un tema específico para determinar los diferentes problemas que mantiene el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados ubicado en la ciudad de Guayaquil.

Factible: Es factible ya que el estudio que se va a realizar cuenta con el respaldo de los directivos del Estudio Jurídico Romero D' & Asociados para buscar la solución a la problemática que se está planteando.

Objetivos de Investigación:

Objetivo General

- Proponer estrategias de cobranzas que permitan agilizar el proceso de cobro de la cartera vencida de los clientes en el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos relacionados con la gestión de cobranzas.
- Diagnosticar la gestión de cobranzas que mantiene el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados y como incide en su manejo de recuperación de cartera vencida.
- Diseñar estrategias de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados.

Variables de la investigación

- Variable Independiente: Gestión de Cobranzas
- Variable Dependiente: Recuperación de Cartera

Justificación e Importancia

El desarrollo de la presente investigación es importante porque nos ayudara con diferentes estrategias de cobranzas al momento de tener que recuperar los valores vencidos. Para que así la empresa evite atravesar por un estancamiento de iliquidez.

Los resultados que arroje esta investigación podrán servir para que otras empresas que presenten el mismo inconveniente puedan mejorar su recuperación de valores vencido y eviten caer en un alto índice de morosidad de sus clientes.

El cobro efectivo debe ser de prioridad en toda gestión empresarial. Por eso el análisis y evaluación de la gestión de cobro en forma periódica es vital para la salud financiera de la empresa.

Es necesario definir las políticas de crédito para así tener una cobranza efectiva, la cual nos permita la toma de decisiones en función de la productividad de la empresa. Cabe indicar que estas políticas deben de estar acorde a la Leyes que actualmente se mantiene en el País, siempre se debe de tener en cuenta que clase de cliente estamos tratando ya que ningún cliente es igual a otro cada uno tiene diferentes inconvenientes.

Entre ellos tenemos.

- Los que quieren cancelar, pero no cuentan con las posibilidades.
- Los que tienen dinero para cancelar, pero no lo desean.
- Los que no aceptan la deuda.
- Los que tienen dinero y si cancelan la deuda.

Dentro de todo esto es necesario conocer el porcentaje de morosidad que existe dentro de la compañía, para así poder aplicar los correctivos necesarios y a su vez alcanzar las metas propuestas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Fundamentación Teórica

Antecedentes históricos

El cliente es la razón de ser de toda compañía para su labor empresarial. El cliente cada vez tiene más opciones para obtener la información y poder tomar decisiones. Sobrevivir en este contexto implica que nuestra organización debe de doblar los esfuerzos para retener a los clientes y el colaborador busque tener la mejor relación, trate de responder adecuadamente a sus demandas, inquietudes y problemas que presente el consumidor.

Empoderares proporcionar a los subordinados autoridad (poder) para tomar decisiones; esta es una palabra nueva que en los actuales tiempos se utiliza, es decir, que el colaborador debe de tener empoderamiento en realizar una buena gestión de cobro para recuperar los valores en mora.

Muchas veces vemos y decimos que el problema es el cliente, pero no es cierto, el problema radica en la falta de iniciativa que nuestros colaboradores tienen en tomar decisiones al momento de gestionar a los clientes. Es decir que no resuelven con oportunidad lo que quieren.

Muchas de las organizaciones del Siglo XXI mantienen administraciones burócratas donde todo está sujeto bajo la dirección del gerente general, sin otorgar poder a los jefes de nivel medio y operativo para buscar soluciones que mejoren la gestión que se debe de realizar y así evitar el juzgamiento del servicio, creando momentos de verdad, en cada contacto con del cliente con algún miembro de nuestra empresa y este puede ser indiferente, amargo o estelar.

Los indiferentes sólo sirven para mantener una relación con él; los amargos no se olvidan y dañan la relación, a menos que luego vivamos varios estelares.

La gestión de cobranza siempre ha estado presente en todo momento ya que esta viene de la mano con el crédito o prestaciones que se realiza a lo largo de nuestras vidas. Todos en algún momento hemos estado realizando esta gestión sin darnos cuenta.

No se puede hablar de la cobranza sin antes mencionar el crédito ya que este es el inicio de todo. Según Morales, A & Morales, J. (2014) Los créditos siempre han sido otorgados a los diferentes actores de la sociedad para adquirir diferentes productos.

El crédito como tal ha existido a lo largo de nuestra historia, este se otorga con el fin de obtener algún bien o servicio y principalmente porque el adquirente no cuenta con la disponibilidad económica para poder cubrir ya sea el bien o servicio que desea obtener, el crédito es otorgado previo un análisis para evitar que el cliente caiga en mora. Como resultado de todo este proceso tenemos la cobranza la cual nos ayuda a recuperar todo el dinero invertido.

Analizando la historia en el Ecuador se podría decir que la crisis económica se originó a mediados de 1994 con el Reglamento General a la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, el cual debilitó los procesos que ejercía la Superintendencia de Bancos y Seguros durante los siguientes años Ecuador sufrió un sinnúmero de eventos que afectaron la economía. Entre ellos el Fenómeno del Niño, el alza del precio del petróleo. En marzo de 1999, Ecuador atravesó la peor crisis de su historia. El Gobierno de Jamil Mahuad decretó el congelamiento de los depósitos durante un año y la medida llegó acompañada del famoso paquetazo económico. El Telégrafo (2017).

La crisis bancaria estalló en 1998 y derivó en la dolarización de la economía ecuatoriana (en marzo de 2000), significó pérdidas por unos USD 8600 millones a Ecuador. Grupo El Comercio (2010)

En los últimos años los créditos vencidos han ido en aumento dando paso a la creación de empresas que se dediquen exclusivamente a este proceso, estas trabajan bajo los esquemas de las instituciones financieras o de la empresa que contratan los servicios.

Dentro del Ecuador existen un sin número de empresas dedicadas a esta gestión y entre ellas compiten por ser la mejor, claro está que las mismas se enfrentan con clientes reacios a negociar o llegar a un acuerdo ya que para ellos solo son simple casas de cobro y asumen que no tienen los mismos beneficios que tendrían si negocian con la institución a la cual adeudan.

Antecedentes Referenciales

Casos referenciales de investigación sobre Cuentas por Cobrar.

Facultad de Ciencias Administrativas - Universidad de Guayaquil

“Diseño de un modelo de crédito y cobranza para Automercado S.A “

Presentada por Betsy Shirley Fuentes Piguave

Tesis para obtener el Título de Contador Público Autorizado

Fuentes Piguave (2016)

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf>

El proyecto antes mencionado aborda en partes la misma problemática ya que en este caso también se puede observar que existe un déficit en el área de crédito y cobranza.

Unidad Académica de Educación Comercial Administración y Ciencia

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

“Análisis al procedimiento de cobranzas en la empresa Blue Card Ecuador S.A., sucursal Guayaquil”

Presentado por Karla Michelle Játiva Pesantes

Proyecto de grado previo a la obtención del título de Tecnóloga en Contabilidad y Auditoría. Michelle, (2017)

El proyecto en mención tiene similitud porque analiza el proceso de cobranza de una empresa en cambio el proyecto actual propone estrategias para poder lograr una cobranza efectiva.

Según Aznar (2005) La cobranza debe de ser Adecuada, Oportuna y Completa.

Uno de los mayores errores que tienen el área de cobranzas es que trata a todos los clientes por iguales. Es decir, no es lo mismo un cliente común para la empresa que una persona que tenga relevancia social, económica, política en estos casos la firmeza en la cobranza debe de ser la misma pero el trato que se tenga en cada uno es lo que hace la diferencia.

Para recuperar una cuenta hay que insistir una y otra vez en ello, pero con frecuencia esto se va debilitando con el pasar del tiempo es decir se inicia la labor de cobro con mucha energía, sin embargo, al poco tiempo se va abandonando esta tarea hasta que llega el momento que el ejecutivo de cobranzas ya no sabe qué hacer y no continua con la gestión. Cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar. Aznar (2005)

Para efectivizar esto se debe lograr entender lo siguiente:

1. Alto compromiso de la alta Dirección: Es un requisito primordial para el éxito de toda empresa.

2. Recursos adecuados para su implementación: La empresa debe pronosticar la inversión a los proyectos a realizarse.
3. Reingeniería del Servicio: Son las mejoras que deben implementarse para mejorar la recuperación.
4. Plan de Capacitación a empleados: La organización debe establecer una estructura de capacitación a los empleados
5. Compromiso de todos: Es el involucramiento de todos los empleados de la organización que cumple la filosofía de servicio para la entera satisfacción de los clientes.

Podemos concluir que una empresa debe realizar inversión en su personal humano, técnico, tecnológico e imagen para obtener los objetivos y lograr el éxito esperado.

A continuación, se detalla los ejes que debe cumplir la organización con los clientes:

- Aprobar créditos en condiciones equitativas, tanto a conveniencia del cliente como para la empresa.
- Implementar nuevas estrategias.
- El personal tenga actitud de cobro.

Gestión de Cobranzas

Según Aznar (2002), la Gestión de Cobranzas es el conjunto de estrategias que una compañía debe de diseñar para la recuperación de sus valores y esto no afecte su liquidez, De esta definición deducimos que una buena estrategia es indispensable para el desarrollo de la empresa. (p.83)

Características de la gestión de cobranzas

- Es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio.
- Es integral, todos los colaboradores forman parte de ella.
- El foco del servicio, satisfacción plena del cliente.
- El valor agregado, plus al servicio.

Evolución de la gestión de cobranza

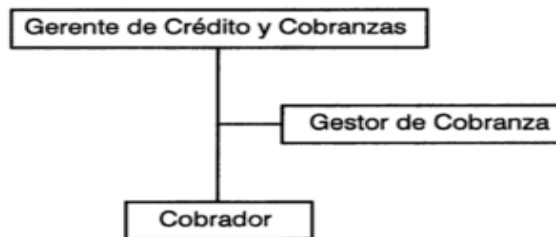
Hoy en día la gestión de cobranza ha ido evolucionando constantemente ya que anteriormente el Cobrador podía ir sin ningún problema donde algún ejecutivo de crédito y verificar porque una cuenta no había sido pagada. Hoy en día esto ya no se da. Ya que el cobrador ha quedado rezagado y hoy en día es un receptor de cheques. Debido a todo esto se creó el puesto de Gestor de Cobranzas para dedicarse a la recuperación de la cartera.

En la actualidad la cobranza puede llevarse a cabo por medios de los siguientes conductos:

- Por medio de notificaciones ya sean entregadas de manera personal o por correo electrónico.
- Por medio de Visitas
- Utilizando la opción de descuentos para que puedan liquidar de contado.
- A través de Abogados.

En la actualidad, se tiene un nuevo concepto en lo que corresponde a la recuperación de cartera, es decir, son las debidas estrategias que adopta la empresa para poder anticipar las necesidades y expectativas que se tiene al momento de gestionar la cartera vencida, buscando hacer conciencia al cliente sobre la situación actual que mantiene, ofreciendo un servicio integral. Toda esta nueva situación se da porque el cliente en la actualidad aduce tener un sinnúmero de problemas para poder cumplir con su obligación.

FIGURA 1: UBICACIÓN DEL GESTOR DE COBRANZAS



Elaborado por: (Aznar V. E., 2002)

Las crisis económicas actuales, han hecho incrementar los índices de morosidad y la cartera vencida, es por eso que las organizaciones se vieron obligadas a redefinir los componentes de su modelo operativo de cobranza. Por esta razón se detalla algunas técnicas de cobro.

Técnicas de Cobranzas

1. Segmentar la cartera
2. Definir los canales de comunicación
3. Crear políticas de acuerdo a los tipos de clientes que existan
4. Tener tecnología de punta
5. Contar con personal capacitado
6. Tener indicadores para medir el desempeño de los empleados

El encargado de ejecutar la cobranza tiene que hacer todo lo posible, no solo para obtener el cobro, sino para cobrar con rapidez.

Políticas de cobranzas

Las políticas de cobro de una empresa son los procedimientos que se deben seguir para recuperar cuentas que están vencidas. Esta debe de basarse sin afectar al cliente.

Se pueden definir 3 tipos de políticas entre ellas:

1. Políticas Restrictivas: Se caracteriza por conceder crédito en corto tiempo las normas y políticas de créditos son bastantes exigentes, lo que conllevaría a la disminución de los futuros créditos.
2. Políticas Liberales: Están al contrario de las anteriores son muy flexibles no se ejerce mucha presión. Cabe indicar que con esta política se corre el riesgo que los créditos se sigan venciendo mucho más.
3. Políticas Racionales: Están se aplican de tal manera que se puede controlar el flujo. Es más razonables al momento de otorgar los plazos de financiamiento porque analiza cada detalle.

Formas de Pago

Las empresas deben de ofrecer diferentes tipos de pago para así ampliar la recuperación de la cartera.

Entre los más comunes tenemos:

- El cheque
- Transferencia Bancaria
- Tarjetas de Crédito

Cartera Vencida

Término utilizado en las áreas de contabilidad, auditoría financiera, es la parte del activo de las cuentas que están pendientes de cobro y vencidas a la fecha por los cual se requiere bases legales para ser efectivice e cobro.

La cartera vencida es toda deuda que tenga 90 días o más sin pagar, por lo que la cuenta pasa de cartera vigente o la denominación de vencida. Cabe indicar que los créditos en cuotas se consideran como vencidos cuando se cumplan con los 90 o más días impagos.

Según El Telégrafo (2015), las carteras vencidas son frecuentes debido a que los emprendedores desconocen cómo realizar una gestión de cobro efectiva. Por el contrario, al verse sin capacidad de cubrir gastos, como

pagar los salarios, en algunos casos acuden a nuevos refinanciamientos que no solucionan el problema, sino que incrementan las deudas.

Estrategias para recuperar la cartera vencida

El estudio jurídico debe iniciar aplicando estas estrategias para recuperar cartera vencida:

- Motivar al equipo de trabajo es esencial ya que si no existe motivación el trabajo se vuelve mecánico y esto es perjudicial y no ayuda en la mejorara de los indicadores de recuperación.
- Tener control sobre las cuentas ayudara para que conozcamos a nuestros clientes y saber qué estrategia se debe de poner en práctica.
- Para que los clientes no se sientan incómodos con nuestras llamadas, no solo se le recordara el pago total, sino una ayuda para que pueda regularizar la deuda. Se le ofrece realizar convenios con el 40%, como cuota inicial y la diferencia lo puede diferir hasta 24 meses, cuando el titular no posee el dinero se le puede ofrecer una cuota inicial más económica, en este caso sería el 30% y la diferencia lo puede diferir hasta 24 meses que sea favorable, y aun así, si el cliente no cuenta con el dinero la ayuda máxima sería con el 20% y la diferencia lo puede diferir hasta 24 meses, presentando ese tipo de casos el cliente notará que estamos ofreciéndole una ayuda para que cancele sus valores pendientes.
- Dar avisos en todas las redes sociales indicando que, si los clientes cancelan durante 12 meses seguidos los pagos, entraran en un concurso donde se rifara grandes premios de esa manera los clientes evitaran caer en mora, siendo puntual en sus pagos durante el año.

La presente investigación tiene como finalidad proponer diversas estrategias de cobranzas para mejorar la recuperación de la cartera vencida, la cual ha incrementado en los últimos meses, para ello se ha analizado diferentes factores que han sido relevantes ante esta

problemática. Los clientes en la actualidad han dejado de pagar a tiempo sus haberes; así mismo, el personal que realiza la gestión de cobranza no implementa nuevas estrategias para combatir este problema ya que catalogan a todos los clientes por iguales y no los segmentan apropiadamente, adicionalmente no existe un manual de procedimiento a seguir para casos especiales. Por esta razón la investigación actual propone nuevas herramientas para mejorar la efectividad en el área de cobranza del Estudio Jurídico Romero D´ & Asociados.

Fundamentación Legal

REGLAMENTO PARA LA APLICACIÓN DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO (Decreto No. 374) ÚLTIMA MODIFICACION.

Decreto 580 Registro Oficial 448, 28-Febrero-2015

Estado: Vigente

Capítulo IV DEPURACIÓN DE LOS INGRESOS

4. Créditos incobrables. (Reformado por los nums. 2, 3, 4, 5 y 6 del Art. 9 del D.E. 539, R.O. 407- 3S, 31-XII-2014).- Serán deducibles los valores registrados por deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables generados en el ejercicio fiscal y originados en operaciones del giro ordinario del negocio, registrados conforme la técnica contable, el nivel de riesgo y esencia de la operación, en cada ejercicio impositivo, los cuales no podrán superar los límites señalados en la Ley. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo al valor de deterioro acumulado y, la parte no cubierta, con cargo a los resultados del ejercicio, y se haya cumplido una de las siguientes condiciones: a) Haber constado como tales, durante dos (2) años o más en la contabilidad; b) Haber transcurrido más de tres (3) años desde la fecha de vencimiento original del crédito; c) Haber prescrito la acción para el cobro del crédito; d) Haberse declarado la quiebra o insolvencia del deudor; y, e) Si el deudor es una sociedad que haya sido cancelada. Esta disposición aplicará cuando los créditos se hayan otorgado a partir de la

promulgación del presente reglamento. También serán deducibles las provisiones para cubrir riesgos de incobrabilidad que efectúan las instituciones del sistema financiero de acuerdo con las resoluciones que la Junta de Política y Dirección Nacional Jurídica Departamento de Normativa Regulación Monetaria y Financiera emita al respecto. No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados de acuerdo al Código Monetario Financiero, así como por los créditos concedidos a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Los créditos incobrables que cumplan con una de las condiciones previstas en la indicada ley serán eliminados con cargos a esta provisión y, en la parte que la excedan, con cargo a los resultados del ejercicio en curso. No se entenderán créditos incobrables sujetos a las indicadas limitaciones y condiciones previstas en la Ley de Régimen Tributario Interno, los ajustes efectuados a cuentas por cobrar, como consecuencia de transacciones, actos administrativos firmes o ejecutoriados y sentencias ejecutoriadas que disminuyan el valor inicialmente registrado como cuenta por cobrar. Este tipo de ajustes se aplicará a los resultados del ejercicio en que tenga lugar la transacción o en que se haya ejecutoriado la resolución o sentencia respectiva. Los auditores externos en los dictámenes que emitan y como parte de las responsabilidades atribuidas a ellos en la Ley de Régimen Tributario Interno, deberán indicar expresamente la razonabilidad del deterioro de los activos financieros correspondientes a créditos incobrables y de los valores sobre los cuales se realizaron los cálculos correspondientes por deterioro.

LEY DE REGIMEN TRIBUTARIO INTERNO, LORTI

Publicado en: Registro Oficial Suplemento 463 de 17-nov-2004

Última modificación: 21 de Agosto de 2018

H. CONGRESO NACIONAL LA COMISIÓN DE LEGISLACIÓN Y CODIFICACIÓN

Resuelve: EXPEDIR LA SIGUIENTE CODIFICACION DE LA LEY DE RÉGIMEN TRIBUTARIO INTERNO

Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

11.- Las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo a razón del 1% anual sobre los créditos comerciales concedidos en dicho ejercicio y que se encuentren pendientes de recaudación al cierre del mismo, sin que la provisión acumulada pueda exceder del 10% de la cartera total. Las provisiones voluntarias así como las realizadas en acatamiento a leyes orgánicas, especiales o disposiciones de los órganos de control no serán deducibles para efectos tributarios en la parte que excedan de los límites antes establecidos. La eliminación definitiva de los créditos incobrables se realizará con cargo a esta provisión y a los resultados del ejercicio en la parte no cubierta por la provisión, cuando se hayan cumplido las condiciones previstas en el Reglamento. No se reconoce el carácter de créditos incobrables a los créditos concedidos por la sociedad al socio, a su cónyuge o a sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad ni los otorgados a sociedades relacionadas. En el caso de recuperación de los créditos, a que se refiere este artículo, el ingreso obtenido por este concepto deberá ser contabilizado. El monto de las provisiones requeridas para cubrir riesgos de incobrabilidad o pérdida del valor de los activos de riesgo de las instituciones del sistema financiero, que se hagan con cargo al estado de pérdidas y ganancias de dichas instituciones, serán deducibles de la base imponible correspondiente al

ejercicio corriente en que se constituyan las mencionadas provisiones. Las provisiones serán deducibles hasta por el monto que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establezca. Para fines de la liquidación y determinación del impuesto a la renta, no serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el artículo 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero así como por los créditos vinculados concedidos por instituciones del sistema financiero a favor de terceros relacionados, directa o indirectamente, con la propiedad o administración de las mismas; y en general, tampoco serán deducibles las provisiones que se formen por créditos concedidos al margen de las disposiciones de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS: SC.SG.DRS.G.10.007

Emítase el Reglamento que establece la información y documentos que están obligados a remitir a esta Superintendencia, las sociedades sujetas a su control y vigilancia.

Que, los artículos 20 y 23 de la Codificación de la Ley de Compañías disponen que las sociedades sujetas a la vigilancia y control de la Superintendencia de Compañías, enviarán a esta Institución en el primer cuatrimestre de cada año, información de carácter financiero, societario y los demás datos que contemple el reglamento que sobre esta materia ha expedido la entidad; Que, el artículo 27 de la Codificación de la Ley de Compañías, faculta a la Superintendencia de Compañías a señalar la forma y contenido en que las sociedades sujetas a su control y vigilancia deben enviar la información, datos y documentos; Que, mediante Resolución No. 06-Q-ICI-0001 de 22 de junio del 2006, promulgada en el Registro Oficial No. 309 de 10 de julio del 2006, se expidió el Reglamento que establece la información y documentos que están obligadas a remitir a la Superintendencia de Compañías, las sociedades sujetas a su vigilancia y control; Que, el Superintendente de Compañías mediante Resolución No. 06.Q.ICI.004 de 21 de agosto del 2006, publicada en el Registro Oficial No.

348 de 4 de septiembre del 2006, adoptó las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” y determinó que su aplicación sea obligatoria por parte de las compañías y entidades sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías, para el registro, preparación y presentación de estados financieros a partir del 1 de enero del 2009

Que, el Superintendente de Compañías mediante Resolución No. 08.G.DSC.010 del 20 de noviembre del 2008, resolvió establecer el Cronograma de Aplicación Obligatoria de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF” por parte de las compañías y entidades sujetas al control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías; Que, en virtud de la aplicación obligatoria de las Normas Internacionales de Información Financiera “NIIF”, corresponde a la Superintendencia de Compañías establecer los formularios de presentación de estados financieros bajo los cuales deberán regirse las compañías y entidades sujetas a su control y vigilancia; Que, los avances tecnológicos en materia de informática, requieren que las normas legales y reglamentarias se ajusten a las nuevas herramientas que se han creado para facilitar el envío y recepción de información, con el evidente ahorro de tiempo y energía, concediendo a los usuarios las facilidades necesarias para el cumplimiento de sus deberes y obligaciones; Que, en virtud de presentarse todos los años una considerable afluencia de usuarios en los últimos días previo al vencimiento del plazo establecido por la Ley de Compañías para la presentación de los estados financieros, resulta necesario establecer un cronograma que conlleve a regularizar dicha afluencia y así poder brindar un mejor servicio; Que, el artículo 433 de la codificación de la Ley de Compañías establece que dentro de las atribuciones del Superintendente de Compañías se encuentra la de expedir regulaciones, reglamentos, y resoluciones que considere necesario para el buen gobierno, vigilancia y control de las compañías que se encuentren bajo el control y vigilancia de la Superintendencia de Compañías.

Norma Internacional de Información Financiera 9

Instrumentos Financieros

Capítulo 3 Reconocimiento y baja en cuentas

3.1 Reconocimiento inicial

3.1.1 Una entidad reconocerá un activo financiero o un pasivo financiero en su estado de situación financiera cuando, y sólo cuando, se convierta en parte de las cláusulas contractuales del instrumento (véanse los párrafos B3.1.1 y B3.1.2). Cuando una entidad reconozca por primera vez un activo financiero, lo clasificará de acuerdo con los párrafos 4.1.1 a 4.1.5 y lo medirá de acuerdo con los párrafos 5.1.1 y 5.1.2. Cuando una entidad reconozca por primera vez un pasivo financiero, lo clasificará de acuerdo con los párrafos 4.2.1 y 4.2.2 y lo medirá de acuerdo con el párrafo 5.1.1.

3.2 Baja en cuentas de activos financieros

3.2.1 En los estados financieros consolidados, los párrafos 3.2.2 a 3.2.9, B3.1.1, B3.1.2 y B3.2.1 a B3.2.17 se aplicarán a nivel consolidado. Por lo tanto, una entidad primero consolidará todas las subsidiarias de acuerdo con la NIC 27 NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACIÓN FINANCIERA OCTUBRE 2010 Fundación IFRS 2 Estados Financieros Consolidados y Separados y la SIC-12 Consolidación– Entidades de Cometido Especifico y después aplicará los párrafos 3.2.2 a 3.2.9, B3.1.1, B3.1.2 y B3.2.1 a B3.2.17 al grupo resultante.

3.2.3 Una entidad dará de baja en cuentas un activo financiero cuando, y sólo cuando: (a) expiren los derechos contractuales sobre los flujos de efectivo del activo financiero; o (b) se transfiera el activo financiero, como establecen los párrafos 3.2.4 y 3.2.5 y la transferencia cumpla con los requisitos para la baja en cuentas, de acuerdo con el párrafo 3.2.6.

3.3 Baja en cuentas de pasivos financieros

3.3.1 Una entidad eliminará de su estado de situación financiera un pasivo financiero (o una parte del mismo) cuando, y sólo cuando, se haya

extinguido -esto es, cuando la obligación especificada en el correspondiente contrato haya sido pagada o cancelada, o haya expirado.

3.3.2 Una permuta entre un prestamista y un prestatario de instrumentos de deuda con condiciones sustancialmente diferentes, se contabilizará como una cancelación del pasivo financiero original, reconociéndose un nuevo pasivo financiero. De forma similar, una modificación sustancial de las condiciones actuales de un pasivo financiero existente o de una parte del mismo (con independencia de si es atribuible o no a las dificultades financieras del deudor) se contabilizará como una cancelación del pasivo financiero original y el reconocimiento de un nuevo pasivo financiero. **3.3.3**

La diferencia entre el importe en libros de un pasivo financiero (o de una parte del mismo) que ha sido cancelado o transferido a un tercero y la contraprestación pagada, incluyendo cualquier activo transferido diferente del efectivo o pasivo asumido, se reconocerá en el resultado del periodo.

3.3.4 Si una entidad recompra una parte de un pasivo financiero, distribuirá su importe en libros previo entre la parte que continúa reconociendo y la parte que da de baja, en función de los valores razonables relativos de una y otra en la fecha de recompra. En el resultado del periodo se reconocerá la diferencia entre (a) el importe en libros asignado a la parte que se da de baja en cuentas y (b) la contraprestación pagada, incluyendo cualquier activo transferido diferente del efectivo y cualquier pasivo asumido, por la parte dada de baja en cuentas.

Variables de la Investigación

Variable Independiente

Según Buendía. L., Colás. M., Hernández. F., (1998) Es la variable que el investigador mide, manipula o selecciona para determinar su relación con el fenómeno o fenómenos observados.

Según Gómez Bastar (2012) Se presenta como causa y condición de la variable dependiente.

Gestión de Cobranza

Según Morales, A & Morales, J., (2014) Es el proceso que se realiza después de otorgar un crédito, especialmente cuando este no se cumple.

Según Aznar V. E.,J (2002) Se da cuando una cuenta o documento por cobrar no se recupera a tiempo causa grave de problemas financieros a las empresas.

Variable Dependiente

Según Naghi (2005) La variable dependiente es el resultado esperado de las variables independientes, también se conoce como variable de criterio.

Según Ávila Baray, (2016) La variable dependiente es la característica que se investiga y que siempre debe ser evaluada.

Cartera Vencida

Según González Huerta, (1997) Es la deuda no cancelada la cual afecta el portafolio de los bancos y empresas y desvaloriza sus activos.

Según Moreno Fernández (2014) Son las cuentas por pagar con vencimientos a corto plazo que forman parte del pasivo las cuales deberán ser consideradas pasivo circulante.

Definiciones Conceptuales

Activos: Son todos los bienes y derechos que la empresa posee y que tiene valor monetario González Saavedra (2003)

Amortización: Se denomina amortizar al acto y el resultado de amortizar. Este verbo procede del vocablo latino Admortizare, hace referencia a la extinción del capital de una deuda, a la compensación o recuperación de una inversión. Pérez Porto, Julián; Gardey Ana , (2015)

Buró de Crédito: Según Lozano Gallegos, (2017) en su investigación indica que es la afiliación que requieren las empresas para poder verificar

el estado crediticio en que se encuentran las personas o sociedades que deseen adquirir un crédito.

Capital: Representa los derechos del o los propietarios de la empresa. Dicho de otra manera es lo la empresa debe al o a los dueños. (González Saavedra, (2003)

Condonación: Es el acto y el resultado de condonar: eximir o perdonar el pago de una deuda o el cumplimiento de una condena. Pérez Porto, Julián; Merino, María (2016)

Cliente: La palabra cliente proviene del griego antiguo y hace referencia a la persona que depende de. Es decir, mis clientes son aquellas personas que tienen cierta necesidad de un producto o servicio que mi empresa puede satisfacer. Barquero Cabrero, José ; Barquero Cabrero, Mario; Rodriguez de Llauder Santomá, Carlos; Huertas Colomina, Fernando (2006)

Crédito: Es el permiso para usar el capital de otros. Es los negocios el crédito es la confianza dada o tomada a cambio de dinero, bienes o servicios. Stuart Mill, 1848 (1848)

Según Morales, A & Morales, J (2014) La palabra crédito proviene del latín creditum, de credere, que significa tener confianza.

Cobranza: Es el proceso que inicia después de que se ha otorgado un crédito y el cliente debe pagarlo. Morales, A & Morales, J., (2014)

Cuenta por cobrar: Las cuentas por cobrar son las cantidades que los clientes deben a la compañía por la entrega de bienes o prestaciones de servicios. Charles (2000)

Empresa: Es el organismo forma por personas bienes materiales, aspiraciones y realizaciones comunes para dar satisfacciones a su clientela. Romero, (2009)

Interés: Es la remuneración que el acreedor tiene derecho a percibir del deudor por la suma de dinero adeudada. Blanch Domeque & González Calvet (2016)

Liquidez: Cualidad de un elemento del activo para transformarse fácilmente en dinero en efectivo. Biencinto Sánchez, (2009)

Pasivo: Los pasivos están constituidos por las cantidades que la empresa puede adeudar a personas naturales o jurídicas a excepción del dueño. González Saavedra, (2003)

Políticas de Crédito: Se aplica a las actividades de su propio departamento en la ejecución de sus funciones, las cuales vienen a establecer un marco de trabajo y una guía para la toma de decisiones, en forma consistente, encaminadas hacia el logro de los fines establecidos por la empresa para la función de crédito. Del Valle Córdova, (2005)

Venta: Según Romero, (2009) Se define como venta a la cesión de una mercancía mediante un precio convenido.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la empresa

El Estudio Jurídico Romero D' & Asociados fue creado en la ciudad de Guayaquil provincia del Guayas, en el año 1993, bajo la dirección del Ab. Leonardo Washington Romero Reyes, el domicilio actual de la compañía en Ecuador es en la ciudad de Guayaquil Parroquia Urdaneta, Avenida Nueve de Octubre # 1908 entre Los Ríos y Esmeraldas bajos del Edificio La Florida.

Estudio Jurídico Romero D' & Asociados ofrece un servicio con valor agregado, dispone de software propio, especializado para las cobranzas, con una plataforma actualizada que utiliza una base de datos muy potente y segura, ésta puede hacerse cargo de gigantes volúmenes de transacciones (millones al día), enormes comunidades de usuarios (decenas de miles) y bases de datos gigantes (terabytes) y otros software actualizados.

Gracias al desempeño de la compañía a lo largo de estos 25 años ha hecho que en la actualidad se encargue de la de recuperación de cartera e investigación de créditos para las más importantes instituciones financieras del país manejando en la actualidad seis empresas y más de 10 productos.

Misión

Prestar servicio profesional, honesto, responsable y eficiente de asesoría jurídica, gestión y recuperación de cartera. Con tecnología de punta y metodología enmarcadas en la Ley, preservando la imagen y el respeto público de nuestros clientes y creando una cultura de cumplimiento de contratos y obligaciones que favorezcan sistemáticamente el crecimiento

de nuestros clientes y usuarios. ESTUDIO JURIDICO ROMERO D' & ASOCIADOS S.A., (2019)

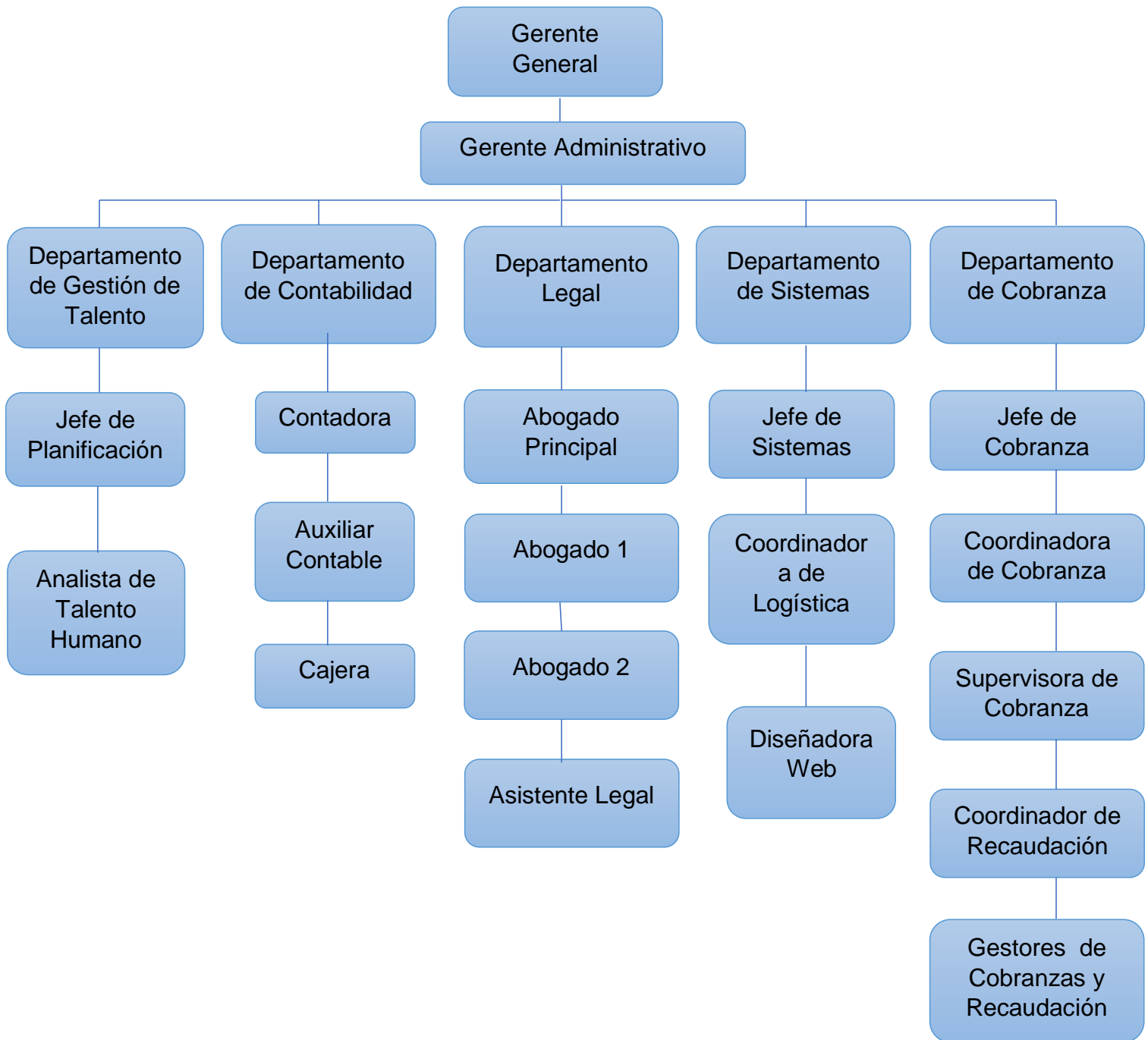
Visión

Mantener una empresa eficiente con alto grado profesional y cultura humana que la haga perdurable en el tiempo, contribuyendo al crecimiento sostenido y armónico de sus clientes y colaboradores. ESTUDIO JURIDICO ROMERO D' & ASOCIADOS S.A., (2019)

Valores

- Apertura
- Humanismo
- Honestidad
- Productividad
- Innovación
- Confianza

Estructura Organizativa



Fuente: Elaboración Propia

Plantilla Total de trabajadores

Gerentes	2
Directivos	4
Coordinadores	6
Asistentes	5
Contador	1
Recepcionista	1
Gestores de Cobranza	30
Recaudadores	6
Personal de Limpieza	2
Mensajero	2
Total de trabajadores	59

Fuente: Elaboración Propia

Clientes, proveedores y competidores más importantes

Clientes

Banco del Pacífico

Banco Bolivariano

Banco Diners Club del Ecuador

Banco Guayaquil

Holcim

Fuente: Elaboración Propia

Competidores

Bangara

Lidia Mendieta S.A

ServiCobranza

Si Cobra

ARS

Fuente: Elaboración Propia

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

La empresa se dedica a la cobranza externa de los bancos: Pacífico, Bolivariano, Diners Club del Ecuador y Banco Guayaquil con carteras de clientes que ellos proporcionan. Las instituciones financieras nos envían escasos datos de las cuentas, mediante una investigación rigurosa se obtiene mayor información de los clientes como, por ejemplo: empresa donde labora, cuanto tiempo, que cargo ocupa, su sueldo mensual. Así mismo se investigan datos del círculo familiar más cercano cónyuge, hijos padres en ese orden. Todo esto se realiza por medios de las diferentes páginas de internet, posterior a eso se envía la carta de presentación al correo electrónico del titular y las visitas tanto al domicilio y trabajo, si es de provincia utilizamos el servicio de servientrega.

Cuando ya tenemos todo investigado procedemos a depurar los teléfonos logrando así ubicar al cliente, en el primer contacto se procede con la presentación formal, después se le pregunta los motivos del no pago y si existe alguna posibilidad de pagar toda la deuda o en su defecto suscribirse a un refinanciamiento por el total. Las siguientes gestiones se darán dependiendo la respuesta del cliente si es favorable y accede se procede con la negociación caso contrario se debe de emplear las estrategias.

El Estudio Jurídico Romero D´ & Asociados en el período actual mantiene conflictos en el departamento de cobranzas para la recuperación de cartera de los clientes que mantienen cuentas impagas. La relación que se tiene con estos clientes es de recuperación de valores vencidos y su comunicación debe ser asertiva para evitar tener cuentas impagas y esto no afecte la gestión la operatividad de la empresa. El desarrollo de la presente investigación es importante porque nos ayudara con diferentes estrategias de cobranzas al momento de tener que recuperar los valores vencidos. Para que así la empresa evite atravesar por un estancamiento de iliquidez.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa

Indicadores de liquidez	Año 2017	Año 2018
Razón circulante	<u>928.17</u>	<u>601.91</u>
<u>Activo circulante</u>	320.75	326.12
Pasivo circulante	Razón circulante 2,89	Razón circulante 1,84
Capital del trabajo	<u>928.17</u>	<u>601.91</u>
<u>Activo circulante</u>	320.75	326.12
Pasivo circulante	Cap. de trabajo 607.42	Cap. de trabajo 275.79
Prueba ácida	<u>928.17-241.62</u>	<u>601.91-229.66</u>
<u>Activo circulante – inventario</u>	320.75	326.12
Pasivo circulante	Prueba ácida 2,14	Prueba ácida 1,14

Razón circulante: Por cada \$1 de pasivo corriente, para los años 2017 y 2018, El Estudio Jurídico Romero D´ & Asociados cuenta con \$2,89 y \$1,84, de respaldo en el activo corriente.

Capital de trabajo: El capital neto del Estudio Jurídico Romero D´ & Asociados del año 2017 fue de \$607.42 en el año 2018 este disminuyó a \$275.79.

Prueba ácida: El Estudio Jurídico Romero D´ & Asociados por cada dólar de pasivo corriente, lograba cubrir \$2,14; excluyendo los inventarios, en el 2018, este índice disminuyó a \$1,14 para cubrir cada dólar del pasivo corriente.

Los índices disminuyeron por que el Estudio Jurídico D´ & Asociados en el 2018 presentó un menor activo circulante de 601.91 a diferencia del año 2017 que presentó un mayor activo circulante de 928.17, debido a los problemas que tienen con el departamento de cobranzas, donde los clientes tienen mantienen cuentas impagas, por lo tanto esto disminuye la rentabilidad del estudio juridico D´ & Asociados.

En la presente investigación se utilizará los siguientes diseños:

- **Diseño Cualitativo.** - Este tipo de investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento de las personas.
- **Diseño Cuantitativo.-** Permite conocer con exactitud donde se inicia el problema, también le es importante saber qué tipo de incidencia presenta el estudio y esto se evidencia de forma numérica y estadística.

Tipos de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista, (2003) Establecen tres tipos de investigación que son los siguientes:

- **Estudios Descriptivos:** Describen los hechos como son observados.
- **Estudios Correlacionales:** Estudian las relaciones entre variable dependiente e independiente; ósea, se estudia la correlación entre dos variables.
- **Estudios Explicativos:** Este tipo de estudio busca el porqué de los hechos, estableciendo relaciones de causa- efecto.

Población y Muestra

Población: Conjunto de seres vivos de la misma especie que habitan en un lugar determinado. Arias, (2012)

Muestra: Es una parte o cantidad pequeña de una cosa que se considera representativa del total y que se toma o se separa de ella con ciertos métodos para someterla a estudio, análisis o experimentación Arias, (2012). Al momento de seleccionar la muestra de estudio se puede aplicar las siguientes herramientas de investigación en la población de estudio.

- **Sondeo:** Es cuando se analiza de manera superficial a la población de estudio para obtener datos relevantes para la investigación.
- **Unidad Muestral:** Es un grupo específico de la población, al cual fue escogida para realizar estudios y generar un resultado adecuado que represente a la totalidad de la población.
- **Censo:** Es cuando se estudia toda la población de estudio para conocer con mayor exactitud las tendencias y preferencias que tiene la población dentro de un tiempo y espacio determinado.

Muestreo Probabilístico: menciona que cada elemento del universo tiene una probabilidad conocida y no nula de figurar en la muestra, es decir, todos los elementos del universo pueden formar parte de la muestra.

Muestreo no Probabilístico: indica que el muestreo no probabilístico es una técnica de muestreo donde las muestras se recogen en un proceso que no brinda a todos los individuos de la población iguales oportunidades de ser seleccionados.

Técnicas de Investigación

Materiales de investigación

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Observación	<ul style="list-style-type: none">• Guía de observación
<ul style="list-style-type: none">• Entrevista	<ul style="list-style-type: none">• Formulario

Fuente: Elaboración propia

Se utilizaron las técnicas de:

Observación: Se toman notas de hechos que suceden a los ojos de un observador. Sanz, (2015).

Entrevistas a profundidad: Esta técnica consiste en la realización de una entrevista personal no estructurada, cuyo objetivo principal es indagar de manera exhaustiva a una sola persona, de forma de que la misma se sienta cómoda y libre de expresar en detalle sus creencias, actitudes y sentimientos sobre un tema en estudio.

Las preguntas son presentadas forma concentrada para ahorrar espacio. Se mezcla preguntas, afirmaciones y se usa frases de prólogo para disminuir el aspecto de pregunta.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Cuál es la situación actual de la cartera vencida del estudio jurídico?

Respuesta

- No está ubicada totalmente por falta de nuevos datos.
- Clientes se portan renuentes y adicionalmente algunos no se pueden localizar porque se han cambiado de dirección y los números de teléfonos no corresponden.

2. ¿Cada que tiempo revisan los reportes de deuda en el estudio jurídico?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

Respuesta

- Semanalmente para ver el incremento de recuperación.
- Diariamente para evaluar la recuperación de cada ejecutivo.

3. ¿Cada que tiempo sondean las cuentas morosas?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

Respuesta

- Semanalmente para verificar el índice de morosidad.
- Diariamente para confirmar si los clientes han cumplido con el compromiso pactado.

4. ¿Cada que tiempo el estudio jurídico realiza la actualización de datos de los clientes?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

Respuesta

- Semanalmente, cada vez que vemos la cuenta.

5. ¿El estudio jurídico realiza el seguimiento de cobranza a los clientes mediante llamada telefónicas?

Si

No

Tal vez

¿Por qué?

Respuesta

- Sí. Porque así es más fácil ubicarlos
- Sí. Porque de esta manera son más accesibles.

6. ¿Cuáles pueden ser los factores por el cual los clientes no cancelan las deudas?

Respuesta

- Falta de empleo, falta de liquidez para solventar el pago.

- No tienen ingresos, no están de acuerdo con la deuda.

7. ¿Alguna vez el estudio ha presentado problemas al momento de realizar un cobro?

Respuesta

-Sí.

8. ¿El estudio jurídico cuenta con procedimientos y políticas de cobranza?

Respuesta

-Sí.

9. ¿Dentro del estudio jurídico los empleados han sido capacitados para mejorar la gestión de cobranza?

Respuesta

-Sí.

10. ¿Considera que la aplicación de un plan estratégico ayude a evitar y recuperar la cartera vencida del estudio jurídico?

Respuesta

-Sí.

11. ¿Qué propuesta considera usted que debería aplicarse para mejorar la recuperación de la cartera vencida?

Respuesta

-Aumentar las base de búsquedas.

-Ser más persuasivo al momento de gestionar las cuentas.

GUIA DE OBSERVACION

Nombre de la empresa		ESTUDIO JURÍDICO ROMERO D' & ASOCIADOS			
Nombre del observador					
Puesto o cargo					
Antigüedad en el puesto					
Edad de observador					
No.	Aspecto a evaluar	Si	No	Tal vez	Observaciones
1	Llega a tiempo al trabajo	X			Siempre
2	Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada	X			Siempre
3	Realiza llamada a los clientes morosos	X			Todos los días para incrementar mi recuperación
4	Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo	X			Si, para poder aprender un poco más.
5	Revisa mensualmente la base de datos	X			Si para verificar la situación de los clientes.
6	Está conforme con su área de trabajo			X	Si, aunque es un espacio muy reducido
7	Tienen políticas y procedimientos de cobranzas		X		No cuentan con políticas y procedimientos de cobranzas
8	Reciben capacitación	X			Solamente cuando ingresamos a la empresa
9	Realizan actualización de datos de los clientes	X			Una vez por semana

Plan de Mejoras

Proponer estrategias de cobranzas para agilizar el proceso de cobro de la cartera vencida de los clientes en el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados.

- Actualizar la base de datos de los clientes, para realizar las respectivas cobranzas.
- Realizar llamadas telefónicas a los clientes, 5 días antes y 5 días después de la fecha de vencimiento del pago.
- Realizar seguimiento de clientes vencidos y morosos para disminuir el riesgo de aumentar la cartera vencida.
- Realizar convenio de pago con los clientes morosos con un 40 % de cuota inicial y la diferencia se difiere hasta 12 meses.
- Envío de estado de cuentas a los clientes por correo cada 15 días.
- Capacitar a los encargados del departamento de cobranza.
- Ofrecer excelentes servicios del estudio jurídico a los clientes.
- Cuidar la relación comercial con los clientes.

Estrategia de cobranza para recuperar la cartera vencida.

Meta: Recuperar la cartera vencida						
Responsable: Gerente General – atención al cliente						
¿Qué?	¿Por qué?	¿Quién?	¿Cómo?	Costo	¿Cuándo?	¿Dónde?
Elaborar una estrategia de recuperación de cartera vencida	Para recuperar la cartera vencida	Área de cobranzas.	<ul style="list-style-type: none"> Realizar convenios de pago con los clientes morosos con un 40 % de cuota inicial y la diferencia se difiere hasta 12 meses. Ofrecer incentivos a los clientes puntuales. (Regalar artículos promocionales, órdenes de compra de comida rápida Mc Donalds, etc.) 	250.00	Cada mes Semestralmente	En el Estudio Jurídico Romero D´ & Asociados.

			<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar la base de datos de los clientes, para realizar las respectivas cobranzas. • Realizar llamadas telefónicas a los clientes, 5 días antes y 5 días después de la fecha de vencimiento del pago. • Realizar seguimiento de clientes vencidos y morosos para disminuir el riesgo de aumentar la cartera vencida. • Envío de estado de cuentas a los clientes por correo cada 15 días. 	<p>50.00 (mensual)</p> <p>275.00 (mensual)</p> <p>180.00 (Mensual)</p>		
--	--	--	---	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> • Capacitar a los encargados del departamento de cobranza (Estrategias para regular el impago de los clientes. Manejo de objeciones. Estrategias de Negociación. • Ofrecer excelentes servicios del estudio jurídico a los clientes. • Cuidar la relación comercial con los clientes. 	550.00		
--	--	--	---	--------	--	--

Fuente Elaboración Propia (2018)

LOGROS DE PLAN DE MEJORA

- Disminuir el número de clientes morosos.
- Aumentar la rentabilidad del estudio jurídico.
- Mantener actualizada la base de datos de los clientes para realizar las respectivas cobranzas.
- Reducir los niveles de insatisfacción y contrariedad de los clientes durante el proceso de cobranzas.
- Manejo de quejas y reclamos que suceden cuando se realizan las gestiones de cobranzas

Años	Recaudación realizada	Recaudación pendiente	Recaudación proyectada
AÑO 2017	\$8,125.48	21,874.52	\$30,000.00
AÑO 2018	\$4,623.17	30,376.83	\$35,000.00

CONCLUSIONES

- Se fundamentó los aspectos teóricos relacionados con la gestión de cobranzas.
- Se diagnosticó la gestión de cobranzas que mantiene el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados y como incide en su manejo de recuperación de cartera vencida.
- Se diseñó estrategias de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en el Estudio Jurídico Romero D' & Asociados.

RECOMENDACIONES

- Mantener seguimientos a clientes morosos y evitar que caigan en mora.
- Actualizar la base de datos de los clientes, para realizar las respectivas cobranzas.
- Enviar facturas quincenalmente a los clientes para que tengan conocimiento de la deuda y las puedan cancelar oportunamente.
- Capacitar a los asesores telefónicos, para que realicen las respectivas gestiones antes y después de la fecha de vencimiento.
- Realizar convenio de pago con los clientes que tienen deudas elevadas.
- Enviar por correo estados de cuentas a los clientes cada 15 días.
- Capacitar cada tres meses a los encargados del departamento de cobranzas.
- Ofrecer excelentes servicios del estudio jurídico para obtener siempre la satisfacción del cliente y cuidar las relaciones comerciales.

BIBLIOGRAFÍA

- Plan Nacional del Buen Vivir*. (02 de 03 de 2017). Obtenido de Plan Nacional del Buen Vivir: http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Arias, F. (2012). Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica. .
- Ávila Baray, H. L. (2016). *Introducción a la Metodología de la Investigación*.
- Aznar, V. E. (2002). *El Gestor de Cobranza*.
- Aznar, V. E. (2005). *Estrategias de Cobranzas en Epoca de crisis*.
- Barquero Cabrero, José ; Barquero Cabrero, Mario; Rodriguez de Llauder Santomá, Carlos; Huertas Colomina, Fernando. (2006). *Marketing de clientes : ¿quién se ha llevado a mi cliente?*
- Biencinto Sánchez, J. A. (2009). *Diccionario terminológico contable*.
- Blanch Domeque, M., & González Calvet, J. (2016). *Los Intereses procesales en la jurisprudencia social*.
- Buendía. L., Colás. M., Hernández. F. (1998). *Métodos de Investigación en Psicopedagogía*.
- Charles, T. H. (2000). *Inroducción a la Contabilidad Financiera*.
- Couso. (2005). *Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente*. Ideaspropias Editorial SL.
- Del Valle Córdova, E. (2005). *Crédito y Cobranza*.
- El Telégrafo. (Enero de 2015). *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/la-cartera-vencida-un-mal-frecuente-del-emprendedor-infografia>
- El Telégrafo. (Marzo de 2017). *El Telégrafo*. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/el-feriado-bancario-se-llevo-todo-hasta-su-vida>
- ESTUDIO JURIDICO ROMERO D' & ASOCIADOS S.A. (2019). *ESTUDIO JURIDICO ROMERO D' & ASOCIADOS S.A.* Obtenido de ESTUDIO JURIDICO ROMERO D' & ASOCIADOS S.A.: <http://www.romerodyasociados.com>
- Fuentes Piguave, B. S. (2016). *DISEÑO DE UN MODELO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA AUTOMERCADO S.A.* Obtenido de DISEÑO DE UN MODELO DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA AUTOMERCADO S.A.: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/14622/1/TESIS%20Cpa%20149%20-0->

%20Dise%C3%B1o%20de%20un%20modelo%20de%20cr%C3%A9dito%20y%20cobranza%20-%20Betsy%20Fuentes.pdf

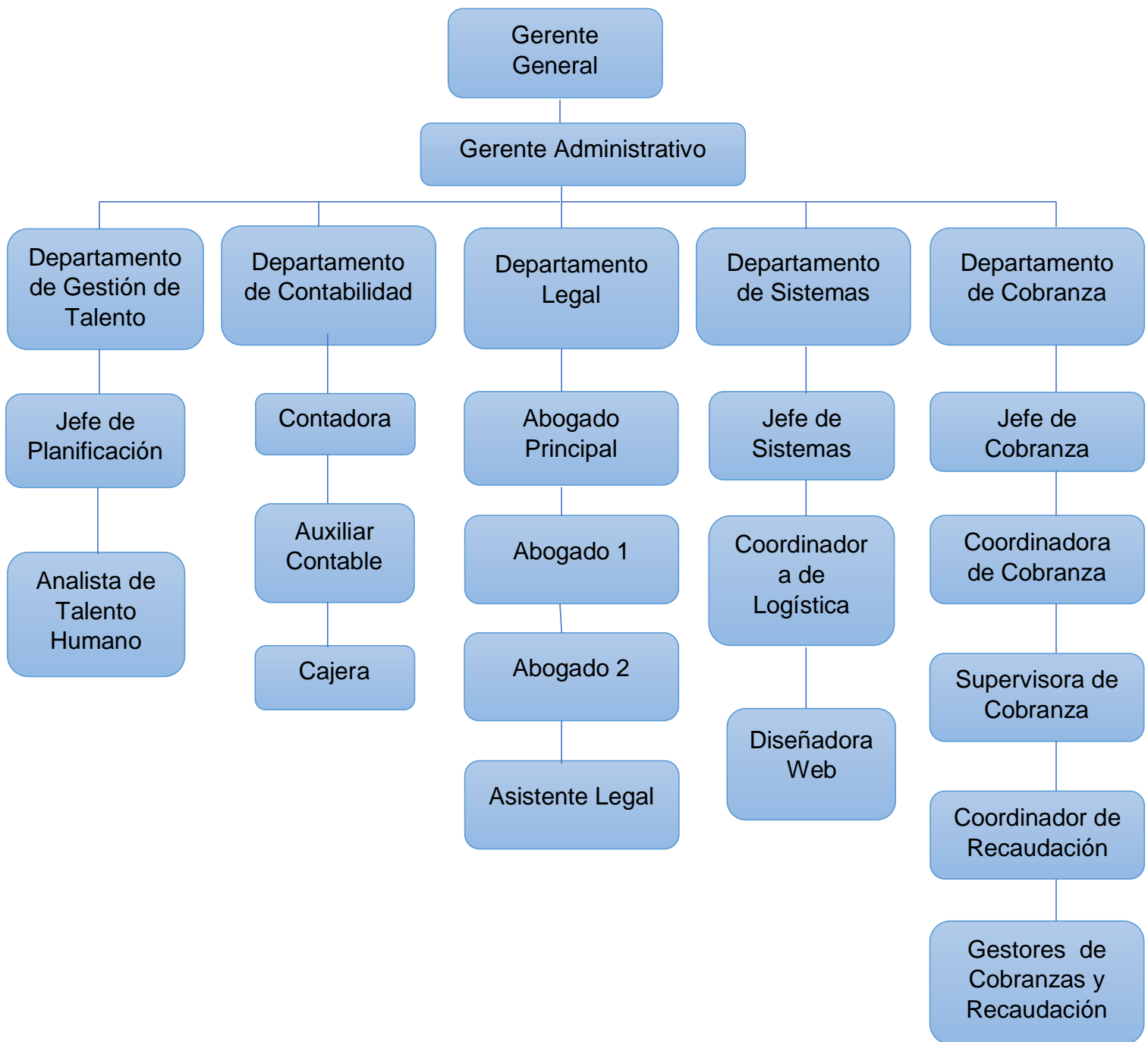
- Gaviria, J. F. (2008). *Fidelización y Lealtad como estrategias para impactar favorablemente el recaudo y la cartera de las empresas*. El Cuaderno Ciencias Estratégicas, 2(3), 11-22.
- Gómez Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*.
- Gómez, H. S. (2006). Conceptos básicos. En Servicio al cliente. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- González Huerta, A. (1997). *Carteras Vencidas, Inestabilidad Financiera*.
- González Saavedra, G. (2003). *Contabilidad General*.
- Grupo El Comercio. (Enero de 2010). *El Comercio*. Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/28-entidades-quebraron-crisis-1998.html>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *El proceso de investigación y los enfoques cuantitativo y cualitativo: hacia un modelo integral*. *Metodología de la Investigación*, 3-28.
- Hernández, Roberto ; Fernández, Carlos ; Baptista, Pilar. (2003). *Metodología de la Investigación*.
- Lovelock, Carrion, Huete, Reynoso & D'Andrea . (2004). *Administración de servicios*.
- Lozano Gallegos, E. (2017). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORAS AL PROCEDIMIENTO DE RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA EN LA EMPRESA BESTCOMMUNICATIONS S.A, PARA EL PERIODO 2017*.
- Michelle, J. P. (Mayo de 2017). *Análisis al procedimiento de cobranzas en la empresa Blue Card Ecuador S.A., sucursal Guayaquil*.
- Morales, A & Morales, J. (2014). *Credito y Cobranza*.
- Moreno Fernández, J. (2014). *Contabilidad de la estructura financiera de la empresa*.
- Naghi, M. (2005). *Metodología de la Investigación*.
- Pérez Porto, Julián; Gardey Ana . (2015). *Definición De*. Obtenido de Definición De: <https://definicion.de/amortizacion/>
- Pérez Porto, Julián; Merino, María. (2016). *Definición De*. Obtenido de Definición De: <https://definicion.de/condonacion/>
- Romero, R. (2009). *Marketing*.
- Sanz, M. (2015). *Introducción a la investigación de mercados*. España: ESIC Editorial.
- Sergio, G. B. (s.f.). *JMe*.
- Stuart Mill, J. (1848). *Principios de la Economía Política*.

Tschohl, J. (2008). *Servicio al Cliente: Técnicas, Estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. Minnesota 55429,USA: Service Quality Institute.

Zaratiegui, J. R. . (1999). *La gestión por procesos: Su papel e importancia*. *Economía industrial*, 330, 81-8.

Anexos

Anexo 1. Organigrama



Anexo 2: Encuesta

1. ¿Cuál es la situación actual de la cartera vencida del estudio jurídico?

2. ¿Cada que tiempo revisan los reportes de deuda en el estudio jurídico?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

3. ¿Cada que tiempo sondean las cuentas morosas?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

4. ¿Cada que tiempo el estudio jurídico realiza la actualización de datos de los clientes?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

5. ¿El estudio jurídico realiza el seguimiento de cobranza a los clientes mediante llamada telefónicas?

Si

No

Tal vez

¿Por qué?

6. ¿Cuáles pueden ser los factores por el cual los clientes no cancelan las deudas?

7. ¿Alguna vez el estudio ha presentado problemas al momento de realizar un cobro?

8. ¿El estudio jurídico cuenta con procedimientos y políticas de cobranza?

9. ¿Dentro del estudio jurídico los empleados han sido capacitados para mejorar la gestión de cobranza?

10. ¿Considera que la aplicación de un plan estratégico ayude a evitar y recuperar la cartera vencida del estudio jurídico?

11. ¿Qué propuesta considera usted que debería aplicarse para mejorar la recuperación de la cartera vencida?

Anexo 3: Fotos





Instituto Superior
**Tecnológico
Bolivariano**
de Tecnología

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Estrategias de cobranzas para mejorar la recuperación de la cartera vencida del Estudio Jurídico Romero D’ & Asociados en la ciudad de Guayaquil.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Qué incidencia tienen la gestión de cobranza que actualmente realiza el Estudio Jurídico Romero D’ & Asociados en la recuperación de cartera vencida en el periodo actual?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Egresada:

Joselyn Benavides Ron
Benavides Ron Joselyn

Tutora:

Silvia Delgado Vera
Ing. Silvia Delgado Vera, Mgs.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de gestión de la Información Ciencia y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Akatep
Nombre y Apellido del Colaborador
CEGESCYT

