



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

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

Diseño de Investigación previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**MEJORA EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS PARA LA
RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN LA
EMPRESA AMERICAN CALL CENTER**

Autora: Jara Peralta Angie Dinoska

Tutor: Silvia Cecilia Delgado Vera

Guayaquil, Ecuador

2019

DEDICATORIA

Sin duda alguna a mis padres Hugo Jara y Lcda. Jessica Peralta por darme ese apoyo incondicional, quien con sus consejos ha sabido guiarme para culminar mi carrera profesional, a mis hermanos Ammy y Marlon por darme esas palabras de aliento para seguir avanzando en mi carrera seguir preparándome y seguir luchando por muchos de mis sueños, metas que tengo aún pendientes.

A mis amigos más cercanos en especial por tener mucha fe en mí y dándome aun sus motivaciones que me ayudan para seguir avanzando profesionalmente a todos gracias.

Angie Dinoska Jara Peralta

AGRADECIMIENTO

A mi poderoso Dios, ya que la vida te pone muchos obstáculos retos desafíos que a veces pensamos que es imposible hacerlos y hasta veces sentimos que no existe ninguna salida, déjenme decirle que están equivocados gracias a él, he sido una mujer muy fuerte llena de sueños, que sin duda alguna los lograré con el pasar de los tiempos, el me da la sabiduría necesaria para poder poner en marcha todas las metas que tengo planeadas mucho de mis logros se lo debo a él entre los que se incluye este, gracias nuevamente.

Angie Dinoska Jara Peralta

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Certifico:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejora en la gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en la empresa American Call Center”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?**, presentado por Jara Peralta Angie Dinoska, como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de construir un importante tema de investigación.

Egresada:

Jara Peralta Angie Dinoska

Tutor:

Mgs. Silvia Cecilia Delgado Vera

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jara Peralta Angie Dinoska en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018? de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, 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.

Jara Peralta Angie Dinoska
No. De Cédula 0955317920

Firma

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (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 INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT

Firma

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?,

Autora: Jara Peralta Angie Dinoska

Tutora: Mgs.Silvia Cecilia Delgado Vera

Resumen

La empresa American Call Center tiene dedicada a desarrollar un plan de manejo de cobranzas para la recuperación de cartera vencida en la empresa American Call Center, tomando en consideración que la gestión que consiste en llamar, ubicar a los clientes, lograr compromisos de pagos diariamente, controlar y conciliar los cobros, así también hay que cumplir las metas establecidas mensualmente, recaudando y manteniendo la estabilidad de la empresa, usando las técnicas y herramientas adecuadas para recuperación al 100% de las cuentas por cobrar que se había perdido, tomando acciones correctivas inmediatas para su oportuna alineación en búsqueda del logro de resultados más favorables, la empresa American Call Center tendrán la certeza y la confiabilidad de cada llamada será factible para la suma de recaudo.

Control interno

Recaudación

Calidad

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?,

Autora: Jara Peralta Angie Dinoska

Tutora: Mgs.Silvia Cecilia Delgado Vera

Resumen

Abstract

The American Call Center company is dedicated to developing a collection management plan for the recovery of overdue loans at the American Call Center, taking into consideration that the management consists in calling, locating customers, making daily payment commitments, control and reconcile the collections, so must also meet the goals set monthly, collecting and maintaining the stability of the company, using the appropriate techniques and tools for recovery to 100% of accounts receivable that had been lost, taking immediate corrective actions For your timely alignment in search of the achievement of more favorable results, the American Call Center company will have the certainty and reliability of each call will be feasible for the amount of collection.

Internal control

Collection

Quality

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	vi

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto.	1
1.2 Situación conflicto.....	3
1.3 Delimitación del problema.....	3
1.4 Formulación del problema.....	3
1.5 Variables de la investigación.....	4
1.6 Objetivos de la investigación.....	4
1.6.1 Objetivo general.....	4
1.6.2 Objetivos específicos.....	4
1.9 Justificación e importancia.....	4

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes históricos.....	6
----------------------------------	---

2.2 Antecedentes referenciales.....	23
2.3 Fundamentación legal.....	25
2.3 Políticas.....	27
2.4 Definiciones conceptuales.....	33

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1 Diseño de la investigación.....	45
3.2 Tipos de investigación.....	46
3.3 Población y muestra.....	47
3.3.1 Población.....	47
3.3.2 Muestra.....	47
3.5.3. Población Finita:	47
3.5.4. Población Infinita:	47
3.4. Tipos de muestras	48
3.5. Muestreo sistemático:	48
3.6. Técnicas de investigación.....	49
3.7. Análisis documental	50

CAPITULO IV

Análisis e interpretación de resultados	51
4.2. Resultados de la entrevista.....	51
4.3. Análisis documental interpretación.....	55
4.4. Reporte por asesor sobre contactos efectivos.....	55
4.5. Reporte de recaudo del mes de Enero	55
4.6. Reporte por asesor sobre contactos efectivos.....	56
4.7. Reporte de recaudo del mes de Febrero	56

4.8 Plan de mejoras.....	57
4.9. Propuesta de capacitación para la mejora del servicio de atención al usuario.....	58
4.10. Logros de plan de mejora.....	59
4.11. Conclusiones.....	60
4.12. Recomendaciones.....	61
4.13. Bibliografía.....	62

Anexos

Anexo 1: Carta de Aceptación.....	68
Anexo 2: Organigrama.....	69
Anexo 3: Logotipo	70
Anexo 4: Misión y visión.....	71
Anexo 5: Políticas de la empresa.....	72
Anexo 6: Objetivos	72
Anexo 8: fotos	73

ÍNDICE DE TABLAS

Títulos	Páginas
Tabla 1: Deducción del problema	3
Tabla 2: Estructura Organizativa	36
Tabla 3: Cuadro de plantilla total de trabajadores	37
Tabla 4:	

Indicadores de liquidez	42
Tabla 5:	
índice de actividad	43
Tabla 6:	
índice de rentabilidad	44
Tabla 7:	
Tipos de investigación	46
Tabla 8:	
Materiales de investigación	49
Tabla 9:	
Análisis documental	55
Tabla 10	
Propuesta de capacitación para la mejora del servicio	
58	
Tabla 11	
Logros de plan de mejoras	59

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Ubicación del Problema en un Contexto

En América Latina existen grandes y pequeñas empresas de gestión telefónica, sea en los departamentos relacionados con campañas publicitarias, como en el área de cobranzas, demanda de un cuidado al detalle en el trato hacia los clientes el manejo de objeciones con clientes difíciles durante unas cobranzas.

En Latinoamérica se reduce la mayoría de los cobros debido a los controles que se realizan, proporcionando opciones para que cancelen a tiempo, y a la vez recordar la deuda que mantienen pendiente, con el propósito de evitar que lleguen a estar en mora y así se ahorran hasta el 5% de recuperación de esta forma la deuda no suma valores adicionales mes a mes hasta su límite de pago.

La empresa objeto de estudio se enfrenta a fuertes desafíos externos. El estar situada dentro del sector de servicios, la posiciona en un contexto influenciado por diversas variables ya que el mercado está cambiando radicalmente como resultado de importantes fuerzas de la sociedad.

Todo el dinero es conseguido mediante las gestiones de cobro, las personas que caigan en mora tienen la obligación de cancelar sus deudas a tiempo, caso contrario estas serán reportadas al área de cobranzas de manera urgente para que las deudas no sigan aumentando

Es muy importante saber cómo poder llegar a los clientes directamente y recaudar lo más pronto sin necesidad de tomar instancias problemáticas hacia ellos e incrementar la cartera vencida, tocando puntos importantes del manejo de las llamadas.

En los últimos años muchas empresas averiguan como mantener cobros más eficientes, con menos costos y buscando técnicas muy útiles de mayor rapidez, ya que el incremento de morosidad, es sin duda el mayor trabajo que hay, los métodos de cobranzas de cartera vencida deben lograr que los clientes se interesen en las nuevas propuestas que tenemos para ellos y de esta forma recuperar el dinero a la mayor brevedad posible.

Es muy significativo determinar que nuestros clientes desean pagar las deudas en poco tiempo por lo que se mide parámetros para poder determinarlo.

En localidad nacional Ecuador necesita agencias verdaderamente especializadas en la gestión de cobranzas, la mayoría de empresas tienden a contratar asesores telefónicos especializados en esta área para que depuren la cartera vencida en el menor tiempo posible, todos mantienen objetivos de productividad establecidos y deben cumplir metas diarias, para tener el control, sobre cuantos compromisos hicieron durante el día, y poder determinar con mayor seguridad el valor que se estaría recaudando, estos ingresos diarios se tienen que ser considerables para que suba la productividad y el cliente, es decir la empresa que nos contrata, se sienta bien con la ayuda de nuestros asesores, porque cumplimos con niveles de recaudación suficientes para que no sigan sumando valores pendientes; comprometiéndose la empresa como si fuera negocio propio y llegando a las metas establecidas.

Como la mayoría de clientes se atrasa en los pagos los asesores se encargarán de buscar medios adecuados para ubicarlos y alcanzar los compromisos diarios ya que se cuenta con las herramientas necesarias que se permite ser muy eficiente y rápido al contactar al cliente incluyendo las bases de datos ya cargadas al sistema recibiendo de manera manual o predictivo para la recuperación de cartera vencida.

Situación conflicto

En la empresa American Call Center, ubicada en el cantón de Guayaquil surge el problema en la gestión de cobranzas, ya que se dificulta al momento de recuperar carteras vencidas de nuestros clientes.

Los manejos directos para realizar los cobros de la empresa deben ser manejadas de la mejor manera para el recaudo mensual.

Tabla 1

Deducción del problema

Causas	Consecuencias
<ul style="list-style-type: none">• El cliente no recibió la factura• El cliente no tiene capacidad de pago• El cliente no tiene voluntad de pago	<ul style="list-style-type: none">• Incremento en los costos de cobranza• Quiebra o bancarrota• Atraso en los pagos, provoca que se sumen las facturas mes a mes

Nota. Autora: Jara, A (2018)

Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Gestión

Aspectos: Gestión de recuperación

Tema: Mejora en la gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en la empresa American Call center

Formulación Del Problema

¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?

Variables De La Investigación

- **Variables independientes:** gestión de cobranzas
- **Variables dependientes:** recuperación de cartera vencida.

Objetivos de la Investigación

Objetivos General:

Desarrollar plan de manejo de cobranzas para la recuperación de cartera vencida en la empresa American Call Center

Objetivos Específicos:

- Analizar teóricamente la gestión de cobranzas y recuperación de cartera vencida.
- Investigar métodos y técnicas de investigación en el control de situaciones difíciles.
- Diseñar plan de cobranzas por la recuperación de cartera vencida.

Justificación e Importancia

El presente proyecto tiene como objetivo desarrollar un plan de manejo de cobranzas para la recuperación de cartera vencida en la empresa American Call Center, es indispensable tomar en consideración que la gestión que consiste en llamar, ubicar a los clientes, lograr compromisos de pagos diariamente, controlar y conciliar los cobros, así también hay que cumplir las metas establecidas mensualmente, recaudando y manteniendo la estabilidad de la empresa, usando las técnicas y herramientas adecuadas para recuperación al 100 de las cuentas por cobrar que se había perdido, al recobrar el dinero pendiente por los créditos otorgados no solo se recuperara el capital sino que encontrara nuevos métodos de cobro que se puede implementar a diario con la ayuda de los asesores telefónicos así como las políticas de cobro y estar consecutivamente monitoreando el desempeño de ambos para calcular la disposición de la cartera y en su defecto, tomar acciones correctivas

inmediatas para su oportuna alineación en búsqueda del logro de resultados más favorables, cabe recalcar que las empresa tiene un bajo rendimiento nuestros servicios mantienen sus carteras vencidas durante mucho tiempo, por lo que es imprescindible y necesario tener políticas establecidas que permitan gestiones de cobranzas eficientes orientadas hacia la productividad, por lo que los gerentes es decir el personal de la empresa American Call Center tendrán la certeza y la confiabilidad de cada llamada será factible para la suma de recaudo.

Es de suma importancia buscar el método más efectivo y rápido para contactarnos con los clientes y recuperar el dinero en menos tiempo posible sintetizando con el correcto manejo y control selectivo de las estrategias a aplicar en todo el departamento de cobranzas.

Todas las empresas sean estas grandes, medianas o pequeñas tienen que tener presente que la calidad se encargara de medir y corregir fallas que tengan o presenten sus procesos, en este caso debemos controlar a los asesores con respecto al monitoreo en línea, los errores cometidos para poder corregir sus errores.

El alcance de la investigación planteada es mejorar las falencias detectadas en cada llamada personal con cada asesor, a fin de proporcionar el uso de mejores técnicas y métodos más acertados para llegar al objetivo planteado, es importante tomar en consideración ideas, opiniones y recomendaciones de parte de los asesores telefónicos, ya que ellos pueden determinar si existe algún problema en las llamadas o en el proceso de cobro que se realiza; el departamento de calidad también ayuda en esta evaluación, auditando que las llamadas cumplan con las normas establecidas para que el asesor evite los posibles errores y logre disminuir las altas tasas de morosidad en el proceso de cobranzas.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes Históricos

Hay diferentes versiones sobre la iniciación de la gestión de cobranzas, pero de una forma amplia se puede afirmar, que el cobro por morosidad es tan antiguo como la civilización. En sus comienzos, el préstamo se efectuaba en especies, y fue hasta la aparición y el empleo de la moneda cuando surgieron los primeros signos crediticios de una manera ya tabulada.

Antes de la era cristiana, en la antigua Roma, se encontraron los primeros signos del desarrollo crediticio. El manejo de cobro fluctuaba entre el 40 y el 75%, y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que, por las circunstancias de aquella época, el prestamista corría grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor insolvente que no cumplía lo pactado con el acreedor.

A nivel mundial la cobranza era muy distinta a la actual, en los orígenes por razones lógicas el crédito se efectuaba mediante trueque de bienes, casas antiguas, terrenos y prestaban intereses se endeudaban comprando a mayoristas o personas que tenían una mayor autoridad con dinero, en esta época se desconocía aun el crédito publico.

Algunos se dedicaron al comercio y otros a las operaciones bancarias por lo que se formó dos grupos ya que una ley en ese tiempo prohibió que lo senadores eran hombres de negocios esto surgió en el año 219.

El crédito a nivel mundial más que todo es recuperar el dinero prestado en aquella época ya que en eso se basa, cuando facilitaban estos bienes a las personas sentían autoridad en recuperarlo con los intereses adicionales y dependiendo muchos los porcentajes mayores poco a poco

fue evolucionando este método de crédito que a su vez crecen con pequeñas empresas de cobro y a lo largo de la generación llevan con la finalidad de obtener más ingresos ese es el caso en la actualidad conlleva al éxito de las empresas

En lo nacional la mayoría de empresas tienen por crear su propio Call Center, dentro de sus agencias, para evitar costos de contratación de terceros y evitar buscar otros medios para que estas se realicen, por lo general contratan asesores que les recomiendan las herramientas necesarias y comienzan a seleccionar el personal, es decir, los asesores que realizan este tipo de gestión de cobro, pero no todos tienen éxito por lo que después acuden a negociar con los Call Center especializados.

CONTABILIDAD

Es el ente que proporciona información y transacciones comerciales destinadas al control y las decisiones de la empresa, los administradores y terceros llevan el registro contable que ayuda en los análisis y balances.

La ciencia que obliga a una empresa a registrar, analizar, y a ordenar las transacciones económicas para proporcionar información a los gestores de la compañía, con el fin de informar en qué situación se encuentra durante un determinado periodo de tiempo.

Es necesario llevar una correcta gestión de las cuentas, como su nombre lo indica se encargará de contabilizar todos los movimientos económicos y financieros de la empresa y poder determinar los ingresos no solos diarios, además semanales y mensualmente, también ayuda a determinar el valor que se cancelará al asesor por un bono adicional.

En la contabilidad podemos saber el estado de cómo se encuentra la empresa con los gastos básicos que se cancela mensualmente para estar al día en los pagos sin tener ningún retraso.

Es importante también saber el registro contable cuando se firma el contrato con los gerentes de las compañías, ya que se basa en proporcionar información económica a los gestores por lo que es

substantial llevar el control correctamente si no se quiere tener problemas con los gerentes.

CONTROL INTERNO

Comprende el plan de la organización de la empresa para efectuar las normas y procedimientos que favorecen a prever y limitar los riesgos internos y externos, proporciona seguridad razonable al logro de los objetivos institucionales y una adecuada rendición de cuentas.

Es comprobar la eficacia de los datos contables de la empresa organizando los métodos y procedimientos destinados a una función de la gerencia, tiene por objeto salvaguardar, y preservar los bienes como un conjunto de elementos

En el control interno de las cobranzas se organizará rápidamente el control en mora, por otra parte, se opta por tomar decisiones rápidas y seguras con el trabajo que los asesores realizan diariamente para un mejor recaudo, ya que incrementa la productividad del equipo de cobranzas, más que todo se basa en la gestión que hacen los asesores teniendo las herramientas adecuadas para que realicen el cobro.

Se realiza los avisos necesarios con el cliente, es decir, se efectúan llamadas rápidas, indicando las facturas que están próximas a vencer para que esta se pague antes de tiempo y evitar cortes del servicio.

Tener más control en las cobranzas ayuda a tener equilibrado los reportes e indicadores para saber en qué posición se encuentran, según el recaudo diario, sabiendo quien es competencia los asesores se empeñarán para seguir subiendo el recaudo.

COBRANZAS

Como se sabe las cobranzas aparecen a medida que se efectuaban las monedas y los préstamos, cuando nacieron en los primeros signos crediticios de carácter ya tabulado, los cobros eran diarios, más cuando los deudores viajaban al extranjero ya que podían poner cualquier tipo de

excusa para librarse de aquella deuda, sin embargo, las personas que hacían estos préstamos también dejaban como opción cualquier tipo de prendas para cubrir los gastos mientras retornaban de su viaje.

Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos, casi como se conoce en la actualidad.

Jhon Stuart Mill, en la economía política definió al crédito como permiso para usar el capital de otro, cuando son este tipo de negocios en préstamos y luego se realiza el cobro de manera rápida para evitar los cargos en mora y que al cliente se evite de pagar intereses adicionales.

VENTAJAS DE LAS COBRANZAS

En la actualidad el cobro es de mayor importancia, ya que su recaudo ayuda a la empresa a producir los siguientes beneficios:

- Aumento de producción de servicios y bienes.
- Se obtiene más clientes para realizar más negocios.
- Ayuda con el financiamiento de la empresa donde crecen las ventas.
- Recibe con certeza los ingresos y se planea un mejor flujo de caja.
- Afirma la viabilidad de recuperación.
- Disminuye que los clientes caigan en mora.
- Evitan se les recargue los intereses en las planillas.
- Tener un control en los recaudos mensual para una mejor toma de decisiones en el caso de ser necesario.
- Acelera la producción y distribución de los cobros.
- Crea que sea más efectivo el capital.

GESTIONES DE COBRANZAS

La gestión de cobro es de suma importancia ya que con ese plan estratégico haremos que el cliente pague antes de su límite de pago en cada factura y no se deje acumular, por esta razón la principal gestión es la obtención de llamadas seguidas y fijar los compromisos diarios.

El departamento de cobro se suele enfocar en las funciones de tesorería en los departamentos financieros, siendo el área más importante de la empresa, mantener la disposición e inspección decidida para comprobar la búsqueda de los ingresos cobrados y se dé un desempeño al proceso de cobros formados.

Comunicar a la gerencia general en forma beneficiosa, de todos los movimientos correspondidos con las recaudaciones, tomar medidas acertadas y diseñar arreglos en proporción a balances según el recaudo y a su vez observar y aprobar las notas de crédito a favor del cliente.

En esta área saber que está atravesando el usuario, porque no cancela, porque se atrasa en pagar, cuál es su motivo de no cancelar es importante ya que conocer sus insuficiencias, sus peculiaridades y las dables diferencias entre otros, son síntesis concluyentes para tener conocimiento de aquello y para ello es muy importante estar bien enterado, dando las opciones para que puedan cancelar a tiempo.

Teniendo un control preciso de las cobranzas se evitará enviar reportes al Back, persona encargada después del líder en operaciones para que verifique a diario algún tipo de molestia del cliente hacia el Call Center y podamos mejorar en la misma, también se encargará esta gestión al departamento de calidad dando razón de todo problema.

El archivo de cada una de las cobranzas ejecutadas en particular, constituye los reportes diarios de los por el cliente y actualizar su saldo, como para realizar el control de las cobranzas realizadas por los cobradores.

Cada vez que un deudor puntualiza una recaudación es forzoso que emita un comprobante de recibo de cobro, que legalice que el usuario haya realizado el pago, en el cual constituyan los antecedentes del usuario, los valores y recibos pagados y los valores cedidos como forma de pago.

Para afirmar que los precios cobrados a los clientes ciertamente ingresen en la empresa, lo cual es el importante objetivo del paso de las cobranzas, es preciso organizar una serie de controles sobre los cupones expuestos por la empresa, y la cancelación de las cobranzas realizadas por cada cobrador.

Los comprobantes de cobro deben ser copiados, y especificar con toda la inquisición de la empresa y pie de imprenta que permita igualar positivamente.

La compañía deberá asemejar el que los únicos comprometidos de recibir y reconocer los desembolsos de cobranza de los recaudadores.

Los recaudadores deben alcanzar diariamente sus cobranzas, entregando un duplicado de cada uno de los cupones expuestos.

Junto con los cupones expresados, deberán otorgar el total de los valores cogidos como forma de pago serian en lo expuesto con la condonación de la deuda, o en su defecto, un duplicado del depósito propiamente entregado por el tesorero del banco, en caso que por choques de seguridad se opte por colocar claramente los precios tomados en la cuenta bancaria de la empresa.

Ahora algo muy cierto que para que realicemos la gestión, debemos introducir una enseñanza en los asesores que realizaran la gestión de todo el proceso de cobro, por lo que se efectuara lo siguiente:

En las gestiones de cobranzas siempre inician con la introducción, es decir una escuela de capacitación donde se enseña a los asesores el método y el funcionamiento que abarca a este proceso de cobro, ya que la empresa que se juega por su personal, cree en el crecimiento y

oportunidades, generando posiciones y promociones que faciliten el ascenso del personal capacitado

Obtendrán información como realizar cada llamada y como deben de incluir para que realicen los compromisos diarios, serán capacitados por un asesor antiguo del Call Center que tenga experiencia limitada para que puedan escuchar llamadas antiguas y tengan conocimiento de cómo realizar la gestión, ya que se cuenta con el personal altamente capacitado y comprometido para que una sea un compromiso efectivo, conforman la herramienta más eficaz al momento de ofrecer soluciones a sus necesidades de servicio relacionadas al manejo y trato de sus clientes, el mismo personal del Call Center se encargará de facilitar las clases con el fin de la misión que deseen.

Es importante manejar la actitud frente a la gestión que realicen los asesores, en operaciones se dispone de total concentración ya que por parte de los asesores si involucran sus temas apartes con el trabajo afectara para que logren los objetivos diarios.

Además, cada asesor que llame desde el momento en que le contesta se debe escuchar y notar el tono voz perfecto, amable y educado, el tono de voz proyecta cansancio, aburrimiento, frustración, tragedia, en fin emociones que transmiten esa molestia donde el cliente que tiene deuda no presiente un tipo de ayuda al menos para que realicen los pagos, es ahí cuando la empresa comienza a obtener falencias y puede llevar a consecuencias de no llegar a las metas establecidas.

A muchas personas les incomoda recibir llamadas para que cancelen deudas vencidas, es su reacción natural de rechazo hacia los asesores no será una llamada efectiva sin embargo habría que buscar las herramientas necesarias para lograr la cobranza exitosa.

Es alcanzar una medida entre conservar los precios de lo recaudado y conservar buenas relaciones a largo plazo con los usuarios es lo que hace que el proceso de la Misión de Cobranzas sea dificultoso, por lo que la destreza y el tacto son esenciales en el manejo de las cobranzas.

ESTRATEGIAS DE COBRANZAS

Para que los clientes no se sientan incomodos con nuestras llamadas, no solo se le recordara el pago total, sino una ayuda para que pueda regularizar la deuda.

Se le ofrece a realizar convenios con el 40%, como cuota inicial y la diferencia lo puede diferir hasta 24 meses que sea favorable, ya que 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 el cliente no cuenta con el dinero la ayuda máxima sería con el 20% y la diferencia lo puede diferir hasta 24 meses que sea favorable, presentando ese tipo de casos el cliente notará que estamos ofreciéndole una ayuda para que cancele dichos valores pendientes.

Para querer motivar al usuario y crear compromisos de pago eficientes, se crea una disposición comercial donde se aplica condonaciones de la deuda ejemplo:

50% que el usuario cancela - 50% que se condona la deuda

Con este método el cliente se dará cuenta que obtendrá muchos más beneficios que realizar un convenio con el 40%,30% y con el 20% como cuota inicial, siendo los pagos sean efectivos, dando esta estrategia de cobro los clientes se guiarán por la disposición y será exitosa la oferta comercial.

Otra estrategia es dar avisos en todas las redes sociales en que en que si los clientes cancelan durante 12 meses seguidos los pagos de las planillas puntuales, entraran en un concurso donde se rifara grandes premios de esa manera los clientes evitaran que caigan en mora, siendo puntual durante un año.

Algo muy cierto que se ve en la actualidad es que por cada planilla impaga se genera un valor de intereses adicional, por lo que también suma mes a mes los valores muy aparte del consumo, para que cliente

pueda cancelar se le ofrecerá una buena propuesta, se le descontara todos los intereses sumados de todas las planillas y lo que obtiene podrá hacer un convenio únicamente con el 40% como cuota inicial, obtendrá un mayor beneficio y realizara los pagos inmediatos.

REDES SOCIALES

La recaudación de una deuda para cualquier persona se convierte algo tedioso, cuando el moroso quebranta sus pagos o muestra pretextos por falta de capital, que, aunque sean o no ciertas, afecta a la producción de la empresa.

El mensaje de texto en esta gestión es muy útil para anunciar con sus consumidores, comunicar el vencimiento de sus facturas en tiempo existente y proporcionando la misión de las cobranzas.

- ¿Otro mensaje de texto enviado por la empresa?
- ¿Pero quién envió este mensaje ahora?
- ¿En serio otra vez recordándome de la deuda?
- ¿Qué obtienen enviando mensajes de texto?
- ¿Un cobrador más de la deuda que tengo con American Call Center?

Recibir mensajes de texto remitidos por recaudadores de deudas puede ser pesado, pero no es prohibido. Lo que sí es prohibido es que los datos obtenidos por la empresa, quieran intentar realizar cobros de manera engañosa. Por ejemplo, es prohibido que los recaudadores de deudas se hagan pasar por abogados o que amenacen falsamente, cualquiera sea el medio que usen para avisar, a través de mensajes de texto, cartas o llamadas de teléfono.

- Cuando se envía mensajes SMS nos certificamos que el compromiso se ha informado, cuando el titular no puede indicar que no le llego la facturas por futuros reclamos.

- Comunicando con SMS disminuyen las tasas de mora.
- Se proporciona el cálculo de las técnicas de cobro.
- Más del 99% de los SMS recibidos se leen.
- Si se pretende contactar telefónicamente con los clientes o deudores, es complicado localizarlos, ya enviando el mensaje es seguro que llegue teniendo la opción que cancele la factura.

En la actualidad, los avances tecnológicos se cambian, la manera de informar y la cobranza no es la excepción. Antes el medio correcto para ejecutar la cobranza era mediante las llamadas, o por ciertos parámetros el correo electrónico. En la actualidad, más de un 80% de los usuarios no rechazan llamadas de desconocidos y un 82% de los usuarios no lee su correo electrónico diariamente por cuestiones de tiempo, trabajo, o algunos no cuentan con aquella red social. Por lo tanto si no se contactan al usuario durante estas redes sociales existe una red que no falla, todos los usuarios transportan un celular el 90% del tiempo y lo revisan más de 50 veces al día, es inevitable que no tengan conocimiento sobre la deuda, por lo que reciben el mensaje diariamente por parte de los asesores y terminan cancelando el valor que mantienen pendiente.

Promueven el manejo de mensajes de texto a los números que nos reflejan en la base de datos del sistema recordando la gran cantidad de meses adeudados que conlleva, por ejemplo:

“Estimado Sr/a. Villagram Bazurto Emilio Luis con ci: 0994220503 le saludamos de la empresa American Call Center, para recordarle de la deuda que mantiene pendiente del valor de \$350.32, puede acercarse a una de nuestras oficinas de servicio al cliente para que realice un convenio, para mayor información ingrese a nuestra página oficial www.americancallcenter.com.ec o comuníquese con nuestro Call Center 134 que tenga un excelente día.”

Los correos electrónicos son de mucha importancia ya que también son visibles nuestros avisos hacia los clientes para que puedan cancelar, uno

de los primordiales beneficios que las actuales tecnologías nos permiten a la empresa, son las notificaciones sobre las terminaciones de los pagos de los usuarios morosos, indicando sobre dicho valor elevado y dejando avisado el valor para que aplique el convenio o para que pueda aprovechar a la condonación de la deuda.

El correo electrónico se ha transformado en un instrumento preciso para la mayoría de los usuarios tienen cuentas de correo, aunque no les revisen a diario pero las mantiene disponible, ya que no es solo un medio de notificación sino una herramienta de comercialización hábil muy poderosa, sirve para transferir mensajes diarios donde se les da aviso de las deudas pendientes, dejando todo en claro lo que tiene que proceder para que se acerque a una de las agencias y realice el pago inmediato, de esa manera se envía a través de la red y a través del correo electrónico también se reciben mensajes rápidamente.

Generar compromisos de pago también incluye mediante la red social del WhatsApp, ya que se contacta con el titular y se le ofrece la información necesaria para que realicen el convenio o la condonación de la deuda, en esta red social tiene por visualizar si el cliente lea el mensaje dado ya que aparecen los dos vistos azules ,por lo que se observa si el cliente está o no interesado en responder inmediatamente para crear el compromiso de pago, si el titular no confirma el pago o no da una respuesta oportuna, se vuelve a reenviar el mensaje las veces que sea necesaria hasta que logren responder.

Con brindar la posibilidad de reconocer gratis a los mensajes en las 24 horas posteriores a que el beneficiario, se haya contactado promueve que los asesores respondan rápidamente para lograr el objetivo planteado. Así, el usuario verá que recibe respuestas rápidas de las empresas y por mensaje, y preferirá usar WhatsApp a otros canales de atención al cliente.

Es de gran beneficio para el Call Center ya que con la aplicación instalada en operaciones se genera el recaudo en menos de lo esperado, y se

genera menos costos en la gestión ya que los asesores no llaman al cliente a cobrar, sino que se comunicaran mediante la red de WhatsApp y la cobranza será más rápida y efectiva, facilitando los datos del titular se genera el compromiso de pago.

Enviar llamadas a los buzones de voz también sirve para avanzar con el recaudo ya que el cliente observa que lo están llamando y no contesta al finalizar la llamada refleja la opción de mensajes de voz, se envía toda la información necesaria dándole opciones de pago para que pueda realizar la cancelación.

Si no existe ningún tipo de respuesta dejando aun el mensaje en buzón, se procede a seguir llamando al usuario hasta que exista una respuesta inmediata, ya dada la opción con las demás redes de llamadas insistentes, mensajes de texto, los correos electrónicos o WhatsApp.

Dejar notificaciones de cobro indicando el elevado valor que adeuda el cliente en las puertas de la casa muy aparte de su planilla mensual, hace que el titular tenga más conocimiento para que se acerque a una de las agencias y realice un convenio o esté interesado en comunicarse con el Call Center para averiguar que opciones pueden ofrecerle para realice el pago.

De no facilitar una respuesta inmediata dando la opción de las notificaciones la cobranza se vuelve algo tedioso, por lo que se maneja dejando los avisos a las personas más cercanas de los domicilios por ejemplo vecinos, a familiares, hijos, padres, para que le puedan dar aviso al saldo y pueda cancelar el valor adeudado.

Las llamadas de cobro serán diarias no solo se llama al que adeuda sino al que está cerca de caer en mora, esta gestión ayuda a que las próximas facturas que están por vencer, eviten que se atrasen y cancelen antes del límite de pago, es decir, permiten recodar a los clientes el vencimiento, y no se acumulen las planillas mes a mes, y las puedan cancelar en su debido tiempo sin atrasarse, por ejemplo:

“Estimado Sr/a. Carrera Láñez Wendy Katherine con CI: 0995784211 le saludamos de la empresa American Call Center, su servicio de agua potable, para informarle que ya tiene generada su planilla de consumo mensual del mes de diciembre, su valor es de \$30.45; con límite de pago hasta el 7 de enero del año 2019, para que eviten atrasos en su deuda le recomendamos que cancele la planilla en la brevedad posible para que evite el corte del servicio, de ante mano le agradecemos por su tiempo brindado que tenga un excelente día”.

La gestión se puede ejecutar cuando nos contactamos con el deudor, tenemos que lograr que la llamada no se escuche como una amenaza caso contrario no tendremos compromisos efectivos, más que una llamada de cobro sería una ayuda al usuario para que realicen la cancelación.

HERRAMIENTAS DE COBRANZAS

La gestión de cobranza es de alta categoría para el progreso de todo oficio por lo que el uso de herramientas que accedan alcanzar el rescate de valores de forma eficientemente y positiva en los períodos fijos es meta para el triunfo de esta acción.

- **Cobranza telefónica**

Es necesario colocar el personal dispuesto para el área, capacitarlo para que proporcione y tenga útil la información necesaria del usuario para el progreso de una misión ajustada y beneficiosa.

- **Cobranza en terreno**

Es preciso contar con equipos altos en tecnología, así como el personal escogido para esta diligencia, la investigación que facilita este tipo de misión y ayuda con datos como: lugar exacto de la vivienda u oficina del usuario, se logran nuevos datos, nuevos recorridos, números de teléfonos, esto lo proporciona el acercamiento con el cliente en gestiones de cobros.

- **Búsqueda de datos**

Para los usuarios no ubicados se considera necesario obtener máximas opciones de exploración, como son guías telefónicas, el Internet que tiene muchas páginas que son muy necesarias.

- **Tipo de recaudación**

Para mayor seguridad en el cobro de valores, es conveniente crear varios accesos de pago accesibles para los clientes, en los que se hallan pagos mediante sucursales, depósito, transferencias bancarias, débitos si el cliente es particular.

REPORTES DE COBRANZAS

El método de misión de recaudaciones abastece, en época real, la investigación necesaria para que los recaudadores laboren eficientemente, también de ofrecer la dirección de los logros y rendimiento de la habilidad elegida.

La variada suma de informes permitirá:

- Calcular el nivel de seguridad de los recaudadores.
- Manejar el registro del aumento de usuarios por recaudador y del valor del compromiso.
- Organizar la carga de trabajo y calcular la eficacia de los recaudadores.
- Monitorear los valores que se recuperan con cada usuario.
- Obtener un mayor control de lo recaudado.

CONTROL DE LAS COBRANZAS

Todo método de cobro para ser apreciado de manera general, posee un control en general, obteniendo en cuenta que la validez de cobrar ha de incurrir en forma importante en el éxito o fracaso de la empresa.

CONTROLES EN LAS OPERACIONES

Frente a los controles en relación al movimiento de capitales, se han los siguientes:

- a) Manejo de los recibos pre numerados.
- b) Vencimientos de pago.
- c) Transferencia de cheques tomados como medio de pago.
- d) Control de la recaudación de efectivo y/o cheques
- e) Cheques que deben depositar en fechas establecidas por el cliente.
- f) Valores recogidos por gestiones de cobranzas como llamadas telefónicas.
- g) Rebajas por pronto pago.
- h) Confirmación de datos como: dirección, teléfonos convencional y celular.

CONTROL DE GESTIÓN DE COBRANZAS

Control de cobranza por cobradores

Como ya se ha mencionado, es frecuente que las empresas, a fin de activar su misión de cobro, realicen su sistema de cobranza por medio de recaudadores incluidos en su planilla.

Concierne examinar la gestión conveniente al cobro de deudas en cuenta normal, deudas justificadas, y deudas en cuotas.

Deudas en Cuenta Corriente

Habitualmente para este tipo de deudas, los recaudadores ejecutan su misión sobre la base del reporte mensual de las cuentas por cobrar que emite la empresa. En tal sentido para la recaudación de las cuentas corrientes o por vencer cuando se cobran el recaudador emite un recibo

numerado de por cada factura que cancela el cliente y entrega el original al usuario y mantiene una copia para el departamento de cobranzas.

Deuda Documentada

El departamento de cobranzas, mensualmente expondrá una planilla a sus clientes por cobrar, registrando el límite de pago en sus próximas facturas. Sobre la base de dicha investigación se elaborarán los listados para cada recaudador en los cuales se puntualizará la identificación de los documentos a cobrar, sus importes y fechas de vencimiento.

COMPROMISO DE PAGO

Hay tácticas efectivas que ayudan a que el cobro no se convierta en una pesadilla.

Cuando el cliente menciona al asesor que va a cancelar la deuda, es decir crea un compromiso de pago, no significa que lo va realizar con seguridad, por ese motivo, es importante también realizar un seguimiento de la promesa de pago, cuando se logra los compromisos hay que entender que estas no son reales ya que el caso que, a última hora de cancelar el valor adeudado, existe un inconveniente por parte del cliente y no se ejecute la cancelación.

Para evitar este malestar se realiza un seguimiento que confirme y refuerce los compromisos de los deudores, haciendo una llamada o realizando mensajes de texto recordando el compromiso, por ejemplo:

“Estimado usuario Sr/a. Cárdenas Bermúdez Fernando Andrés con CI: 0930261078, reciba un cordial saludo de la empresa American Call Center, le recordamos que hace días recibió una llamada por parte de nuestros asesores donde fijo un compromiso de pago, realizando la cancelación de su convenio con cuota inicial del valor de \$150.00 para el día 7 de diciembre en una de nuestras oficinas, estaremos pendiente de su pago para que evite cargos de interés a la deuda que tenga un excelente día”

Con esta técnica estamos recordándole al cliente del pago y que lo realice con seguridad y se confirma que se reduce al mínimo los incumplimientos.

Una idea utilizando las estrategias de trabajo con los deudores es realizando llamadas donde se incluyan fechas de vencimientos, fechas de pago y saldos adeudados.

Realizando una estrategia permitiendo el acceso de envíos por correos electrónicos de sus planillas con su límite de pagos se evita que el cliente se atrase en cancelar y se obviara que no caiga en mora.

Algo muy efectivo dejando mensajes de voz masivos, es decir grabadoras automáticas indicando con el valor exacto que tiene que pagar y hasta que fecha de vencimiento, a los teléfonos y celulares de los clientes, aunque estén al día se les deja un recordatorio.

SEGMENTACIÓN DE LA CARTERA

Refiriendo con la cartera vencida por titular se debe dividir los usuarios mediante varias segmentaciones. Originalmente se la segmenta por antigüedad. Empezamos partiendo en 3 grupos:

- Pre Mora
- Mora temprana
- Mora Tardía.

En esta división es sustancial dado a la habilidad de misión que se maneja para estos conjuntos.

Los usuarios en Pre Mora no se los recubra llamar debido al alto costo de la gestión con personas. Se le remiten otros medios de comunicación, tales como SMS, o emails.

Mora Temprana usuarios con cargos vencidos con menos de 90 días de vencimiento. Esta categoría se puede dividir en:

- **30:** Usuarios con registros vencidos en menos de 30 días
- **60:** Facturas vencidas entre 30 y 60 días.
- **90:** Facturas vencidas entre 60 y 90 días.

Mora Tardía son los usuarios que sus registros poseen más de 90 días de retraso y en usual hasta 180. Acatando de los tipos de la cartera de usuarios, esta condición puede también fraccionar en varias sub categorías.

Antecedentes Referenciales

Según Martha Yadira Pluas en la ciudad de Guayaquil, " planteo el tema del "Estudio del sistema de control interno del departamento de crédito y cobranza de la empresa Valdyard corporación S.A.", se llevó a cabo con la finalidad de realizar el planteamiento del problema, identificando el objeto de estudio, así también se plantean los objetivos tanto generales como específicos, se justifica el tema de investigación y por último las variables y la hipótesis de la investigación, adicional se describe los fundamentos teóricos, el marco legal y conceptual que sirve de base para el desarrollo de la investigación.

La diferencia con el tema es por el manejo en general de cobro de la empresa y del proceso que se establece para recuperar el capital que la empresa que ha invertido en los créditos otorgados, como el Call Center tiene experiencia con los cobros, los asesores disponen de los conocimientos y de las herramientas necesarias para subir el recaudo mensual que ofrecen.

Según Génesis Yadira Gómez con ci. 1207488303 en la ciudad de Guayaquil, planteo el tema del " Propuesta de Manual de Créditos y cobranzas para mejorar la liquidez.", se llevó a cabo relacionar con el manejo y control de la cartera, y de esta forma, encontrar explicaciones a

situaciones internas de la empresa, como: falta de liquidez, altos costos financieros e índice de morosidad elevado.

La diferencia con el tema es primordial se hace uso de técnicas de investigación como son las: entrevistas, y la encuesta; por otro lado, se aplicó una evaluación de control interno del proceso de cuentas por cobrar, donde está involucrado el personal administrativo.

Según Betsy Shirley Piguave con ci. 0930674155 en la ciudad de Guayaquil, planteo el tema del “diseño de un modelo de crédito y cobranza para automercado s.a.”, se llevó a cabo implicar el conocimiento de procesos de cobranzas que permitan recuperar la inversión, dentro de las condiciones señaladas por la empresa, conservando la buena voluntad del deudor y además ayudando a incrementar las ventas.

La diferencia con el tema es investigar más al fondo que estrategias se utiliza para que el cliente fije un compromiso y cancele la deuda vencida el mismo día de la llamada, siguiendo con las condiciones y políticas señaladas por la empresa y se incrementa el volumen de recaudo.

Según Génesis Yadira con ci. 1207488303 en la ciudad de Guayaquil, planteo el tema del " Propuesta de Manual de Créditos y cobranzas para mejorar la liquidez.”, se llevó a cabo relacionar con el manejo y control de la cartera, y de esta forma, encontrar explicaciones a situaciones internas de la empresa, como: falta de liquidez, altos costos financieros e índice de morosidad elevado.

La diferencia con el tema es que mediante el call center el cliente tendrá una gama de beneficios para que cancelen los pagos a tiempo y eviten caigan en mora, a través de estrategias el cliente tendrá la opción de elegir que se refleja más conveniente seguir avanzando la deuda o acoplarse a un convenio y llegando a las metas propuestas por la empresa.

FUNDAMENTACION LEGAL

La presente investigación tiene como fundamentación legal el código de trabajo en el cual se hará mención a los siguientes artículos:

Constitución Política del Ecuador

Art. 276

Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

Art. 319

Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentarán la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional.

Art. 33

Sección octava

Trabajo y seguridad social

El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

El derecho a la seguridad social es un derecho irrenunciable de todas las personas, y será deber y responsabilidad primordial del Estado. La seguridad social se regirá por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad, suficiencia, transparencia

y participación, para la atención de las necesidades individuales y colectivas...

Plan nacional del Buen Vivir

Objetivo 9

Garantizar la vigencia de los derechos y la justicia

El reconocimiento, promoción y garantía de los derechos es la finalidad primordial del nuevo modelo de Estado constitucional de derechos y justicia. Esta definición marca la diferencia con los modelos anteriores, pues redefine la relación Estado-sociedad-naturaleza. Las personas, los pueblos y las nacionalidades deciden sus destinos, y la autoridad estatal define los mecanismos de cohesión para que dichas decisiones aporten a la construcción de un proyecto colectivo.

La norma constitucional es el instrumento por excelencia para la garantía de derechos. Determina el contenido de la ley, consagra mecanismos de garantía de los derechos, establece los límites al ejercicio de la autoridad y la estructura del poder, y es de directa aplicación por cualquier persona, autoridad o juez. En este contexto, los derechos constitucionales, en particular los del Buen Vivir, son, a la vez, límites del poder y vínculos impuestos a la autoridad pública. Por tanto, para asegurar su ejercicio, someten y limitan a todos los poderes, inclusive al constituyente. Esta garantía se expresa en el ordenamiento jurídico de la facultad de definir y aplicar políticas públicas, y opera a través de la facultad jurisdiccional, cuando las otras fracasan o violan derechos.

Finalmente, se establece especial atención a los derechos de las personas privadas de la libertad y de sus familias, y se busca garantizarlos y protegerlos, a través de acción pública orientada a la reforma integral de un sistema de rehabilitación social, que permita generar oportunidades de integración social y económica en este sector.

Políticas

9.1. Aplicar y practicar el pluralismo jurídico, respetando los derechos constitucionales.

9.2. Promover un ordenamiento jurídico acorde al carácter plurinacional del Estado constitucional de derechos y justicia.

9.3. Impulsar una administración de justicia independiente, eficiente, eficaz, oportuna, imparcial, adecuada e integral.

Metas

9.3.1 Alcanzar el 75% de resolución de causas al 2013.

9.3.2 Alcanzar el 60% de eficiencia en la resolución de causas penales acumuladas al 2013. 9.4.1 Reducir la violencia contra las mujeres:

- la física en un 8%.

- la psicológica en un 5%.

- la sexual en un 2%.

Objetivo 10

Garantizar el acceso a la participación pública y política

La Constitución de 2008 consolida una posición de vanguardia para la participación que es, además, un eje transversal. Los avances en materia de participación en el ejercicio de la soberanía popular, se dan no sólo por medio de los órganos del poder público sino, también, a través de los mecanismos de participación directa de las personas, las comunidades, los pueblos y las nacionalidades. La comunidad de personas que puede participar directamente en la vida democrática del país se amplía: tienen derecho al voto jóvenes menores de 18 años, migrantes, extranjeros, militares y policías, y las personas privadas de la libertad sin sentencia.

Por primera vez se reconoce la democracia comunitaria, además de la directa y representativa, de tal suerte que esta última se enriquece desde

los diversos modos personales y colectivos de practicarla. Los sujetos de la participación, en el marco constitucional, ya no son únicamente las y los ciudadanos a título personal, sino también las comunidades, pueblos y nacionalidades. De este modo, las personas y colectividades pueden incidir en la toma de decisiones sobre el bien común: la planificación, presupuestación, gestión, control y evaluación de las políticas públicas.

Es deber del gobierno democrático estimular la participación ciudadana y la organización social sin cooptarlas, e institucionalizar mecanismos de participación en el Estado. Para ello se requiere garantizar la generación y el acceso a información precisa y actualizada sobre las condiciones de vida de la población; institucionalizar la obligatoriedad de la rendición de cuentas; y vigilar el cumplimiento de las normativas electorales y de las cuotas que garantizan la paridad de la representación.

Políticas

10.1. Promover la organización colectiva y autónoma de la sociedad civil.

10.2. Fortalecer, generar e innovar formas de control social y rendición de cuentas a las y los mandantes.

10.3. Promover la participación política y electoral con equidad en los cargos de elección popular, de designación y en las instituciones públicas.

Metas

10.2.1 Aumentar al 50% la participación de mayores de 18 años en organizaciones de la sociedad civil al 2013.

10.3.1 Alcanzar el 30% de participación de las mujeres en cargos de elección popular al 2013.

10.3.2 Alcanzar el 15% de participación de jóvenes en cargos de elección popular al 2013.

Disposiciones Transitorias

Art. 289.- La contratación de deuda pública en todos los niveles del Estado se registrará por las directrices de la respectiva planificación y presupuesto, y será autorizada por un comité de deuda y financiamiento de acuerdo con la ley, que definirá su conformación y funcionamiento. El Estado promoverá las instancias para que el poder ciudadano vigile y audite el endeudamiento público.

Art. 292.- El Presupuesto General del Estado es el instrumento para la determinación y gestión de los ingresos y egresos del Estado, e incluye todos los ingresos y egresos del sector público, con excepción de los pertenecientes a la seguridad social, la banca pública, las empresas públicas y los gobiernos autónomos descentralizados.

Capítulo IV

DEPURACION DE LOS INGRESOS

3. Créditos incobrables.

Serán deducibles las provisiones para créditos incobrables originados en operaciones del giro ordinario del negocio, efectuadas en cada ejercicio impositivo, en los términos señalados por la Ley de Régimen Tributario Interno.

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 Bancaria emita al respecto.

No serán deducibles las provisiones realizadas por los créditos que excedan los porcentajes determinados en el Art. 72 de la Ley General de Instituciones del Sistema 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 de las provisiones para créditos incobrables y del movimiento de las cuentas pertinentes

Art. 29.- Otras deducciones.- Son también deducibles, siempre que estén vinculados directamente con la generación de los ingresos gravados, los siguientes rubros:

1. Los intereses de deudas contraídas con las instituciones del sistema financiero nacional, así como las comisiones y más gastos originados por la constitución, renovación o cancelación de dichas deudas. En este caso no hay lugar a retenciones en la fuente.

2. Los intereses y más costos financieros por deudas contraídas con sociedades no sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y con personas naturales, siempre que se haya efectuado la respectiva retención en la fuente por el Impuesto a la Renta.

3. Nota: Numeral derogado por Decreto Ejecutivo No. 732, publicado en Registro Oficial 434 de 26 de Abril del 2011.

4. Los intereses y otros costos financieros relacionados con deudas contraídas para la adquisición de activos fijos se sumarán al valor del activo en la parte generada en la etapa pre operacional.

5. Los intereses y otros costos financieros relacionados con deudas contraídas para la exploración y desarrollo de minas y canteras, para la siembra y desarrollo de bosques, plantaciones permanentes y otras actividades cuyo ciclo de producción sea mayor de tres años, causados o devengados hasta la fecha de puesta en marcha, explotación efectiva o producción, se registrarán como cargos diferidos y el valor acumulado se amortizará a razón del 20% anual.

Sin embargo a opción del contribuyente, los intereses y costos financieros a los que se refiere el inciso anterior podrán deducirse, según las normas generales si el contribuyente tuviere otros ingresos gravados contra los que pueda cargar este gasto.

Capítulo III

El sistema de facturación

3.1 Los comprobantes de venta en la historia del Ecuador Previo a entrar en materia de la facturación electrónica, es necesario realizar una breve reseña de la razón por la cual los comprobantes de venta son uno de los pilares en el sistema tributario del Ecuador. Desde la creación del Servicio de Rentas Internas (SRI), a finales de 1997, se presentó la necesidad de incorporar cambios sustanciales en el sistema, con el propósito de fomentar una cultura tributaria en el país. Una de las aristas importantes en este nuevo sistema fue relieves la figura del comprobante de venta

3.2 Definición de la facturación electrónica Sanz Rubio et al., (2008) define a la factura electrónica como: una modalidad de factura en la que no se emplea el papel como soporte para demostrar su autenticidad, sino un soporte electrónico en el que se recogerá la información relativa a una transacción comercial y sus obligaciones de pago y de liquidación de

impuestos, además de otros requisitos en función de las obligaciones concretas del país en el que se utilice.

3.3 Importancia de la facturación electrónica muchos países, en todo el mundo, han implementado el sistema de facturación electrónica, con diferentes objetivos. En el caso de Latinoamérica, se apunta a tener un mayor control sobre las ventas o compras de sus contribuyentes.

3.4 La facturación electrónica en América Latina Chile, México, Argentina y Brasil son los pioneros en el uso de la facturación electrónica. Chile fue el primero en aplicar este sistema, a finales del 2003; México inició en el 2005; y, Argentina y Brasil, en el 2006.

3.5 La facturación electrónica en el Ecuador La disposición general sexta del Reglamento de Comprobantes de Venta, Retención y Complementarios, indica lo siguiente: El Servicio de Rentas Internas podrá autorizar la emisión de los documentos referidos en el presente reglamento mediante mensajes de datos (modalidad electrónica), en los términos y bajo las condiciones que establezca a través de la resolución general que se expida para el efecto y que guardará conformidad con las disposiciones pertinentes de la Ley de Comercio Electrónico y su reglamento.

Los documentos emitidos electrónicamente deberán contener y cumplir, en esa modalidad, con todos los requisitos que se establecen en este reglamento para aquellos documentos que se emitan de forma física, en lo que corresponda, constará con la firma electrónica de quien los emita y tendrán su mismo valor y efectos jurídicos.

3.5.1 Características de los comprobantes de venta electrónicos

De acuerdo a la normativa vigente, para que la factura electrónica sea válida, debe contar con las siguientes características:

- Cumplir con los requisitos exigibles para que un comprobante de venta sea válido.

- Atender a los requisitos de la ficha técnica emitida por la Administración Tributaria.

Definiciones conceptuales

Crédito: es un préstamo de dinero que el Banco otorga a su cliente, con el compromiso de que en el futuro, el cliente devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas) o en un solo pago y con un interés adicional que compensa al Banco por todo el tiempo que no tuvo ese dinero (mediante el prepago).

Gestión: es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Gestiones de cobranzas: consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

Cartera Vencida: es toda deuda que tenga 90 o más días sin pagar, por lo que ese crédito pasa de estar en una cartera vigente, a una cartera que se le denomina vencida. En el caso de los créditos en cuotas, se consideran parte de la cartera vencida aquellas cuotas que estén impagas ya por 90 o más días

Cartera morosa: son las que mayor morosidad presentan dentro del sistema financiero, al segmentar la cartera riesgosa y morosa por modalidad, se encuentra que los créditos riesgosos y morosos de la cartera comercial y de consumo son los que más participan, concentrando el 63,3% y 26,4% de la cartera riesgosa, respectivamente, y el 43,3% y 34,1% de la morosa, en su orden.

Recuperación: los talentos de un buen gestor en cobranza es saber escuchar con atención a sus clientes, ya que al escuchar y no simplemente oír podemos obtener la solución de la cuenta. Además, es necesario tener presente en todo momento el cambio de actitudes ante los problemas y retos de la cobranza.

Vencida: Monto total de créditos otorgados por una persona Física o Moral y que se convierte en un Activo de riesgo al tener los créditos en mora, Entendida también como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Facturas: es un documento legal que constituye y autentifica que se ha prestado o recibido un servicio o se ha comprado o vendido un producto. En la factura se incluyen todos los datos referentes a la operación y, la emisión de la misma, es de obligado cumplimiento en operaciones mercantiles.

Cobranzas: consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente Industrial, Comercial, Financiera, o Prestadora de Servicio actividad, que se realiza en México y en todos los países del mundo, hoy en día uno de los problemas principales que adolecen las empresas en la cobranza, es el de minimizar el tiempo de su recuperación.

Mejora: es tener un registro con toda la información actualizada de cobranzas a fin de poder hacer el seguimiento de manera más ordenada y metódica de la información que puede presentarse en papel, lo más adecuado es tener una versión digital con las planillas de cálculo completas y actualizadas, en la cual se incluya la fecha de facturación, el número de la factura, el monto, el plazo de pago acordado, las referencias de contacto y demás datos relevantes para la cobranza. .

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Nombre completo de la empresa o institución:

American Call Center. S.A.

Fecha de incorporación al sistema financiero:

23 de febrero de 1999

Ruc: 0991506241001

Objeto social:

Nuestro objetivo, va más allá, y en base a nuestro objetivo principal nos planteamos nuevas metas para cada año que nos permitan asentarnos como organización y mantener los pilares esenciales para mantener la diferencia de otros Call center del sector. Cercanía, preocupación por el equipo y las personas, conciliación de la vida familiar y laboral y todo ello bajo un paraguas de rentabilidad y crecimiento. Queremos ser una empresa referente tanto por su buen hacer como por sus resultados.

Nuestros objetivos clave: seguir creciendo y evolucionando como empresa, externa e internamente.

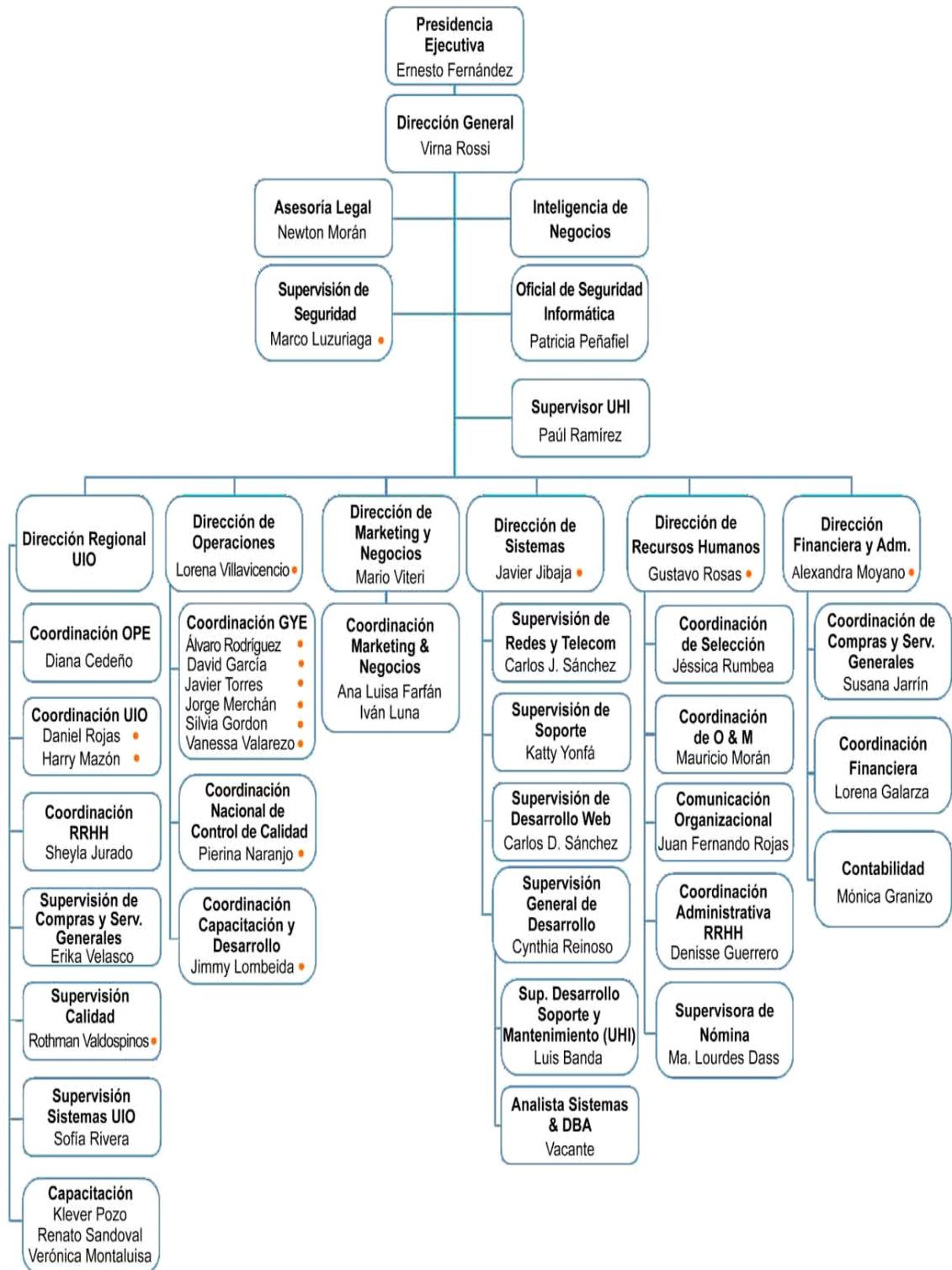
Misión

Servir las necesidades globales de telecomunicaciones de nuestros clientes mediante la creación de valor y la innovación para ser un operador eficiente y rentable.

Visión

Aspira a convertirse en un operador global clave para las comunicaciones internacionales, tanto en orientación al cliente, innovación, excelencia en el servicio y compromiso con sus empleados.

Figura 1. Estructura Organizativa



Fuente: <https://www.bts.io/es/wholesale-servicios-de-carrier/contact-center/>

Cuadro de plantilla total de trabajadores

Cargo	Cantidad
Asesores Telefónicos	75
Asesores – Calidad	10
Lideres	1
Capacitadores	1
Supervisores	3
Coordinadores	1
Técnicos IT	1
Recursos humanos	4
Administrativo-Financiero	1
Directivos	1
Total Trabajadores	98

Nota: Autora. Jara, A (2018)

Clientes, proveedores y competidores más importantes

American Call Center ofrece a sus clientes una gama de servicios desarrollados por nuestros expertos y diseñados a la medida de las necesidades de su industria o negocio. Su personal altamente capacitado y comprometido, conforman la herramienta más eficaz al momento de ofrecer soluciones a sus necesidades de servicio relacionadas al manejo y trato de sus clientes.

En el año 2003 y aprovechando la experiencia ganada a nivel internacional, se toma la decisión de incursionar en el mercado local y trasladar esta experiencia al incipiente mercado nacional, siendo los primeros clientes:

SECTOR – BANCA & SEGUROS.



SECTOR - MEDIOS



SECTOR – SERVICIOS.



SECTOR – COMERCIAL.



SECTOR – INDUSTRIAL.



SECTOR – TELECOMUNICACIONES.



SECTOR – PÚBLICO.



PROVEEDORES

- Interagua
- Conecel
- ATM
- Banco Internacional
- Diners Club
- Tame
- Claro

COMPETIDORES

- Extremis Call Center Ecuador
- Cobefec Call Center Ecuador
- Telalca Center
- Sistem Ecuador Call Center

- Innobix Call Center
- Servencob Call Center
- Prego Call Center
- Bizzion Call Center
- Call Center Vocex
- Plus Services Call Center
- Telenews S.A.

Principales productos o servicios

Entre los servicios que ofrecemos tenemos:

- Encuestas de Mercado o Servicio.
- Actualización de base de datos.
- Fidelización de clientes.

CAMPAÑAS INBOUND – RECEPCIÓN DE LLAMADAS. “SERVICIO AL CLIENTE, Construyendo Relaciones”

Manteniendo altos niveles de satisfacción a través de respuestas y resoluciones exactas y oportunas a las NECESIDADES de sus clientes, resolviendo dudas, inquietudes o problemas, entregando una atención personalizada a través de distintos medios como: números 1800, 1700, convencionales, comunicación VoIP, email, fax, u otros.

Entre los servicios que ofrecemos tenemos:

- Información General sobre productos o servicios.
- Atención y manejo de quejas y reclamos.

En el manejo de las cobranzas se requiere una planeación eficiente, se toman en cuenta los siguientes aspectos básicos en la empresa American Call Center.

- La segmentación de cartera.
- La capacitación del personal.
- La legislación en materia de cobranza.
- Las herramientas con las que se cuenta.
- La tecnología a emplearse.

Considerado como el centro de contacto más grande en el Ecuador, maneja un portafolio diverso de clientes y negocios en diferentes sectores, que lo colocan como líder en la industria y con una amplia proyección de crecimiento en Ecuador.

Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Las cobranzas por parte de los asesores requieren técnicas profesionales por lo que se va a detallar como realizan la gestión:

Los asesores realizan llamadas diarias y teniendo contacto con el titular de la deuda solicitan la cancelación de esta; se manejan con bases de datos de los clientes deudores.

Las gestiones de cobranzas siempre inician con la introducción, es decir una escuela de capacitación donde se enseña a los asesores el método y el funcionamiento que abarca a este proceso de cobro, ya que la empresa fomenta su crecimiento y aprovecha oportunidades, generando posiciones y promociones que faciliten el ascenso del personal capacitado

Obtendrán información como realizar cada llamada y que se debe incluir para que realicen los compromisos diarios, son capacitados por un asesor antiguo del Call Center para que el nuevo personal tenga conocimiento de cómo realizar la gestión, por esto se cuenta con personal altamente capacitado y comprometido para que una sea un compromiso efectivo, conforman la herramienta más eficaz al momento de ofrecer soluciones a sus necesidades de servicio relacionadas al manejo y trato de sus clientes, el mismo personal del Call Center se encargará de facilitar las clases con el fin de la misión que deseen.

Es importante manejar la actitud frente a la gestión que realicen los asesores, en operaciones se dispone de total concentración ya que por parte de los asesores si involucran sus temas apartes con el trabajo afectara para que logren los objetivos diarios.

Además, cada asesor que llame desde el momento en que le contestan debe mantener un tono de voz adecuado, , amable y educado, no tiene que proyectar cansancio, aburrimiento, frustración, tragedia, en fin, emociones que transmiten molestias, donde el cliente que tiene deuda no vislumbra un tipo de ayuda al menos para que realicen los pagos, es ahí cuando la empresa comienza a obtener falencias y puede llevar a consecuencias de no llegar a las metas establecidas.

Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros)

Indicadores de liquidez	Año 2017	Año 2018
Razón circulante <u>Activo circulante</u> Pasivo circulante	<u>798.230</u> 350.750 Razón circulante 2,28	<u>721.982</u> 366.672 Razón circulante 1,97
Capital del trabajo <u>Activo circulante</u> Pasivo circulante	<u>798.230</u> 350.750 Cap. de trabajo 447.480	<u>721.982</u> 366.672 Cap. de trabajo 355.310
Prueba ácida <u>Activo circulante – inventario</u> Pasivo circulante	<u>798.230-233.460</u> 350.750 Prueba ácida 1,61	<u>721.982-207.416</u> 366.672 Prueba ácida 1,40

Razón circulante: La empresa American Call Center menciona que por cada \$1 de pasivo corriente, para los años 2017 y 2018, cuenta con \$2,28 y \$1.97, de respaldo en el activo corriente.

Capital de trabajo: La empresa American Call Center menciona que el capital neto del año 2017 fue de \$447.480 y en el año 2018 este disminuyó a \$355.310.

prueba ácida: La empresa American Call Center menciona que, por cada dólar de pasivo corriente, lograba cubrir \$1,61 excluyendo los inventarios, en el 2018, este índice disminuyó a \$1,40 para cubrir cada dólar del pasivo corriente.

índice de actividad	Año 2017	Año 2018
rotación cuentas por cobrar <u>cuentas</u> cuentas cobrar	$\frac{226.520}{391.770}$ Rotación cuentas por cobrar 0,57 veces $\frac{360}{0,57}=70 \text{ días}$	$\frac{196.630}{357.315}$ Rotación cuentas por cobrar 0,55 veces $\frac{360}{0,55}= 68 \text{ días}$
rotación de cobro <u>costo de ventas</u> inventario	$\frac{428.690}{233.460}$ Rotación de cobro 1,83 veces $\frac{360}{1,83}= 59 \text{ días}$	$\frac{190.961}{207.416}$ Rotación de cobro 0,92 veces $\frac{360}{0,92}= 54 \text{ días}$
rotación de activos totales <u>cuentas</u> activo total	$\frac{226.520}{885.360}$ rotación de activos totales 0,25 veces	$\frac{196.630}{781.864}$ rotación de activos totales 0.26 veces

Rotación cuentas por cobrar: La empresa American Call Center menciona que el índice del año 2017 mantuvo un nivel de crédito de 70 días, en el año 2018 el crédito disminuyó a 68 días.

Rotación de cobro: La empresa American Call Center menciona que en el año 2017 permanecían el producto en por 59 días, en el año 2018 disminuirían a 54 días.

Rotación de activo total: La empresa American Call Center que los activos generaron ingresos de 2,29 veces, en el año 2018 fue similar. Generando ingresos equivalentes a 2,43 veces de los activos totales.

Indicadores de Rentabilidad

índice de rentabilidad	Año 2017	Año 2018
rentabilidad sobre recaudo $\frac{\text{utilidad neta}}{\text{ventas netas}}$	$\frac{316.211}{2026.520} =$ rentabilidad sobre recaudo 15,60%	$\frac{240.855}{1896.630}$ rentabilidad sobre recaudo 12,70%
rentabilidad sobre activos $\frac{\text{utilidad neta}}{\text{activo total}}$	$\frac{316.211}{855.360}$ rentabilidad sobre activos 35,72%	$\frac{240.855}{781.864}$ rentabilidad sobre activos 30,81%
rentabilidad sobre patrimonio $\frac{\text{utilidad neta}}{\text{patrimonio}}$	$\frac{316.211}{534.610}$ rentabilidad sobre patrimonio 59,15%	$\frac{240.855}{415.192}$ rentabilidad sobre patrimonio 58,02%

Rentabilidad sobre recaudo: La empresa American Call Center menciona que en el año 2017 fue buena representaba un 15,60% en el año 2018 hubo una disminución al 12,70%.

Rentabilidad sobre los activos: La empresa American Call Center menciona que, con el total de activos se obtuvo un porcentaje del 35,72% disminuyéndose en el 2018 a 30,81%.

Rentabilidad sobre patrimonio: La empresa American Call Center menciona que el año 2017 se beneficiaron del 59,15% por las inversiones hechas en aquel periodo, en el 2018 hubo un decline a 58,02%.

Diseños de la Investigación

Para este trabajo de investigación se va a enfocar con dos diseños científicos. Investigación-acción y mixto (cualitativo-cuantitativo) porque podemos analizar y ampliar una gama de estrategias y llegar a los objetivos establecidos para poder recolectar toda la información necesaria para observar la causa o el efecto y hacer predicciones científica, en la investigación mixta integrar sistemáticamente en los métodos cuantitativo y cualitativo en un solo estudio almacenando sus estructuras y ordenamientos originales, el diseño científico se basa a los planes o estrategias se va a usar esta herramienta para saber que método podemos utilizar con los asesores y realizar la mejor cobranzas.

Investigación explicativa, ya que se intenta conocer y detallar los procesos que se efectúan a cabo y establecer a través de estos las mejoras o el proyecto con los métodos ordenados que debe realizar la empresa para mejorar las cobranzas, el propósito con la investigación es ampliar profundizar y conocer diferentes teorías o criterios la cual ayuda como soporte para establecer las causas en distintos tipos de estudio en el sistema de cartera vencida.

Cuando el objeto a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o de cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Tipos de Investigación

Tabla 2 Tipos de investigación

Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. (pag.26)	Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. (pag.24)	Son saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. (pag.25)

Nota: Autores. Fideas G. Arias (2012).

Para el diseño de esta investigación se lleva con el tipo explorativo y descriptivo porque se va a analizar los resultados de cada tipo de investigación en los métodos de cobranzas y describir el proceso de la nueva técnica que se va a utilizar para los clientes en mora.

La investigación exploratoria se efectúa normalmente cuando el objeto a examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes.

La investigación descriptiva busca especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o de cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Tipos de enfoque

Se determinó que el enfoque de la investigación fue mixto tanto cualitativo como cuantitativo, en la cual, se examinó las deducciones lanzados de la conversación, y las encuestas que son delineadas para los jefes o

propietarios de las pymes, por lo tanto, esta es una investigación que sirvió para cubrir la necesidad de la demanda.

El enfoque cualitativo, como indica su propia designación, tiene como objetivo la representación de las cualidades de un fenómeno. No se trata de probar o de medir en qué grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, sino de manifestar tantas formas como sea posible. En indagaciones cualitativas se debe hablar de intelecto en profundidad en lugar de precisión: se trata de lograr un entendimiento lo más profundo posible. (Paz, 2014, pág. 1)

Según López (2013), el enfoque cuantitativo de la investigación destaca “una concepción global positivista, hipotética-deductiva, imparcial, particularista y orientada a los resultados para explicar ciertos fenómenos” (pág. 1).

Población y muestra

Población: es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno, como un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio también se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde la unidad de población posee una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación. Según Tamayo (2006).

Población finita: agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran; además, existe un registro documental de dichas unidades agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. Según Arias, F (2006).

Población infinita: es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible, es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman,

por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible. Según Arias, F. (2006).

Muestra: es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación ya que existe procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante. La muestra es una parte representativa de la población.

Tipo de muestra

Para el proyecto de investigación en los tipos de muestra se va a elegir el muestreo sistemático:

Es una prueba sistemática ya que se va a coleccionar información por parte de todos los asesores al momento de realizar las cobranzas recopilando información por qué motivo no cancelan sus deudas a tiempo ya que es una técnica de muestreo aleatorio que los investigadores eligen con frecuencia por su sencillez y calidad regular.

Según Carlos Ochoa menciona que es fácil y se puede hacer manualmente. Los resultados son representativos de la población a menos que se repitan ciertas características de la población por cada enésimo individuo, lo que es muy poco probable, se utiliza como una técnica dentro de la categoría de muestreos probabilísticos y que por lo tanto requiere tener un control preciso del marco muestra de individuos seleccionables junto con la probabilidad de que sean seleccionados consistente en escoger un individuo inicial de forma aleatoria entre la población.

Técnicas de Investigación:

Tabla 4

Materiales de investigación

Técnicas	Instrumentos
<ul style="list-style-type: none">• Observación	<ul style="list-style-type: none">• Guión
<ul style="list-style-type: none">• Entrevista	<ul style="list-style-type: none">• Formulario
<ul style="list-style-type: none">• Encuesta	<ul style="list-style-type: none">• Cuestionario
<ul style="list-style-type: none">• FODA	<ul style="list-style-type: none">• Matriz

Nota: Autora: Jara, A (2018)

Como técnica de investigación para el presente trabajo de investigación se aplicará la entrevista y el análisis documental

Entrevista

Se define como una conversación que se propone con un fin determinado distinto al simple hecho de conversar, un instrumento técnico de gran utilidad en la investigación cualitativa, para recabar datos, el presente artículo tiene como propósito definir la entrevista, revisar su clasificación haciendo énfasis en la semi-estructurada por ser flexible, dinámica y no directiva y así mismo, se puntualiza la manera de elaborar preguntas.

El formulario está separado en dos secciones primordiales que son la guía de la entrevista y la evaluación del candidato.

Para disponer para la entrevista, se repasa los formularios de descripciones de personal, de solicitud de empleo y el cuestionario medico en este caso por parte de los asesores; se despliega una expansión de preguntas generales y concretas a ser tratadas durante la entrevista; se obtiene en la guía de entrevista el número de las preguntas a formular y se apunta a cada área preguntas agregadas oportunas. Se procede a través de la guía de la entrevista utilizando las preguntas de introducción para cada área y otras preguntas selectas.

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

Análisis documental

Se conoce como la operación intelectual que da lugar a un subproducto o documento secundario que actúa como intermediario o instrumento de búsqueda obligado entre el documento original y el usuario que solicita investigación. El calificativo de intelectual se debe a que el documentalista debe realizar un proceso de interpretación y análisis de la información de las cobranzas y luego sintetizarlo.

En el análisis documental se produce un triple proceso:

Un proceso de comunicación, ya que posibilita y permite la recuperación de información para transmitirla y poder determinar el problema.

Un proceso de transformación, en el que la información primaria sometida a las operaciones de análisis se convierte en otra información secundaria de más fácil acceso y difusión

Un proceso analítico-sintético, porque la información es estudiada, interpretada y sintetizada minuciosamente para dar lugar a un nuevo documento que lo representa de modo abreviado pero preciso

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Debido al análisis respectivo, se debe tomar medidas urgentes, pero también debe adaptar su metodología a la relación con el cliente, el monto del pago atrasado y su instinto. En el momento en que un pago se vence, llame al cliente y averigüe cuál es el problema, por lo general es posible saber si el cliente está ofreciendo una explicación legítima. "Un motivo válido podría ser 'nuestro contador estuvo de vacaciones' o 'nunca recibimos la factura'. En ese caso, puede darles una nueva fecha de vencimiento".

Realice las respectivas entrevistas correspondientes al tema:

Resultado de la entrevista

1. ¿Con que frecuencia revisan los reportes de antigüedad de deuda?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

Se hace una comparación con las deudas antiguas y podemos visualizar que tanta diferencia existe con la actual y las nuevas que se recauda.

2. ¿Con que frecuencia revisan las cuentas morosas?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

En el Call Center se maneja con un control interno diario donde es obligación ver las cuentas morosas diarias para ver como realizan las gestiones los asesores

3. ¿Realizan el seguimiento de cobranzas a los clientes del Call Center?

Si

No

Tal vez

¿Por qué?

Claro que si, por que todos los días hay que recaudar y llegar a las metas establecidas y hay que hacer la gestión diaria por las 8 horas laborables que hacen los asesores.

4. ¿Existe un control detallado sobre las facturas que se entregan a los clientes?

Si

No

Tal vez

¿Por qué?

Existe el lema que dice que si no me llega la factura no pago verdad, entonces con un control detallado de las facturas el cliente se dará cuenta que tiene una deuda con el Call Center y tendrá que cancelarla porque tiene conocimiento que si está adeudando.

5. ¿Cuáles son las causas por lo que los clientes no cancelan las facturas?

Existen muchas causas como, por ejemplo, no cuentan con dinero, no sabía que adeudaba, no le llegó la factura, no estaba el gerente en la ciudad, se les extravió la factura, etc. Lo importante es realizar la gestión y lograr recuperar los valores vencidos.

6. ¿Con qué frecuencia envían los estados de cuenta a los clientes?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

Se los envía mensualmente y esta gestión debe ser con más tiempo de anticipación, por ejemplo, debe ser semanalmente.

7. ¿Realizan un seguimiento a las facturas entregadas?

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

Porque la mayoría de los clientes tiene crédito a 30 días y las facturas se revisan al vencimiento, este proceso también debe ser anticipado, semanalmente, por ejemplo.

8. Con que frecuencia llaman a los clientes

Diariamente

Semanalmente

Mensualmente

¿Por qué?

Diariamente, cuanto se vence la factura del cliente, así mismo debe ser anticipado y recordar al cliente que sus valores están por vencer y de esta forma se puede constatar si el cliente tiene las facturas correspondientes.

9. Realizan el seguimiento a las promesas de pagos de los clientes

Si

No

Tal vez

¿Por qué?

Claro, si vemos que no cancelan se los vuelve a llamar indicando por que no canceló y que tiene hasta tal hora del día para que realicen el pago correspondiente.

10. Realizan seguimientos diarios en las llamadas

Si

No

Tal vez

¿Por qué?

Es nuestro trabajo realizar seguimientos diarios es la manera de llegar a a los clientes y que estos puedan cancelar.

Análisis Documental

Reporte de recaudo 2018

Tomado en cuenta que:

En el reporte general se mide, el porcentaje sobre efectivos es decir sobre los contactos efectivos como se deja mensaje a terceros, cliente fallecido o cualquier contacto con referencia con la cual se contactó el asesor sobre los compromisos pagados dicho esto pasaremos al reporte.

Reporte por asesor sobre contactos efectivos

Cientes	Total llamadas	Total Pagos recaudados	% sobre efectivos
El Universo	245	120	55%
De Prati	346	210	82%
Salud S.A.	120	60	50%
Casa Tosi	340	150	45%
Total	1,051	510	60%

Nota: Autora: Jara, A (2018)

Referente a esta tabla de porcentajes efectivos por cada asesor sobre los clientes que ellos hablan en un mes pondremos los valores de su recaudo del dicho mes:

Reporte de recaudo del mes de Enero del 2018

Cientes	Total llamadas	Total Pagos recaudados	Total, Recaudo
El Universo	245	120	8,475.36
De Prati	346	210	16,356.56
Salud S.A.	120	60	4,390.30
Casa Tosi	340	150	11,450.90
Total	1,051	510	44,540.45

Nota: Autora: Jara, A (2018)

Pasaremos a visualizar uno de los meses más bajos de lo que es la recuperación de cartera en el año 2018 este mes fue julio.

Reporte por asesor sobre contactos efectivos

Clientes	Total llamadas	Total Pagos recaudados	% sobre efectivos
El Universo	60	30	50%
De Prati	45	12	25%
Salud S.A.	30	14	45.5%
Casa Tosi	25	6	15.5%
Total	160	56	23.7%

Nota: Autora: Jara, A (2018)

Vamos a visualizar el reporte por recaudo:

Reporte de recaudo del mes de Febrero del 2018

Clientes	Total llamadas	Total Pagos recaudados	Total Recaudado
El Universo	60	30	5,350.54
De Prati	45	12	7,340.35
Salud S.A.	30	14	8,645.10
Casa Tosi	25	6	9,440.30
Total	160	56	30,776.29

Nota: Autora: Jara, A (2018)

Adicionalmente realizamos el siguiente análisis en relación a la gestión de la recuperación de cartera vencida:

- Rotación de cartera Mensual ((**CxC clientes promedio / Cobro**) * **360**)
- Rotación de cartera por cliente (Mensual)
- 98% de cartera vencida sobre cartera total
- 15% de cartera incobrable sobre cartera total

- 20% de cartera incobrable sobre patrimonio
- 25% cartera en cobro jurídico sobre cartera total
- 37% de Cobertura de la provisión sobre cartera total
- 79% de crecimiento en el cobro frente al porcentaje de crecimiento de la cartera por canal. **Premisa: Crecimiento en cobro > Crecimiento en cartera =**

PLAN DE MEJORAS

- Manejo de indicadores y entrega de resultados.

Dos indicadores:

- ✓ Rotación de cobranzas y
- ✓ Días de cartera pendientes de cobro
- Seguimiento de clientes morosos para disminuir el riesgo de aumentar la cartera vencida.
- Promover entre los asesores telefónicos la base de datos de los usuarios para hacer llegar las copias de las facturas al correo electrónico de los clientes.
- Identificación del comportamiento y estatus clientes.
 - ✓ Cuentas con altos valores
 - ✓ Clientes con morosidad frecuente (Demoras frecuentes)
- Comprobar cuáles son los clientes a los no llega le llegan las facturas y ver a qué zonas corresponden y preguntar a los recaudadores los inconvenientes que se les presentan.
- Envío quincenal de Estados de Cuentas a clientes.
- Plan de capacitación a los asesores telefónicos temas:
 - ✓ Negociación con clientes difíciles.
 - ✓ Cobranza efectiva
- Suspender el servicio o contrato en caso de mora.
- Cuidar la relación comercial con el cliente.

Propuesta de capacitación para la mejora del servicio de atención al usuario.

¿Qué?	¿Porqué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Dónde?	¿Cuánto?
Manejo de indicadores y entrega de resultados:	Para realizar el control de las cobranzas	Lider del Call Center	A través de indicadores financieros como: Rotación de cobranzas y Días de cartera pendientes de cobro	Mensualmente	Área de operaciones de American Call Center	N/A
Seguimiento de clientes morosos para disminuir el riesgo de aumentar la cartera vencida.	Para disminuir los valores pendientes y recaudar rápidamente.	Lider del Call Center	Controlando a los asesores telefónicos	Horarios laborales de lunes a viernes	Área de operaciones de American Call Center	N/A
Promover entre los asesores telefónicos la base de datos de los usuarios para hacer llegar las copias de las facturas al correo electrónico de los clientes.	Para tener mejor conocimiento sobre las facturas que están pendientes de pago y agilizar la cobranza	Asesores telefónicos	Correo Electrónico	Horarios laborales de lunes a viernes	Área de operaciones de American Call Center	N/A
Identificación del comportamiento y estatus clientes: cuentas con altos valores y clientes con morosidad frecuente (Demoras frecuentes)	Para mantener un registro donde se identifique los motivos por los que los clientes no cancelan	Lider del Call Center	Con reportes mensuales	Se los realiza mensualmente para mayor control del motivo por el cual no cancelan	Área de operaciones de American Call Center	N/A
Comprobar cuales son los clientes a los no llega les llegan las facturas y ver a qué zonas corresponden y preguntar a los recaudadores los inconvenientes que se les presentan.	Para tener reportes de los clientes a los que no les llega la factura y determinar la frecuencia con la que sucede	Lider del Call Center	Documentos archivados en excel y en word para el mayor registro	Se los realiza quincenalmente para el mayor control del motivo por que no les llegan las facturas físicamente	Área de operaciones de American Call Center	N/A
Envío quincenal de Estados de Cuentas a clientes.	Para evitar que las cuentas por cobrar se incrementen o que caigan en mora.	Asesores telefónicos	mediante correos y estados de cuenta físicamente	se los realiza quincenalmente para el envío de los estados de cuenta	Área de operaciones de American Call Center	N/A
Plan de capacitación a los asesores telefónicos temas: Negociación con clientes difíciles y Cobranza efectiva	Mejorar los conocimientos para enfrentar clientes difíciles en el Call Center y el proposito que tienen que cumplir a diario y lograr cobranzas efectivas.	Asesores telefónicos	Cursos de capacitación de los mejores asesores telefónicos y de otras empresas	De acuerdo a las campañas	Área de operaciones de American Call Center	\$1,500,00

Nota: Autora: Jara, A (2018)

LOGROS DE PLAN DE MEJORA

- Conseguir una lista cercana a 0 errores en la notificación que se tiene entre los agentes para poder resolverlos.
- Obtener una dominante investigación ante con los clientes.
- Reducción de insatisfacción y contrariedad ante los clientes al momento de cobrar.
- Evitar una mala actitud con la atención que se debe comunicar con el cliente.
- Manejo y observación en el servicio que se ofrece ante un inconveniente que exista ante el usuario cuando se gestiona las llamadas de cobro.

Años	Recaudación Actual	Recaudación proyectada después del Plan de mejoras	Porcentaje
AÑO 2017	\$24,520.48	\$45.000.00	22%
AÑO 2018	\$20,898.78	\$50.000.00	19%

Nota: Autora: Jara, A (2018)

CONCLUSIONES

- Con la implementación del plan de mejoras del departamento de cobranzas y los indicadores utilizados en el proyecto podremos afinar la gestión y detectar de una manera rápida problemas cualitativos y cuantitativos que se puedan presentar en el área, lo que nos permitirá aplicar políticas restrictivas como: suspender el servicio si es necesario para evitar que crezca la cartera morosa y el riesgo de cuentas incobrables.
- Para el éxito del presente plan de mejoras, es importante realizar evaluaciones periódicas mensuales de los principales indicadores de cobranzas.
- Es importante reconocer que el apoyo de las demás áreas es fundamental para las mejoras de los procesos propuestos, especialmente el área comercial debido a su relación directa con el cliente.
- Es importante no solo crecer en cobros si no también tener un buen control de gastos y costos, porque no tiene sentido aumentar el trabajo y que el margen y utilidad de la empresa sea menor. Por ello si el plan de mejora sugerido cumple con los objetivos expuestos, entonces la gerencia evaluará la uniformidad de procesos de otras áreas.

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda tener un manejo de indicadores y entrega de resultados para la rotación de las cobranzas y tener pendiente los días de cartera pendientes de cobro.
- Se recomienda tener un seguimiento de clientes morosos para que se gestionen a diario y eviten que caigan en mora por la deuda que mantienen vencida.
- Se recomienda promover entre los asesores telefónicos la base de datos de los usuarios para hacer llegar las copias de las facturas al correo de los clientes y que tengan conocimiento del valor adeudado, especialmente, por las cuentas con altos valores y los clientes con morosidad frecuente que suelen demorarse en cancelar las facturas a tiempo.
- Se recomienda llevar un control de los clientes que no le llegan las facturas y el motivo por el cual no les llegan.
- Se recomienda enviar las facturas quincenalmente para que tengan conocimiento de la deuda y la puedan cancelar antes que incrementen los valores de intereses.
- Se recomienda mantener capacitación constante a los asesores telefónicos.

Bibliografía

- (15 de marzo de 2015). Obtenido de <https://www.definicionabc.com/general/mejorar.php>
- (12 de marzo de 2017). Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/gestion/>
- (2 de enero de 2018). Obtenido de <https://contabilidaddeimpuestos.com/la-cartera-vencida/>
- Andrade Pluas, M. Y. (2011). *Estudio del sistema de control interno del departamenro de credito y cobranza de la empresa Valdyard corporacion S.A.* Guayaquil.
- arias, f. (2006). *Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica.* caracas: Espíteme.
- Arias, F. (2006). http://metodosrecreacion.blogspot.com/p/blog-page_28.html. (P.82).
- Artuto. (2018). <https://www.crecenegocios.com/el-cierre-de-ventas/>. Obtenido de <https://www.crecenegocios.com/el-cierre-de-ventas/>:
- Bandera, B. C. (2018). http://www.cefa.com.mx/art_art110727.html. México.
- Barboza, F. (04-2018). <https://blog.inconcertcc.com/4-sistemas-de-cobranzas-estrategicos-para-moras-tempranas>. mayo.
- Básica, n. C. (2017). <https://www.typeform.com/es/encuestas/investigacion-cualitativa-o-cuantitativa/>. Barcelona-España.
- Carrera Navarrete, S. I. (2015). *Los analisis de la gestion de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A.* Guayaquil.
- Carrillo, & Bergamini. (2014). El emprendimiento como motor del crecimiento económico. *Boletín económico de ICE, Información Comercial*, 55-63.
- Castells, & Martinez. (2017). *LA ERA DE LA INFORMACIÓN: ECONOMÍA, SOCIEDAD Y CULTURA*. Obtenido de <http://ojsspd.c.ulpgc.es/ojs/index.php//article/viewFile/61045/544>
- Castillo, J. (2016). Espíritu empresarial como estrategia de competitividad y desarrollo económico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 103-118.
- Castro, & Becerra. (2014). Crecimiento empresarial basado en las ventas. *Responsabilidad Social. Pensamiento & Gestión*, 1-26.
- Colmont, M., & Landaburu, E. (2014). *Universidad Politécnica Salesiana Ecuador*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6149/1/UPS-GT000528.pdf>

- ConceptoDefinicion. (2019).
<https://conceptodefinicion.de/vendedor/>.<https://conceptodefinicion.de/vendedor/>
- Cordova, J. L. (2018). <https://www.intiza.com/es/about>.
- Debitia, C. (2019 Marzo). *Metodología de Gestión de Cobranzas*. Buenos Aires-Argentina.
- Deloitte. (Octubre de 2002).
[https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx\(es-mx\)Cobranza_recuperacion_2012.pdf](https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/financial-services/mx(es-mx)Cobranza_recuperacion_2012.pdf).
- Díaz Bravo, L. (2013). *Metodología de investigación en educación médica*. Mexico: Mayo 13.
- Ekosnegocios. (2013). *Ranking top 100 empresas PYMES* . Obtenido de PYMES: CONTRIBUCIÓN CLAVE EN LA ECONOMÍA :
<http://www.ekosnegocios.com/revista/pdfTemas/770.pdf>
- Enciclopedia de Clasificaciones. (2017). "*Tipos de ventas*". Obtenido de
<https://www.tiposde.org/empresas-y-negocios/550-tipos-de-ventas/>
- Endara, C. A. (2016). <https://www.gestiopolis.com/gestion-efectiva-de-cobranzas-5-claves-de-exito/>. marzo.
- Eumed.net. (2006). Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006a/aago/a5f.htm>
- Fabiola. (2018). <https://opcionis.cl/blog/cartera-vencida/>.
- Flores, E. (2016). El Trueque en el Nororiente del Estado de Morelos. *Etnobiología*, 47-55.
- Franco, I. (17 de Septiembre de 2012).
<https://listindiario.com/economia/2012/09/17/247505/la-funcion-del-gerente-de-ventas-en-la-empresa>.
- Fuentes Piguave, b. S. (2016). *Diseño de un modelo de credito y cobranza para automercado S.A*. Guayaquil.
- Gomez, G. Y. (2016). *Propuesta de manual de creditos y cobranzas para mejorar la liquidez*. Guayaquil.
- Hernández, M. H. (2018). Las ventas multinivel: análisis de las formas de trabajo asociadas. *Revista Semestral de Ciencias Sociales y Humanidades*,, 181-186.
- Hoyos, R. (2016). *Plan de marketing: diseño, implementación y control*. . Ecoe Ediciones.
- (2018). <http://delaire.cl/noticias/tecnicas-de-cobranza>. Chile.
<https://www.emprendepyme.net/la-contabilidad-en-la-empresa.html>. (2016). *La contabilidad en las empresas*.

- <https://www.significados.com/gestion/>. (2017). *Gestion*.
- INEC. (28 de Julio de 2015). *Instituto Nacional de Estadísticas y Censos*. Obtenido de Ecuador en cifras: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/Infografias/asi_esGuayaquil_cifra_a_cifra.pdf
- Jaime, M. R. (09 de febrero de 2018). <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-comercial-la-venta/>. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-comercial-la-venta/>: <https://www.gestiopolis.com/la-gestion-comercial-la-venta/>
- Johnston, M., & Marshall. (2013). *Administración de ventas*. Obtenido de <http://dspace.ucscz.edu.bo/dspace/bitstream/12345675489/3827/1/4047.pdf>
- Kotler, P. (1997). *Fundamentos de Mercadotecnia* pág 92. Mexico: Prentice Hall Hispanoamerica S.A.
- Logicalis. (19 de julio de 2013). <https://blog.es.logicalis.com/analytics/bid/318333/las-12-claves-de-un-buen-informe-de-ventas>. Obtenido de
- Lopez Rosado, F. (2018). antecedentes historicos del comercio . En F. Lopez Rosado. <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/2437/capitulo1.pdf>.
- López, J. M. (27 de noviembre de 2015). <https://es.semrush.com/blog/estrategia-ventas-superar-competencia/>. Obtenido de <https://es.semrush.com/blog/estrategia-ventas-superar-competencia/>
- López, L. (13 de Mayo de 2013). <http://enfoquecuantitativopositivismo.blogspot.com/2013/05/enfoque-cuantitativo-de-la-investigacion.html>. Obtenido de López, P. L. (2004). (Pg.108).
- Managment, E. (29 de mayo de 2018). Obtenido de <http://www.escuelamanagement.eu/direccion-general-2/la-fuerza-ventas-papel-la-empresa>
- Martínez, S. (2017). *Gestión de la fuerza de ventas y equipos de comerciales*. IC Editorial.
- Mejía, M. (2012). *Historia de Las Ventas*. Obtenido de <https://mercadeoactivo.wordpress.com/el-vendedor-exitoso/historia-de-las-ventas/>
- Merchán, R. (2017). *El ciclo de conversión del efectivo de una empresa comercial y el efecto en su rentabilidad*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10202/1/ECUACE-2017-CA-DE00497.pdf>
- Muñiz, G. R. (10 de Diciembre de 2018). *Neuromarketing: ¿qué es y cómo te puede ayudar a vender más en tu empresa?* Obtenido de <https://www.marketing-xxi.com/venta-internet-retos-vendedor-siglo-xxi.html>
- Ochoa, C. (2010). <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

- Olivares Martinez, D. (31 de Junio de 2017).
<https://www.linkedin.com/pulse/latinoamerica-bajar-costos-de-cobranzas-en-2017-y-el-daniel>.
- Ortigosa Mencos, J. R. (Agosto de 2011).
http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/08/08_2374_IN.pdf. Obtenido de Guatemala.
- Paz, G. M. (2014). *Metodología de la Investigación*. Madrid : Grupo Editorial Patri .
- Pipedrive. (2019). Obtenido de <https://www.pipedrive.com/es/resources/sales-cycle-management>
- R. Hernández Sampieri, C. F. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Grawhill.
- Reid, A. L. (1980). *Las Tecnicas Modernas de Venta y sus aplicaciones*. Diana.
- Riquelme Leiva, M. (Diciembre de 2016). <https://www.analisisfoda.com/>. Obtenido de <https://www.analisisfoda.com/>: <https://www.analisisfoda.com/>
- Rodrigo, A. (2007). *Formulario para entrevista de selección y evaluación de candidatos*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/formulario-para-entrevista-de-seleccion-y-evaluacion-de-candidatos/>. Octubre 10.
- Ruiz, A. C. (5 de agosto de 2008). *Metodos y tecnicas de Investigacion cientifica*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion-cientifica/>
- Sachs, J., & Vernis. (2015). *La era de las ventas*. Obtenido de <https://www.primercapitulo.com/pdf/2016/515-la-era-de-las-ventas.pdf>
- Saldaña, J., & Arias, A. (2017). *El régimen general a las ventas y su influencia en la liquidez de la empresa*. Obtenido de Samuelson, P. A., & Nordhaus, W. D. (2002). *Economía* . España: S.A Mcgraw-will/internacional de España.
- Tamayo. (1997). <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>. (P.114).
- Tarozona, W. (octubre de 2018). Obtenido de <https://www.rdstation.com/blog/es/embudo-de-ventas/>
- Tipos de investigación: Descriptiva, E. y. (2017).
<http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>. Costa rica.
- Willian J. Staton, M. J. (1998). *Fundamentos de Marketing*. Mexico.
- Wordreference. (2019). Obtenido de <http://www.wordreference.com/definicion/monopolizaci%C3%B3n>
- www.paginanegocio.com. (15 de agosto de 2018). Obtenido de http://www.carteravencida.com/la_cartera_vencida.html

Zamora, R. (2014). *La historia de las bibliotecas en mercadotecnia*. Obtenido de <http://origin-archive.ifla.org/IV/ifla60/605689-ferr.htm>

Anexos

Anexo 1



Carta de autorización de la empresa

Guayaquil, 26 de Septiembre del 2018
Ing. Dennise Guerrero
Directora Recursos Humanos
Presente

Por medio de la presente le doy a conocer que después de haber analizado la solicitud de la Srta. **ANGIE DINOSKA JARA PERALTA** con **C.I. 0955317920**, para el Proyecto de investigación previa la obtención de su título con el tema **“MEJORA EN LA GESTION DE COBRANZAS PARA LA RECUPERACION DE LA CARTERA VENCIDA”** le confirmo la aceptación de nuestra parte para que lo realice en base a nuestra Institución **“AMERICAN CALL CENTER”**

A quien autorizo para utilizar el presente certificado en la forma que más le convenga.

Atentamente,

Angie Dinoska Jara Peralta
C.I.0955317920
Telf.0997768611

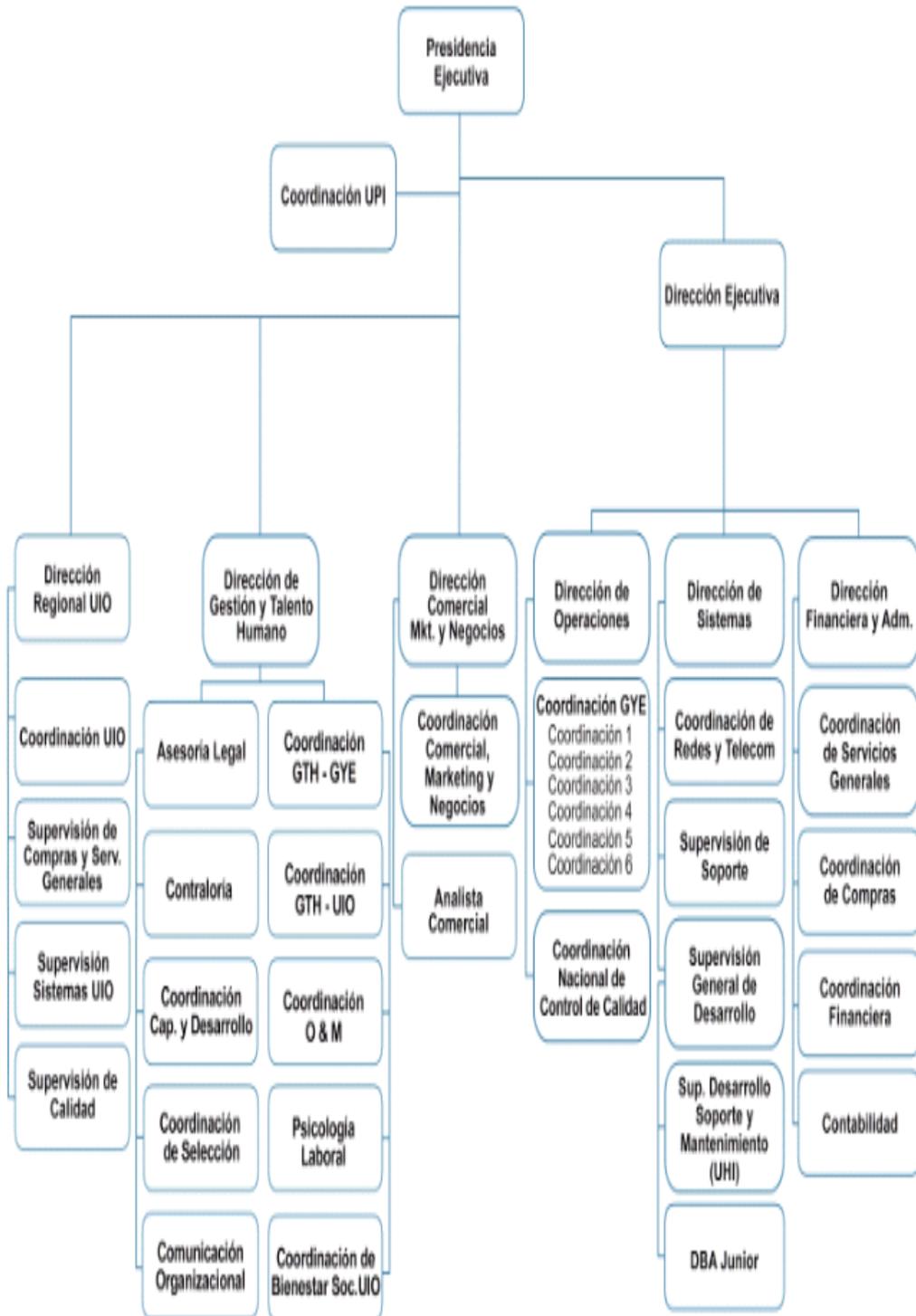
Guayaquil

Cdla. La Garzota, Mz - 37. Solar 1, Herradura 6ta y Av. Eloy Velásquez
Telf.: (593-4) 3712 380
Fax.: (593-4) 2232 750

Quito

Av. Patria y Amazonas, Edificio COFIEC piso 2 y 3.
PBX: (593-2) 2901686
Fax.: (593-2) 2234899

Anexo 2 Organigrama



Anexo 3

Logotipo



ACC es la mejor herramienta de negocios para satisfacer las exigentes necesidades de comunicación «uno a uno» entre empresas y clientes, tanto a escala nacional como internacional, con un nuevo estándar de atención. Nuestra labor consiste en consolidarnos como aliados estratégicos de las empresas y así ayudarles a aumentar sus niveles de venta, conquistar nuevos mercados y fidelizar a sus clientes.

Anexo 4

Misión y visión de la empresa



Esperamos que nuestros colaboradores mantengan una Actitud positiva en el día a día, con nuestros clientes, con sus jefes y sus compañeros de trabajo. Personas altamente Comprometidas con la empresa, que busquen la Calidad y la excelencia en todos los roles que desempeñen dentro y fuera de la misma.

Anexo 5

Políticas de la empresa

Política y objetivos del sistema de gestión integrado.

La política y objetivos de calidad, seguridad y salud en el trabajo de American Call Center S.A, está dirigida a las actividades de prestación de servicios de Contac Center, con un enfoque de soluciones diseñadas a la mejora continua: Para lo cual dispone del personal competente y de la infraestructura tecnológica adecuada, cumpliendo los requerimientos legales y reglamentarios, con un manejo confidencial y oportuno de la información, recurso humano, lugar de trabajo y medio ambiente.

Somos un equipo de trabajo cuyas acciones diarias las ejecutamos con una elevada vocación de servicio a los clientes en nuestra visión de empresa, basadas en los siguientes valores corporativos: Actitud, Compromiso y Calidad.

Nuestros objetivos y los de la Alta Dirección se basan en:

- Mantener un ambiente de trabajo saludable y libre de lesiones, en base al cumplimiento del reglamento de seguridad y salud, de las exigencias del instituto ecuatoriano de seguridad social y regulaciones vigentes, así como las leyes, que tanto a nivel nacional como internacional, se aprueben en el futuro con sus respectivas modificaciones.
- Crear y proponer un entorno adecuado para el desarrollo, participación y formación para el buen desempeño de todos los colaboradores.
- Mejorar la competitividad y la calidad frente a los escenarios del mercado, siempre orientada a la satisfacción de nuestros clientes, alcanzando la confianza y consecuentemente la estabilidad del cliente a través de la mejora continua.

La empresa ACC ha difundido esta política a toda su organización y destina los recursos necesarios a la formación de todos sus empleados, para su comprensión y participación por parte de los mismos.

Anexo 6

Fotos de la Entrevista



Usuario que realizó la entrevista para la obtención de la información que se necesitaba.



Usuarios a los que se solicitó la ayuda para la obtención de la información, se le explica los motivos de la entrevista.



Instalaciones internas y externas donde se procedió a realizar la entrevista.

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

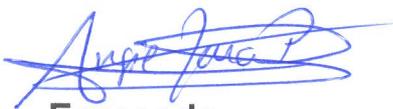
En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Certifico:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Mejora en la gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en la empresa American Call Center”** y problema de investigación: **¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018?**, presentado por Jara Peralta Angie Dinoska, como requisito previo para optar por el título de:

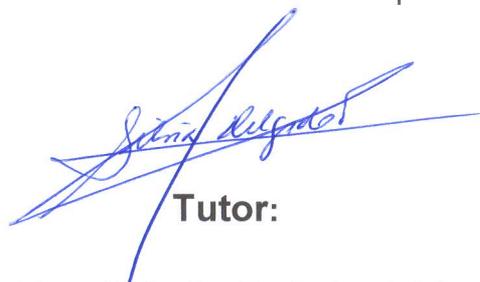
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de construir un importante tema de investigación.



Egresada:

Jara Peralta Angie Dinoska



Tutor:

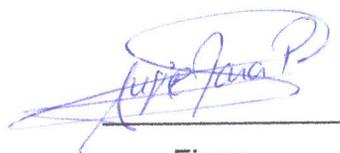
Mgs. Silvia Cecilia Delgado Vera

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jara Peralta Angie Dinoska en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018? de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, 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.

Jara Peralta Angie Dinoska
No. De Cédula 0955317920



Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Jara Peralta Angie Dinoska en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación ¿Cómo contribuir a la mejora de la gestión de cobranzas en recuperación de la cartera vencida de la empresa American Call Center, ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año 2018? de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, 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.

Jara Peralta Angie Dinoska
No. De Cédula 0955317920


Firma

Nota: La presente cláusula de autorización, con el correspondiente reconocimiento de firma se adjuntará al original del trabajo de titulación como una página preliminar más



Factura: 003-002-000015092



20190901065D00171

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901065D00171

Ante mí, NOTARIO(A) NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO de la NOTARÍA SEXAGESIMA QUINTA , comparece(n) ANGIE DINOSKA JARA PERALTA portador(a) de CÉDULA 0955317920 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 CLAUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS 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), LA COMPARECIENTE AUTORIZA QUE SE AGREGUE SU CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD 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 Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 18 DE FEBRERO DEL 2019, (12:18).

ANGIE DINOSKA JARA PERALTA
CÉDULA: 0955317920



NOTARIO(A) NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO

NOTARÍA SEXAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0955317920

Nombres del ciudadano: JARA PERALTA ANGIE DINOSKA

Condición del cedulado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR
(SAGRARIO)

Fecha de nacimiento: 7 DE SEPTIEMBRE DE 1996

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: JARA MENDOZA HUGO SIGIFREDO

Nacionalidad: ECUATORIANA

Nombres de la madre: PERALTA GOMEZ JESSICA JANINA

Nacionalidad: ECUATORIANA

Fecha de expedición: 8 DE SEPTIEMBRE DE 2014

Condición de donante: SI DONANTE

Información certificada a la fecha: 18 DE FEBRERO DE 2019

Emissor: NARDI JADIRA BUSTOS ROMERO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 65 - GUAYAS - GUAYAQUIL



N° de certificado: 190-199-16657



190-199-16657

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente




REPÚBLICA DEL ECUADOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
 IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CÉDULA DE **CIUDADANÍA** No. **095531792-0**
 APELLIDOS Y NOMBRES
JARA PERALTA
ANGIE DINOSKA
 LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR /SAGRARIO/
 FECHA DE NACIMIENTO **1996-09-07**
 NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
 SEXO **F**
 ESTADO CIVIL **SOLTERO**




INSTRUCCIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE**
 APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **JARA MENDOZA HUGO SIGIFREDO**
 APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **PERALTA GOMEZ JESSICA JANINA**
 LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2014-09-08
 FECHA DE EXPIRACIÓN
2024-09-08

 DIRECTOR GENERAL
 FIRMA DEL CEDULADO




CERTIFICADO DE VOTACIÓN
 4 DE FEBRERO 2018

139 JUNTA No. **139 - 392** NÚMERO **0955317920** CÉDULA
JARA PERALTA ANGIE DINOSKA
 APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
XIMENA PARROQUIA

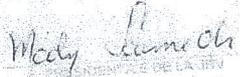
CIRCUNSCRIPCIÓN:
 ZONA: 1





REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRANÓ EN EL REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018.
 ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITE PÚBLICOS Y PRIVADOS.


 PRESIDENTE DE LA JCV

ESPACIO
 EN
 BLANCO

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (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 INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES del ITB.

Luis Alberto Abate

Nombre y Apellidos del Colaborador

CEGESCYT



Firma