

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE MICROEMPRESAS

TESIS DE GRADO

GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL
DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA EMPRESA
TECNICENTRO EGUIGUREN S.A. SUCURSAL QUEVEDO 1

AUTORA

VERÓNICA DEL ROCIO GUERRA CORRO

DIRECTORA

ING. ELSA ÁLVAREZ MORALES, MSc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2011

**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE ESTUDIOS A DISTANCIA
MODALIDAD SEMIPRESENCIAL
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE MICROEMPRESAS**

GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL DEPARTAMENTO
DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA EMPRESA TECNICENTRO EGUIGUREN
S.A. SUCURSAL QUEVEDO 1

TESIS DE GRADO

**Presentada al Honorable Comité Técnico Académico Administrativo de la
Unidad de Estudios a Distancia como requisito previo a la obtención del
título de**

INGENIERA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

MIEMBROS DEL TRIBUNAL

**Ing. Karina Plúa Panta, MSc. _____
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

**Ing. Dominga Rodríguez Angulo, MSc. _____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**Lcdo. Francisco Liberio Roca, MSc. _____
MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

**Ing. Elsa Álvarez Morales, MSc. _____
DIRECTORA DE TESIS**

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2011

CERTIFICACIÓN

Ing. Elsa Álvarez Morales, MSc., Directora de la tesis de grado titulada **GESTIÓN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA DE LA EMPRESA TECNICENTRO EGUIGUREN S.A. SUCURSAL QUEVEDO 1**, certifico que la señora egresada **GUERRA CORRO VERÓNICA DEL ROCIO**, ha cumplido bajo mi dirección con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Quevedo, Febrero del 2011

Ing. Elsa Álvarez Morales, M.Sc.
DIRECTORA DE TESIS

DECLARACIÓN

Yo, GUERRA CORRO VERÓNICA DEL ROCÍO, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría, el cual no ha sido presentado por ninguna institución dedicada a la investigación, ni grado o calificación profesional.

Por medio de la presente declaración cedo los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Unidad de Estudios a Distancia, según lo establecido por la ley de propiedad Intelectual, por su reglamento y la normatividad institucional vigente.

GUERRA CORRO VERÓNICA

DEDICATORIA

Dedico estatesis de grado a Dios, a mi madre por saber guiarme a mi esposo e hijo por su comprensión, y soporte en todo momento de esta etapa de formación académica.

Verónica

AGRADECIMIENTO

La autora deja constancia de su agradecimiento a las siguientes personas.

A todos los señores Docentes y Tutores que me supieron guiar y de manera especial a las Autoridades de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Al Ing. M.Sc. Roque Vivas Moreira, Rector de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, por el apoyo constante que brinda a la UED.

A la Ing. M.Sc. Guadalupe Murillo de Luna, Vicerrectora Administrativa de la UTEQ, por su labor y gestión académica.

Ing. M.Sc. Williams Burbano Montecé, Vicerrector Académico de la UTEQ, por su labor social que realiza en favor de los estudiantes.

Al Eco. M.Sc. Roger Yela Burgos, Director de la Unidad de Estudios a Distancia, por su administración muy acertada por el bien de la UED.

A la Eco. Peggy Laínez Segovia., Coordinadora de la carrera por su labor incansable que viene desarrollando.

A la Ing. MSc.Elsa Álvarez Morales, Directora de tesis por su apoyo incondicional en concluir este trabajo investigativo.

Ing. MSc., Javier Zamora Mayorga, Docente de la Unidad de Estudios a Distancia por su orientación académica.

A mis compañeros que de una u otra forma me brindaron su apoyo.

ÍNDICE

	Pág.
CARÁTULA	i
CERTIFICACIÓN	ii
DECLARACIÓN	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Delimitación del problema	4
1.4. Justificación y factibilidad	5
1.5. Objetivos	6
1.5.1. General	6
1.5.2. Específicos	6
1.6. Hipótesis	6
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Gestión de recuperación de cartera	7
2.1.1. Aspectos Estratégicos de la gestión de recuperación de cartera	7
2.1.1.1. Recuperación Anticipada	7
2.1.1.2. Definición de rentabilidad	8
2.1.1.3. Establecimiento de límites temporales en la gestión	8
2.1.1.4. Concesión del crédito	9
2.2. Créditos	9
2.2.1. Crédito Comercial	9
2.2.1.1. Importancia	9
2.2.1.2. Ventajas	10
2.2.1.3. Desventajas	10
2.2.1.4. Formas de Utilización	10
2.2.1.5. Importancia del crédito	11

2.2.1.6. Principales actividades en las que es importante el crédito.	11
2.2.1.7. Elementos inherentes del crédito	11
2.2.2. Tipos de crédito	12
2.2.2.1. Clasificación de Créditos	12
2.2.2.2. Análisis y evaluación de crédito	13
2.2.2.3. Contrato de apertura de crédito	14
2.3. Cartera vencida	14
2.3.1. Recuperación de cartera	16
2.3.2. Tip's de recuperación de cartera vencida	18
2.3.2.1. La negociación	19
2.3.2.2. Estrategias evasivas de parte de morosos	20
2.3.2.2.1. Demora	20
2.3.2.2.2. Dilación	20
2.3.2.2.3. Desánimo	21
2.3.2.2.4. Disuasión	21
2.3.2.2.5. Desistimiento	21
2.3.2.3. Riesgos de dar créditos	22
2.3.2.4. Gestión de los impagados	22
2.3.2.5. Eliminación de una cuenta incobrable	26
2.3.2.5.1. Consideraciones legales para dar de baja una cuenta incobrable	26
2.3.2.5.2. Aspectos legales de la provisión para cuentas incobrables	27
2.4. Estrategias de recuperación de cartera	27
2.4.1. Establezca una buena comunicación y desarrolle el nivel de interés del deudor	28
2.4.2. Escuche con Empatía	28
2.4.3. Use Técnicas y Estrategias de Ventas	29
2.4.4. Negocie Objeciones	29
2.4.5. Hacer Seguimiento	30
2.5. Políticas de crédito	31
2.5.1. Principios Básicos de la Política Crediticia	31

2.5.2. Políticas Generales	32
2.6. Políticas de cobranza	33
2.6.1. Políticas restrictivas	33
2.6.2. Políticas Liberales	34
2.6.3. Políticas racionales	34
2.6.4. Costos de las cobranzas	34
2.7. Gestión de cobro	36
2.7.1. Cinco elementos básicos	36
2.8. Marco legal	39
2.8.1. Constitución de la empresa	39
2.8.2. Reglamento de crédito de Tecnicentro Eguiguren S.A.	39
2.8.2.1. Personas Jurídicas	40
2.8.2.2. Personas Naturales	40
2.8.3. Procedimiento	41
2.8.4. Ventas a crédito	42
2.8.5. Cierre de despacho	43
2.9. Organigrama de Tecnicentro Eguiguren S.A.	44
2.9.1. Recurso humano y sus funciones	45
III. MATERIALES Y MÉTODOS	48
3.1. Localización y duración de la investigación	48
3.2. Materiales y equipos	48
3.2.1. Materiales	48
3.2.2. Equipos	48
3.2.3. Recursos humanos	49
3.3. Tipo de investigación	49
3.3.1. Investigación aplicada	49
3.3.2. Investigación documental	49
3.4. Métodos de investigación	49
3.4.1. Método inductivo	49
3.4.2. Método deductivo	50
3.4.3. Método histórico	50
3.5. Fuentes	50

3.5.1. Fuentes Primarias	50
3.5.2. Fuentes Secundarias	50
3.6. Técnicas e instrumentos de evaluación	51
3.6.1. Técnicas	51
3.6.2. Instrumentos	51
3.6.2.1. Encuestas	51
3.6.2.2. Entrevista	52
3.7. Población y muestra	52
3.7.1. Población	52
3.7.2. Muestra	52
3.8. Procedimiento metodológico	53
IV. RESULTADOS	55
4.1. Análisis de las encuestas aplicada los clientes activos de la Empresa Tecnicentro Eguiguren S.A. Sucursal Quevedo 1	55
4.1.1. Calidad del servicio	55
4.1.2. Servicio y productos que ofrecen	55
4.1.3. Créditos de la empresa	56
4.1.4. Sistema de pago	57
4.1.5. Ingresos económicos	57
4.1.6. Inconvenientes de compra	58
4.1.7. Pago vencido	59
4.1.8. Productos y servicios de Tecnicentro Eguiguren S.A.	59
4.1.9. Expectativas del servicio	60
4.2. Encuestas aplicada a los Clientes vencidos /inactivos de la Empresa TecnicentroEguiguren S.A. Sucursal Quevedo 1	61
4.2.1. Motivos por el no pago	61
4.2.2. Reestructuración de la deuda	62
4.2.3. Forma de pago	62
4.2.4. Sistema de pago	63
4.2.5. Ingresos mensuales	64
4.3. Encuesta aplicada a los Asesores Crédito (2) de la	

Empresa Tecnicentro Eguiguren S.A. Sucursal	
Quevedo 1	64
4.3.1. Clientes atendidos	64
4.3.2. Control de las ventas	65
4.3.3. Descuentos de venta	66
4.3.4. Plazo de pago	66
4.3.5. Ventas a crédito	67
4.3.6. Llantas de mayor demanda	68
4.3.7. Respaldo de las Ventas	68
4.4. Entrevista al Gerente Financiero - Jefe Crédito de la Empresa	
Tecnicentro Eguiguren S.A. sucursal Quevedo 1	69
V. DISCUSIÓN	71
VI. CONCLUSIONES	74
VII. RECOMENDACIONES	76
VIII. PROPUESTA	78
8.1. Título de la propuesta	78
8.2. Justificación	78
8.3. Fundamentación	79
8.4. Objetivos	80
8.4.1. General	80
8.4.2. Específicos	80
8.5. Importancia	81
8.6. Ubicación sectorial y física	81
8.7. Factibilidad	81
8.8. Plan de trabajo	82
8.8.1. Análisis de la situación actual	82
8.9. Actividades	83
8.9.1. Organización del departamento de crédito la empresa	
Tecnicentro Eguiguren S.A.	83
8.9.2. Principales operaciones de crédito en Tecnicentro	
Eguiguren S.A.	85
8.9.2.1. Créditos Comerciales	85

manejo de la cartera de crédito y las cuentas por cobrar en Tecnicentro Eguiguren S.A.	106
8.9.6.12.1. Gestión de Cobranza Extrajudicial	106
8.9.6.12.2. Gestión de cobranza prejudicial y judicial	109
8.9.7. Recursos humanos y administrativos	114
8.9.8. Recursos materiales	114
8.9.9. Recursos técnicos y financieros	114
8.9.10. Impacto	114
8.9.11. Evaluación	115
IX. RESUMEN	116
X. SUMMARY	118
XI. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	120
XII. ANEXOS	123

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadros		Pág.
1	Gerente Financiero y Jefe de Crédito	69
2	Niveles de aprobación y responsabilidad de créditos	85
3	Sujetos de crédito de la empresa	92
4	Responsabilidad de su aplicación	103

ÍNDICE DE FIGURAS

Figuras		Pág.
1	Calidad de servicios que reciben los clientes	55
2	Conocen sobre el servicio y productos que ofrecen	56
3	Políticas de crédito acorde a las expectativas del cliente	56
4	Formas de pago de los clientes	57
5	Ingresos económicos mensuales de los clientes	58
6	Inconvenientes del cliente al momento de la compra	58
7	Es amable el personal de la empresa cuando le recuerdan sus obligaciones.	59
8	Recomendación de productos y servicios de TecnicentroEguiguren S.A.	60
9	Satisfacción del cliente con la tecnología utilizada en la empresa	60
10	Causas de suspensión de pago de obligaciones con la Empresa Tecnicentro Eguiguren S.A.	61
11	Deben reestructurar la deuda antes de llegar a trámite judicial	62
12	Disponibilidad de pago después de reestructurar la deuda	63

13	Sistema de pago que emplearía	63
14	Promedio de ingresos mensuales	64
15	Tipos de clientes atendidos	65
16	Control de ventas realizadas a los clientes	65
17	Aplicación del descuento acorde a las políticas de la empresa	66
18	Plazo de pago para ventas a crédito	67
19	Porcentaje solicitado por las ventas a crédito	67
20	Documentos que respaldan las ventas realizadas	68
21	Tipo de marca de llantas que tiene mayor demanda en la zona	69
22	Proceso departamento de crédito	82
23	Estructura del área de crédito.	84