



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

Ingeniería Comercial

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Recuperación de Cartera Vencida del Almacén Tropimotors de la Ciudad de Babahoyo,

Provincia de los Ríos.

EGRESADA:

Wendy Alexandra Arreaga Flores

TUTORA:

Ing. Gina Maribel Carrasco Echeverria MAE

AÑO 2017

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL ALMACÉN TROPIMOTORS DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe, el desarrollo de un caso de estudio que se encuentra enmarcado en la sublínea de investigación de la carrera de ingeniería comercial, siendo una investigación de cartera vencida en el almacén Tropimotors Babahoyo, como una empresa que se dedica a la actividad comercial hasta los actuales momentos a ofrecer solo un producto, que son las motos empresa que tiene 5 años en el mercado ecuatoriano.

La recuperación de la cartera vencida en la empresa Tropimotors Babahoyo es preocupante porque el vencimiento de la cartera de crédito es problema que aqueja a las casas comerciales al ofrecer créditos de motos, dando la posibilidad de incrementar la cartera vencida causando de esta forma excesivo gastos en las distintas actividades que se realizan como lo es la matriculación de motos, que han sido vendidas a créditos o a contado.

El método de investigación a utilizar es la investigación documental, que es la recopilación de lo que se posee la empresa, publicación en libros, revista, también se aplicó la herramienta de la encuesta a los empleados del almacén Tropimotors.

La sublínea de investigación de la carrera de ingeniería comercial con el modelo de gestión administrativa, en relación al tema de recuperación de cartera vencida tiene relación las publicaciones permitiendo diagnosticar las problemáticas existente en la empresa Tropimotors, la gestión administrativa es considerada como un eje ordenador para culminar la actividad de

investigación con bases racionales, permitiendo la integración y seguimiento de los procesos y esfuerzos de personas, equipos, que forman parte de la empresa Tropimotors.

Los métodos de investigación a utilizar son el deductivo y científico; método deductivo porque, parte de verdades previamente establecidas como principios generales para luego aplicarlos para casos individuales y comprobar así su validez en el almacén Tropimotors. Método científico porque busca descubrir la realidad de los hechos explicando fenómenos organizacionales ocurridos frecuentemente en el almacén Tropimotors.

Este estudio de caso tiene como finalidad determinar las problemáticas existentes en la empresa Tropimotors, entre ellas se encuentra la baja recuperación de cartera optimizando las gestiones de la administración de forma que se realice el cobro oportuno y a tiempo de los valores pendientes a clientes, la actividad de cobranza es fundamental en la empresa Tropimotors. De no ser su prioridad podría generar pérdidas, e incidir a que no se generen créditos de motos a nuevos y futuros clientes, de forma que los créditos otorgados sean recuperados en el tiempo establecido.

Uno de los objetivos de esta investigación es observar los métodos que se pueden aplicar para recuperar la cartera vencida del almacén Tropimotors para mejorar la liquidez de la empresa.

DESARROLLO

La empresa Tropimotors se creó en el año 2012 en la ciudad de Guayaquil, llegando a la ciudad de Babahoyo en el mes de febrero del año 2013 como una respuesta a la necesidad de especialización que permita exceder las expectativas de clientes motorizados en los diferentes mercados. Ofreciendo una variedad de marcas de motos y accesorios al crédito.

Uno de los factores importantes que permiten que las empresas de ventas formen parte del éxito o fracaso es la capacitación continua del personal que labora en la empresa, mejorando las comisiones a vendedores e incentivos a los demás empleados logrando optimizar los recursos, obteniendo como resultado final el logro de la recuperación de cartera sin la pérdida de sus clientes.

Según (Tropimotors, s.f.), menciona que: como ha venido creciendo institucionalmente en los 4 años radicada en la ciudad de Babahoyo realizando actividades comerciales ubicada en la calle principal 5 de Junio y calle secundaria 27 de Mayo, siendo importante para aquellas personas que reciben el salario mínimo unificado, solo con dar \$40 dólares de entrada, dependiendo de la marca de las motos como: Daytona, Shineray, Sukida, Akt y Bajaj, acceden con un bono adicional de \$50 dólares otorgados a los futuros clientes, haciendo factible la adquisición a crédito de motos. Hasta la actualidad existen 3000 clientes con créditos ya otorgados hasta un plazo de 36 meses.

Dentro de esta empresa el personal que labora es el Jefe de Tienda, 5 Asesores Comercial, 1 Cajero, 1 Gestor de Documentación, Jefe de Cobranza, 1 Recaudador, con un presupuesto de ventas Mensual de 20.000 dólares a cada Asesor Comercial.

La empresa Tropimotors tiene como misión ser líder en la comercialización de motos y se ha planteado cubrir la demanda de clientes motorizados brindando confianza y calidez en su servicio, creando cercanía laboral entre empleados para el mejor desempeño en actividades, adquiriendo reconocimiento dentro de la ciudad.

(Tropimotors, s.f.) se ha propuesto ser una organización comercial que brinda servicios a los habitantes de la Provincia de los Ríos, cumpliendo con las expectativas de trabajo, de acuerdo al proceso planificado por la empresa, ofreciendo calidad y calidez en su servicio.

Tropimotors luego de una investigación de mercado realizada por propietarios antes de iniciar sus actividades comerciales, analizaron que en esta ciudad las empresas otorgan este tipo de créditos pero que no ofrecían a los clientes todo lo que ellos planeaban dar, empezando un plazo extendido hasta 36 meses, es decir hasta 3 años con entradas muy bajas y bonos que facilitaban la compra de motos.

La baja recuperación de cartera en Tropimotors forma parte del resultado de los créditos comerciales que la empresa otorgo y se encuentran en mora, ocasionando momentos críticos en términos económicos, muchos clientes no cancelan los valores pendientes y correspondientes a cada mes y otros tan solo cancelan en mínimas cantidades y abonos, pero no en el tiempo establecido por la empresa.

El problema principal de la empresa Tropimotors se refleja en su cartera de crédito, Tropimotors es una de las empresas que empezó con los niveles de ventas más altos, de la misma forma aumentando su cartera de crédito vencida, debido a que la morosidad es un factor netamente negativo para continuar con su funcionamiento, creando la necesidad de un nuevo, óptimo y eficaz sistema de cobranza según información obtenida.

Según (Morales, 2014), define que: Los créditos son otorgados a varios sectores, a personas con ocupaciones diferentes dentro de la sociedad como: a campesinos para adquisición de herramientas de labranza, maquinaria y pagando deudas; también a los que realizan actividades comerciales para la compra de equipos y bienes necesarios con los cuales realicen sus actividades, siempre que la línea de crédito de la persona no se encontrara en buro de crédito o central de riesgo. (p. 2).

Refiriendo a Morales Tropimotors establece que los créditos son un plan de financiamiento concedido a aquellas personas que, según documentos presentados, pueden acceder a un crédito, pero siempre revisando su buro de crédito para ser sujeto del mismo.

Los créditos forman parte del área financiera y comercial, logrando ser el motor fundamental para el nacimiento y funcionamiento de nuevas empresas y nuevas fuentes de empleo, otorgando el acceso del crédito a aquellas personas que indiquen y soliciten la necesidad del crédito comercial en la empresa Tropimotors.

(Sandra Lucero Revelo, 2013), en su cita establece al crédito como: Un préstamo otorgado a personas y empresas con la capacidad económica de poder financiar la deuda, en el plazo que allá sido establecido en el contrato comercial debido a la confianza que Tropimotors ha puesto en cada cliente. (p. 39).

El crédito es una forma muy común e importante para el nacimiento de nuevas empresas y continuar con el funcionamiento de otras ya que el crédito es la base para que las actividades comerciales empiecen, continúen e incluso den nacimiento a nuevas fuentes de trabajo, para acceder al crédito, el cliente y la empresa otorgante del crédito fijan monto y tiempo,

estableciendo cual será el tipo de crédito otorgado y en qué tiempo deberá ser cancelado además de los intereses fijados.

Según (Financiera, Edufinet, 2016), en su nueva edición establece a la morosidad como: Falta de pagos de valores que se adeudan a la empresa generando un aumento de créditos en morosidad, llevando a la empresa a formar parte de un ambiente negativo en las actividades ocasionando que se otorguen menos préstamos en la empresa.

La morosidad de la empresa Tropimotors influye cuando la cartera se vence y es donde el cliente empieza a tener deudas con las empresas y por alguna razón no pueden cancelarlas, siendo de gran importancia identificar la razón del porque se llega al estado de cuotas vencidas.

De acuerdo a lo que indica financiera edufinet, la morosidad en las empresas comerciales, influyen de forma negativa en las actividades, debido al alto índice de morosidad en Tropimotors siendo de un 35% aproximado cambiando las ganancias por pérdidas.

Si existe aumento de morosidad, existirá aumento de cartera vencida, excesividad en los gastos de recuperación de cartera, los ingresos de la empresa se reducirán por lo tanto la morosidad es perjudicial para el funcionamiento de Tropimotors, debido a que cuando los créditos entran en mora el proceso a continuar se torna un ambiente negativo.

Según (Hernandez Contreras, 2009), indica que: Para la reducción de morosidad hay que implementar buenas prácticas empresariales y nuevas técnicas de cobranza y recaudo de cartera para que las empresas que realizan ventas a crédito minimicen la morosidad y las pérdidas de créditos pagados. (p.31).

En la actualidad la morosidad en la empresa se lo han tomado como normal dentro de lo que permite lo establecido, pero al realizar control sobre las cobranzas se determina que la morosidad forma un agravante para el funcionamiento de la empresa, ya que si existe faltante de dinero la empresa no puede continuar sus actividades normalmente e incluso terminar en caso extremo con el cierre de la entidad.

Otra interpretación que manifiesta (Tomas & J. Emilio Batlle, 2008), es que: Uno de los factores claves del éxito, es la buena gestión de los riesgos, la prevención de la morosidad forma parte de esta gestión desarrollándose en forma práctica una serie de conceptos, propuestas y actuaciones que pueden ayudar a reducir la morosidad.

La prevención de la morosidad debe formar parte de la cultura financiera y entenderse como un elemento implícito de la actividad crediticia, entre los principales factores influyentes para que no se proporcione una buena recuperación de cartera y aumente la morosidad esta la falta de comunicación entre empleados de la empresa Tropicmotors – gestor de cobranza y Gestor de cobranza– cliente, siendo la ultima de mayor importancia brindando confianza para que el cliente pueda expresar e indicar los motivos, argumentos que lo hagan formar parte de la morosidad de la empresa.

Este caso de estudio se relaciona con la sublínea del modelo de gestión administrativa, para poder prevenir la morosidad en una entidad dependerá de la buena gestión de los directivos o jefes de la empresa con el objetivo de que las actividades planificadas se lleven a cabo según lo estipulado mediante las fases del proceso administrativo, logrando que los clientes cancelen a tiempo porque según entrevista aplicada, se considera que se deben de solicitar mayor numero garantías como lo es las garantías personales que aseguren el pago de las cuotas.

La reducción de la morosidad en la empresa Tropimotors es un factor clave para continuar con el proceso de venta y matriculación, si la cartera no se reduce en un periodo de 6 meses establecidos como lapso de tiempo máximo la empresa cerrara y dejar de continuar sus actividades debido a los incrementos de cartera vencida.

Según (Münch, 2010), en su cita establece que: Las cobranzas forman parte fundamental en el mundo de los negocios con objetivos encaminados a la mejora de la empresa con el propósito de disminuir la cartera vencida de la empresa, evitando el endeudamiento y procurando la reducción de los créditos en mora.

Las funciones principales de la cobranza en la empresa Tropimotors es lograr el alcance de la deuda por parte de los clientes contando con toda la información referente como datos personales, el crédito, el producto y el tiempo establecido del pago. (p. 221).

En el área de cobranzas, se realizan actividades importantes para la empresa, teniendo objetivos fundamentales como mejorar la liquidez de la empresa, evitando llegar a una iliquidez, con la finalidad de mejorar su nivel de compras y ventas, teniendo como base las suficientes garantías que indiquen que el cliente tiene solvencia y no se encuentre en central de riesgo.

En este caso de estudio con el modelo de gestión administrativa, las cobranzas debe ser adecuada para lograr efectividad en la recuperación de los créditos que otorgan a sus clientes, evitando en las cuentas por cobrar inconsistencias con la información, teniendo como referencia que el mercado interno actual exige garantías, por lo tanto al otorgar crédito deberá depender del conocimiento, personalidad y capital del cliente con el propósito de que se obtenga información con un análisis crediticio preciso y confiable del deudor, actualizando información a corto plazo, con el firme propósito de no perder el contacto con los clientes.

Cuando los créditos han sido desembolsados al cliente, se deberá tomar en cuenta varios parámetros que se deben analizar para no tener cartera de crédito vencida y evitar que incremente el porcentaje de morosidad, evitando que forme parte de tantas empresas que enfrentan el problema de iliquidez.

Según (James C. Van Horne & John M. Wachowicz, 2010), indica que: Las políticas y los procedimientos del área de cobranzas son herramientas necesarias para la regularización de las actividades cumpliendo objetivos, normas, según lo establezcan las políticas para que las actividades de la empresa Tropimotors se efectúen de manera sistemática mejorando los métodos de cobranzas, evitando el aumento excesivo de los créditos en mora optimizando recursos. Los métodos de cobranza se efectúan de acuerdo al domicilio del cliente entre ellos constan las llamadas telefónicas, correos, mensajes y el gestor de cobranza que es la persona encargada de las recaudaciones de la deuda. (p. 255).

La empresa Tropimotors no cumple con las políticas y procedimientos de las cobranzas para realizar la efectividad de la cartera vencida, en la que debe identificar y conocer el vencimiento de la tabla de amortización o cuotas mensuales, con su respectiva fecha de emisión, importe, fecha de vencimiento, fecha del cobro y de no haberse hecho efectivo el cobro indicar los motivos, así como los descuentos otorgados, porque todas las actividades en la empresa se deben llevar a cabo según lo planificado y calculado, es donde se evidenciara si existe carencia de entrada de efectivo por concepto de cobranza de aquellos pagos pendientes, por ende de ser así, la situación financiera se ve afectada.

Las políticas y los procedimientos de cobranza no se cumplen con certeza dentro de la empresa Tropimotors, para que un sistema de cobranza se cumpla con efectividad deberá contar con

varios movimientos de entrada de dinero, las políticas y procedimientos a mejorar son los plazos de cobro y condiciones para la venta exigiendo las garantías necesarias para que la empresa continúe con sus actividades y establecer una fecha real probable de la recepción del pago del cliente.

Según (Jorge Alfonso Salavaria Aveiga, 2014), indica que: El control de gestión se divide en varias actividades, entre ellas: La planificación, organización, coordinación, dirección y control, formando parte esencial de la eficiente gestión de las actividades en la empresa Tropimotors, evaluando los procesos administrativos y la medición del control en las operaciones de créditos. (p. 10).

El almacén Tropimotors debe de realizar un control adecuado para la gestión de los procesos cumplir los objetivos organizacionales determinando en qué situación se encuentra la empresa, para poder mejorar la recuperación de la cartera vencida, si el resultado indica que la cartera se encuentra vencida se debe mejorar la gestión de cobranza inmediatamente, evitando el aumento de la cartera vencida y no tener grandes pérdidas, hasta llegar al cierre de la empresa.

El control de gestión son actividades que la empresa Tropimotors debe ejecutar mediante técnicas encaminadas al logro del fin de sus objetivos, el manejo en las gestiones de control ha sido ineficientes desde la perspectiva de los empleados no alcanzando las metas por falta de mejores estrategias que aseguren la eficaz gestión de las actividades.

Según (Gabriela Elizabeth & Vergara Jaramillo, 2014), menciona que: La recuperación de cartera vencida procura no formar parte de la lista de los créditos en mora, rescatando valores y deudas pendientes evitando preocupaciones, malestar, en el ambiente de trabajo también el

aumento excesivo de cartera vencida y atrasos en pagos que por alguna razón el cliente no cancela a su fecha de pago. (p. 26).

La recuperación de cartera en la empresa Tropimotors es un problema común que enfrenta la empresa, la acumulación de pagos vencidos, es decir cuotas no canceladas a tiempo que mantienen los clientes, la doble labor del gestor cajero conlleva a que las cobranzas no realicen su función en forma favorable para la empresa y se deba empezar a catalogar desde las carteras más riesgosas a menos riesgosas, con el claro propósito de cobrar lo adeudado y seguir evitando pérdidas económicas en la empresa.

De acuerdo al criterio de Gabriela y Elizabeth la recuperación de cartera es fundamental para Tropimotors, causando reacciones de preocupación en cada actividad realizada debido a motivos de detenida observación en la cartera, las ventas no forman parte de las ganancias netas en la empresa porque la cartera vencida que mantiene la empresa supera el porcentaje de las ventas netas, ocasionando el aumento excesivo en su índice de morosidad.

Cuando se da la acumulación de valores pendientes o valores impagos por parte de los clientes, los valores vencidos en la empresa aumentan creando un ambiente de preocupación, pues si las ventas de las motos en Tropimotors se paralizan no habrán recursos para que las actividades continúen.

Según (Adrián López, 2002), menciona que: Para proceder a un seguimiento efectivo de las promesas de pago se deberá agendar con precisión cada promesa o argumento del cliente como; cuánto va a pagar, cuándo va a pagar, cómo va a pagar. (p. 5).

Los métodos de cobranza por medio de la gestión telefónica en la actualidad se ha vuelto un proceso altamente eficiente, manteniendo el contacto continuo sin perder el seguimiento a aquellos comentarios de los clientes, así como promesas de los pagos al indicar la cantidad que se plantea cancelar, así como la fecha de los pagos a realizar y el medio por el cual va a realizar el pago, porque según entrevista los empleados mencionan que la empresa no cuenta con las estrategias adecuadas para dar a conocer a clientes la fecha máxima de pago, es decir la fecha de vencimiento de sus valores, método que debería implementar Tropimotors para recuperar la cartera vencida.

Las promesas de pago dependen en gran manera del cliente por lo cual para la empresa los motivos y argumentos del deudor son bases importantes hacia la espera del pago, entre las promesas más comunes según indican personal de la empresa Tropimotors es donde el cliente justifica haber perdido su trabajo por ello es importante conocer la fecha probable del pago según mencionen e indiquen los clientes.

Según (Zuloaga Uribe, 2003), establece que: El recaudo persuasivo significa inducir al deudor mediante argumentos positivos que demuestren los beneficios que le trae la cancelación oportuna de la deuda, el objetivo principal es lograr el pago del compromiso para continuar otorgándole créditos, el medio más eficaz para realizar la cobranza son las cartas y realizar llamadas telefónicas recordándole la obligación que tiene. (p. 5).

La forma de poder establecer y llegar al recaudo persuasivo según autor Zuloaga es la delicada forma de mantener contacto directo con los clientes del Almacén Tropimotors, logrando influenciar en sus decisiones, comportamiento, con pensamientos positivos que indiquen y demuestren los beneficios que conlleva la cancelación a tiempo de los haberes pendientes,

siempre que exista la capacidad de hacer que el cliente acepte la opinión del gestor de cobranza, con la finalidad principal de que la empresa continúe en su actividad comercial de seguir ofreciendo créditos comerciales mediante métodos eficientes.

El recaudo persuasivo es un proceso que la empresa Tropimotors debe mejorar para lograr su efectividad, en donde el recaudador debe continuar y seguir perfeccionando su facilidad de léxico al expresarse, brindando óptimo comportamiento de confianza y cercanía al cliente transmitiendo el mensaje de cobranza con el fin de que el cliente adopte y capte la información, beneficios que ocasionan y conllevan cancelar las cuotas al tiempo establecido.

Según (Welsch Hilton Gordon Rivera, 2010), menciona que: Las dos funciones primordiales de los gerentes de una entidad son las operaciones de planificación y control. En los negocios, en el gobierno y en la mayoría de otras actividades de grupo, se emplea en forma generalizada un sistema de planificación y control (denominada también presupuestación administrativa) en el desempeño de las responsabilidades de planificación y control a cargo de la administración. (p. 223).

Las funciones principales que no realiza la empresa Tropimotors consiste en no llevar en forma ordenada un registro de cobranzas administrativa que debe tener la planificación, estableciendo metas exactas hacia donde se desea llegar determinando como punto de partida la situación de la empresa definiendo metas encaminando esfuerzos en las actividades que son supervisadas, controlando los procesos administrativos relacionadas con las cobranzas para saber el grado de cumplimiento de aquellas metas que toda empresa tiene.

Refiriendo a Gordon Rivera con respecto a las dos funciones primordiales de los gerentes que son planificación y control se debe de conocer a ciencia cierta y exacta las entradas y salidas de

efectivo en la empresa, para que en un lapso de tiempo a futuro se pueda invertir de forma adecuada con el correspondiente conocimiento sobre cuánto es el flujo de dinero que mantiene la empresa.

Según (González José Frank, 2012), menciona que: Las deudas no son como el buen vino; no mejoran con los años porque cobrar deudas en épocas de estabilidad económica es una actividad muy difícil, pero en épocas de crisis se convierte en una pesadilla para muchos empresarios, debido a que no saben cómo acercarse a sus clientes para informarles que deben dinero; mientras que algunos son excesivamente pacientes y corteses, otros pecan de lo contrario.

Refiriendo a González a través del tiempo las deudas de los clientes en lugar de disminuir tienden a incrementar, ocasionando de esta forma el aumento de la cartera vencida, en el almacén Tropimotors en que las deudas persisten o continúan por ende aumentarían con los años, existiendo reacciones netamente negativas en donde el cliente estará en la lista de la Central de riesgo, su línea de crédito quedara nula y no podría volver a ser sujeto de crédito en instituciones financieras o casas comerciales.

La cobranza se ha tornado difícil para la empresa Tropimotors, pero no imposible, la gestión de cobranza es permanente aun con dificultades, la empresa busca comunicar a clientes cada cierto periodo de los valores que aún mantiene pendientes con la empresa, creando un ambiente amigable, evitando molestias al cliente, una atención llena de confianza y cercanía entre el gestor de cobranza y el cliente, estableciendo un nexo con la empresa mediante llamadas telefónicas indicando los beneficios de cancelar a tiempo.

Según (Crediriesgo, 2010), establece que: El gestor de cobranza de la empresa debe realizar las

actividades de forma adecuada continuando el proceso agendado. El procedimiento de trabajo deberá contar con los documentos necesarios que faciliten la información referente al cliente como dirección domiciliaria, nombre del deudor, historial del cliente, etc.

La persona encargada del proceso de cobranza de la empresa Tropimotors debe ser armoniosa y seguro de cumplir de su trabajo, brindando calidez en su atención, facilidad de palabras, estar preparado para las posibles excusas del cliente con un léxico que logre convencer al cliente de los beneficios que conlleva cancelar a tiempo la deuda.

El responsable de las gestiones de cobranza cumplirá con su labor siendo un talento humano fundamental para la empresa Tropimotors, el mismo que debe de conocer absolutamente todas las características de cada uno de los clientes y su forma de actuar desde la apertura del crédito hasta la actualidad, para ser un buen gestor de cobranzas se debe tener mucha fluidez y calidez en sus palabras, con una preparación sagaz ante las preguntas y respuestas de cada cliente.

Según (Villaseñor F. Emilio , 2003), indica que: Los créditos y las cobranzas son elementos principales para una empresa comercial porque es la forma más factible de generar ventas al por mayor, siendo importante especificar al cliente los intereses que se generan al no cumplir con los pagos a tiempo o en los plazos establecidos debido que si la empresa deja de cobrar por ende sus actividades se detendrán. (p. 2).

Los créditos y las cobranzas son un tema fundamental y de vital importancia para la empresa Tropimotors, porque la morosidad, deudas, retrasos en los pagos indudablemente ocasiona que la cartera aumente su vencimiento, las cobranzas y la administración van conjuntamente porque de la buena administración dependerá la gestión de cobranza y de la buena gestión de cobranza depende la cartera de crédito para que los pagos de los clientes sean lo más puntual posible.

los créditos son operaciones con fines lucrativo generando rentabilidad, Tropimotors ofrece a las personas compras a créditos generando una obligación de pago en el comprador como cancelar cierta cantidad de dinero en un determinado tiempo.

La buena gestión de cobranza es indispensable en la empresa Tropimotors luego de haber cumplido con la venta del producto, la empresa y el cliente establecen fecha, tiempo y periodo máximo en donde se deberán realizar los pagos, donde el gestor acudirá por la recaudación de las cuotas estableciendo un nexo de confianza con el cliente brindando calidez en su forma de expresión.

CONCLUSIÓN

De acuerdo a la investigación realizada, se ha podido analizar que en la empresa Tropimotors en lo relacionado al cobro de la cartera no se está realizando de forma adecuada la recuperación de cartera, lo cual origina la acumulación de valores pendientes por cobrar como lo indican los empleados de la misma empresa.

La falta de personal es una de las causas fundamentales para la recuperación de cartera ya que la persona encargada de realizar estos cobros es quien también se dedica a realizar la actividad de caja en la empresa Tropimotors.

Como conclusión se puede decir que las capacitaciones en cuanto a servicios y atención al cliente por parte del departamento talento humano es muy deficiente debido a que la matriz de la empresa se encuentra ubicada en otra ciudad de acuerdo a las encuestas realizadas a los empleados de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

- Adrián López. (2002). Pasos de la gestión telefónica de cobranzas- Ruta Básica Parte I.
- Crediriesgo. (2010). Tips para la cobranza telefonica . Obtenido de <http://crediriesgo.blogspot.com/2010/05/tips-para-la-cobranza-telefonica.html>
- Financiera, e. (Edufinet, 2016). Edufinet. Obtenido de Edufinet: http://www.edufinet.com/index.php?option=com_content&task=view&id=1727&Itemid=178
- Gabriela Elizabeth & Vergara Jaramillo. (2014). Diseño de políticas y procedimientos de control interno para recuperación de cartera vencida del almacén Abel Villacís del cantón Milagro.
- González José Frank. (2012). Cobranza Efectiva en Épocas de Crisis. Obtenido de <http://direccionestrategica.itam.mx/cobranza-efectiva-en-epocas-de-crisis/>
- Hernandez Contreras, R. (2009). Credito y Cobranza.
- Herrera, H. M. (2011). Responsabilidad social y etica empresarial. Bogota: ecoe ediciones.
- James C. Van Horne & John M. Wachowicz, J. (2010). Fundamentos de administracion financiera.

Jorge Alfonso Salavaria Aveiga. (2014). Auditoria de gestion a la direccion provincial de educacion hispana de orellana, en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2012.

Morales, A. M. (2014). credito y cobranza. Mexico: grupo editorial patria.

Münch, L. (2010). administracion gestion organizacional enfoque y procesos administrativos. Mexico: pearson educacion.

Sandra Lucero Revelo. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa "P.

Tomas & J. Emilio Batlle, 2. (2008). Como prevenir la morosidad.

Tropimotors. (s.f.). Obtenido de <http://www.grupounicomer.com/historia-grupo-unicomer/mision-y-vision/>

Tropimotors. (s.f.). Obtenido de <http://www.grupounicomer.com/cadenas/tropimotors/>

Villaseñor F. Emilio . (2003). Administración del credito.

Welsch Hilton Gordon Rivera. (2010). Presupuestos, planificación y control. Mexico.

Zuloaga Uribe. (2003). Recaudo persuasivo.

ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FAFI

ESTUDIO DE CASO:

**RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DEL ALMACÉN TROPIMOTORS
DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, PROVINCIA DE LOS RÍOS.**

ANEXO N°1

ENCUESTA

1. ¿Qué factores influyen para que no se proporcione una buena recuperación de cartera?

Falta de comunicación Falta de liquidez Otros

2. ¿El personal que realiza las cobranzas cumple con las metas establecidas?

Sí No

3. ¿Con que periodicidad la empresa los capacita en base a los productos (motos) y servicios que ofrecen?

Una vez al año Dos veces al año A veces Nunca

4. ¿Qué tipo de garantías de crédito considera usted que la empresa debe de implementar para sus clientes?

Copia de cedula

Copia de Documentos de Servicios Básicos

Título de propiedad de algún Bien Fijo

Garante

Otros

5. ¿Qué empresa les genera mayor competencia en el mercado?

Yamaha

Motor

Japón

ENCUESTAS REALIZADAS A EMPLEADOS DE LA EMPRESA TROPIMOTORS

1. ¿Qué factores influyen para que no se proporcione una buena recuperación de

c

Opciones	Total	Porcentaje
Falta de comunicación	5	50%
Falta de liquidez	4	40%
Otros	1	10%
Total	10	100%

a?

Tabla 1: Factores que influyen para que no se proporcione una buena recuperación de cartera

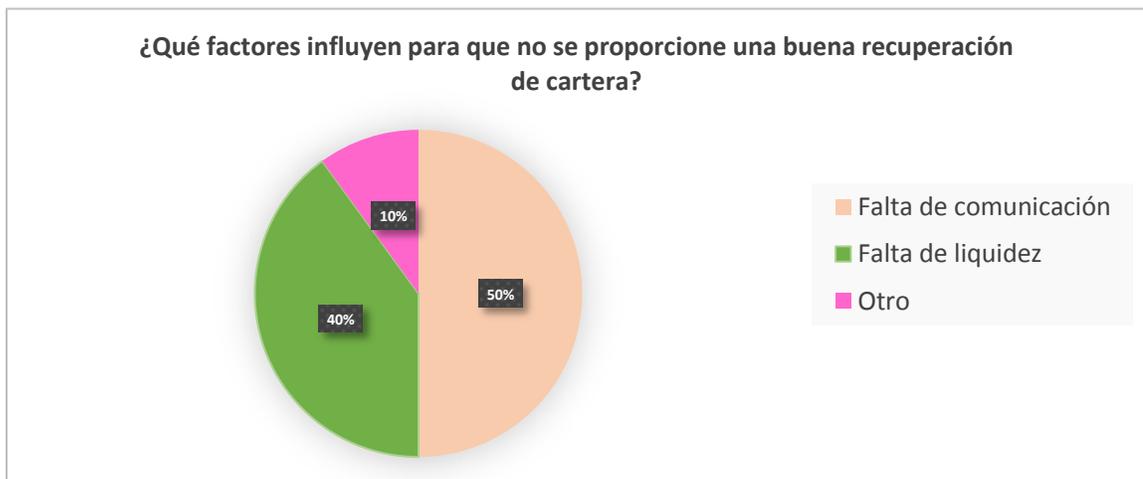


Gráfico 1: Factores que influyen para que no se proporcione una buena recuperación de cartera

Fuente: Encuesta realizada a empleados del Almacén Tropimotors

Elaborado: Egresada, Wendy Arreaga Flores

Análisis e interpretación:

Según la encuesta realizada el 50% de los empleados del almacén Tropimotors consideran que la falta de comunicación influye para que no se dé la buena recuperación de cartera, mientras que el 40% indica que se debe a la falta de liquidez y el 10% a Otros motivos.

Opciones	Total	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
Total	10	100%

2. ¿El personal que realiza las cobranzas cumple con las metas establecidas?

Tabla 2: ¿El Personal que realiza las cobranzas cumple con las metas establecidas?

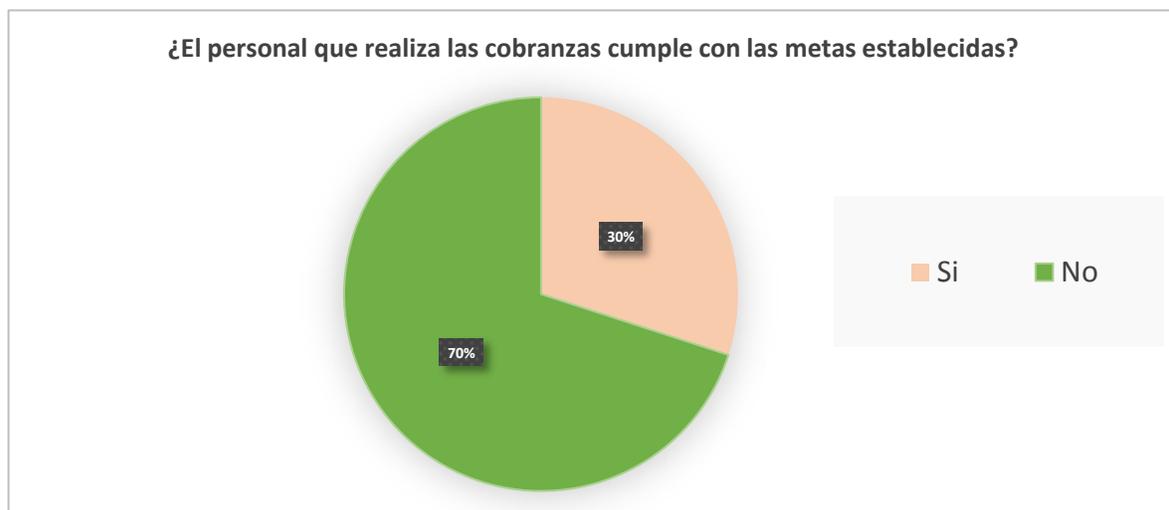


Gráfico 2: ¿El Personal que realiza las cobranzas cumple con las metas establecidas?

Fuente: Encuesta realizada a empleados del Almacén Tropimotors

Elaborado: Egresada, Wendy Arreaga Flores

Análisis e interpretación:

Según la encuesta realizada el 30% de los empleados del almacén Tropimotors consideran que el personal de cobranzas No cumple con las metas establecidas, mientras que el 70% indican que Si cumplen.

3. ¿Con que periodicidad la empresa los capacita en base a los productos (motos) y

Opciones	Total	Porcentaje
Una vez al año	6	60%
Dos veces al año	2	20%
A veces	1	10%
Nunca	1	10%
Total	10	100%

servicios que ofrecen?

Tabla 3: ¿Con que periodicidad la empresa los capacita en base a los productos (motos) y servicios que ofrecen?

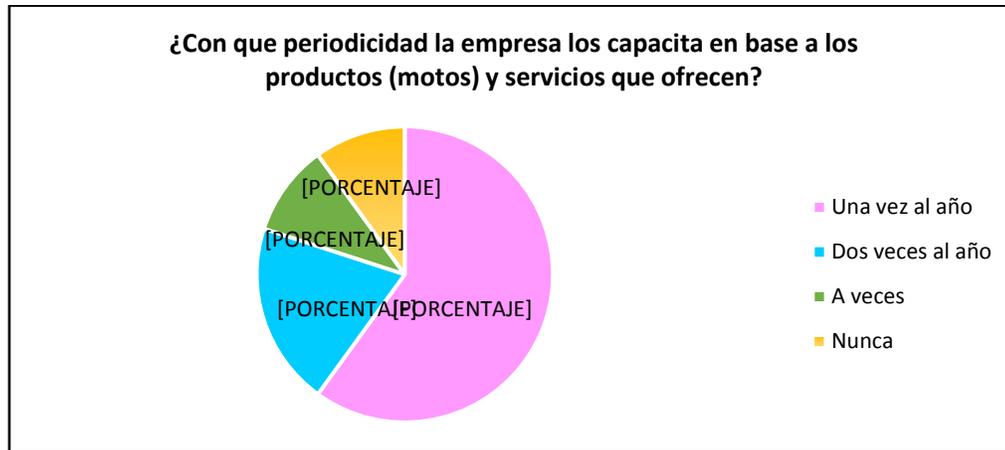


Gráfico 3: ¿Con que periodicidad la empresa los capacita en base a los productos (motos) y servicios que ofrecen?

Fuente: Encuesta realizada a empleados del Almacén Tropimotors

Elaborado: Egresada, Wendy Arreaga Flores

Análisis e interpretación:

Según la encuesta realizada el 60% de los empleados del almacén Tropimotors aseguran que la empresa los capacita Una vez al año, mientras que el 20% indica que son capacitados Dos veces al año, el 10% menciona A veces y el otro 10% dice Nunca haber sido capacitados.

ANEXO N°2

CARTA DE APROBACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIO DE CASO

