



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**  
**UNIDAD DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto de desarrollo previa la obtención del  
Grado Académico de Magíster en  
Administración de Empresas.

**TEMA**

GESTIÓN OPERATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE  
COBRANZAS A LOS CLIENTES BANCO PICHINCHA CANTÓN QUEVEDO  
2020. PLAN DE CANALES ELECTRÓNICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA.

**AUTORA:**

ING. CLARA ELLANY ARCE GONZÁLEZ

**DIRECTOR:**

LCDO. WILSON CEREZO SEGOVIA, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

2021

## CERTIFICACIÓN

Lcdo. Wilson Cerezo, MSc. Director del Proyecto de desarrollo previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración de Empresas, MBA.

## CERTIFICA

Que la Ing. Clara Ellany Arce González ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: **“GESTIÓN OPERATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE COBRANZA A LOS CLIENTES BANCO PICHINCHA CANTÓN QUEVEDO 2020. PLAN CANALES ELECTRÓNICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA”**, el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación respectiva.

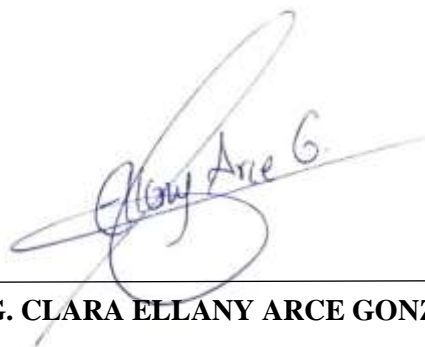
Quevedo, 05 de Mayo 2021

  
Lcdo. Wilson Cerezo Segovia MSc.  
Director

## **AUTORÍA**

Yo, Clara Ellany Arce González, declaro que la investigación realizada es absolutamente de mi autoría, manifestando la originalidad de la conceptualización del trabajo, que se ha consultado cada una de las referencias bibliográficas que incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer usos de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la ley de propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Clara Arce G.', is written over a horizontal line. The signature is stylized and cursive.

**ING. CLARA ELLANY ARCE GONZÁLEZ**

## **DEDICATORIA**

Dedicar es ofrecer algo especial, dedico este trabajo investigativo a mi familia en exclusivo a mi mamá Clara González, que ha sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores para cumplir una meta importante en mi formación profesional, gracias mamá.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco este trabajo principalmente a Dios, por haberme permitido llegar hasta este momento maravilloso de mi formación, también agradezco a la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, a mis docentes y en especial al Ing. Ángel Chamarro Palacios que gracias a su maravillosa forma de compartir sus enseñanzas educativas y culturales aprendí a valorar muchas cosas, gracias querido profesor. También agradezco a mi Director de Tesis el Lcdo. Wilson Cerezo, gracias a sus instrucciones y correcciones hoy puedo culminar este trabajo y sentirme dichosa y contenta.

Agradezco a cada una de las personas que me apoyaron a seguir adelante y que se sentían emocionados por haber tomado la iniciativa de seguir formándome, agradezco a mi grupo de amigos Fernanda, Lilibeth, Viviana, Jordy, Wilmer, Jhon y en especial a novio Carlos López que de alguna u otra forma nos ayudamos de manera incondicional.

## PRÓLOGO

La gestión operativa financiera no es nada más que un modelo de gestión combinado por una serie de tareas y procesos que se enfocan a mejorar los ciclos del efectivo de la organización, aumentando la capacidad de cumplir con los objetivos y políticas de acuerdo a las actividades que se realice para mantener el ritmo comercial.

La cartera vencida o portafolio son las cuentas por cobrar que mantiene la empresa o por lo general las instituciones bancarias cuya fecha de pago se venció y no se ha gestionado para el cobro, provocando una morosidad al deudor dependiendo del tipo de crédito y las condiciones con las que se pactaron la negociación, por lo tanto el acreedor puede estar su dinero en riesgo, no solo con los meses que el deudor esta vencido, si no, la deuda después de alrededor de 90 días esa deuda pasa a ser considerada cartera castigada.

Banco Pichincha, una de las entidades financieras líder a nivel Nacional con presencia Internacional, su función se centra en brindar oportunidades de crecimiento económico y social ofreciendo productos y servicios financieros para todo tipo de segmentación como microempresas, masivos, empresarial entre otras. Es una institución que no está exenta de la actual problemática que se vive a nivel mundial por la crisis causada por la pandemia del covid 19, la misma que se están desarrollando estrategias para la recuperación del efectivo y así disminuir el nivel de crecimiento de la cartera vencida.



**Ing. Marco Juez Zambrano, Msc.**

## **RESUMEN**

Se sabe que la gestión de cobranza el objetivo es poder transformar las cuentas por cobrar en dinero líquido lo antes posible, para revertir el efecto negativo disminuyendo la morosidad de la empresa. La presente investigación titulada Gestión Operativa Financiera y su Incidencia en el Área de Cobranzas de los clientes del Banco del Pichincha permitió abordar temáticas referente al impacto de operaciones internas para gestión de la cartera vencida, con la finalidad de ayudar al departamento de cobranzas a la optimización de procesos e identificar el problema para la formulación de estrategias que permitan disminuir el índice de morosidad y que los supervisores administrativos puedan tomar decisiones para mejorar la gestión operativa financiera de la Agencia Quevedo.

Se realizó un estudio exhaustivo para las bases teóricas y lograr los objetivos planteados de acuerdo a la metodología de investigación que es de carácter cualitativa y cuantitativa previa a la obtención de los resultados que permitió fundamentar el fenómeno de estudio a partir del método histórico lógico y en base a las fuentes de entrevistas aplicadas a los asesores del área de créditos y cobranzas, encuestas realizadas a los clientes que con la ayuda de las herramientas tecnológicas método para potenciar el desarrollo de la propuesta que se pretender generar un plan de canales electrónicos en tiempos de pandemia

Palabras Clave: Gestión Operativa- Gestión Financiera- Cobranzas – Recuperación de Cartera Vencida - Canales Electrónicos.

## **ABSTRACT**

It is known that the objective of collection management is to be able to transform accounts receivable into liquid money as soon as possible, to reverse the negative effect by reducing the company's delinquency. The present investigation entitled Financial Operational Management and its Incidence in the Collections Area of Banco del Pichincha clients allowed to address issues related to the impact of internal operations for the management of overdue portfolio, in order to help the collections department to optimize of processes and identify the problem for the formulation of strategies that allow to reduce the delinquency rate and that the administrative supervisors can make decisions to improve the financial operational management of the Quevedo Agency.

An exhaustive study was carried out for the theoretical bases and to achieve the objectives set according to the research methodology that is qualitative and quantitative in nature prior to obtaining the results that allowed to base the study phenomenon from the logical historical method and on Based on the sources of interviews applied to the advisers in the area of credits and collections, you find clients who, with the help of technological tools, a method to enhance the development of the proposal that is intended to generate an electronic channel plan in times of pandemic

Key Words: Operational Management - Financial Management - Collections - Recovery of Overdue Portfolio - Electronic Channels.

# INDICE

PRÓLOGO .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT .....	viii
INTRODUCCIÓN.....	xiii
CAPÍTULO I .....	1
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA .....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA.....	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	4
1.3.1. Problema General .....	4
1.3.2. Problemas Derivados .....	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo General .....	5
1.5.2. Objetivos Específicos.....	5
1.6. JUSTIFICACIÓN .....	6
CAPÍTULO II .....	7
MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
2.1. FUNDAMENTACION CONCEPTUAL.....	8
2.1.1. Sistema Financiero .....	8
2.1.2. Entidades de crédito .....	8
2.1.3. Gestión .....	9
2.1.4. Introducción al concepto de crédito a compradores.....	10
2.1.5. Pagaré.....	10
2.1.6. Valor nominal .....	11
2.1.7. Interés .....	12
2.1.8. Tasas de Interés.....	13
2.1.9. Composición de los pagos.....	13
2.1.10. Deudores .....	14
2.1.11. Los Argumentos Para Convencer A Los Deudores .....	15

2.1.12. Garantías .....	16
2.1.13. Deuda .....	16
2.1.14. Cartera.....	17
2.1.15. Control de cobros.....	17
2.1.15.1. Cómo se realiza la gestión de cobranza .....	18
2.1.16. El riesgo .....	18
2.1.17. La liquidez y solvencia .....	19
2.1.18. Financiamiento en diferentes ambientes económicos .....	20
2.1.19. Descuento Bancario .....	21
2.1.20 Vencimiento .....	22
2.1.21. Reestructuras financieras.....	23
2.1.22. Incremento de la cultura financiera.....	24
2.1.23. Historia del Banco Pichincha en el Ecuador .....	24
2.1.24. Fundamentos De La Banca Digital.....	25
2.1.25. Superintendencia de Bancos informa medidas adoptadas frente al covid-19 .....	26
2.1.26. Identificación de necesidades y gustos del cliente: .....	29
2.1.26.1. clasificación del cliente .....	29
2.1.26.2. Clasificación de los clientes actuales.....	30
2.1.27. Clientes activos e inactivos. ....	30
2.1.28. Implementación de estrategias.....	30
2.1.29. Tendencias Digitales.....	31
2.1.30. Migración .....	31
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA .....	32
La gestión financiera operativa y su impacto en la liquidez de la ferretería los andes de la ciudad de Ambato .....	32
2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL .....	36
CAPÍTULO III .....	40
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	40
3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1.1. Método descriptivo .....	41
3.1.2. Método inductivo.....	41
3.1.3. Método deductivo.....	41
3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN.....	41

3.2.1. Población y muestra.....	42
3.3.2. Técnicas de investigación.....	43
3.3.2.1. Entrevista .....	43
3.3.2.2. Encuestas .....	43
3.3.2.3. Instrumentos de la Investigación .....	43
2.4. Elaboración del marco teórico .....	43
3.5. Recolección de información.....	44
CAPÍTULO IV .....	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	45
4.1. GESTIÓN OPERATIVA FINANCIERA QUE REALIZAN LOS COLABORADORES DEL BANCO PICHINCHA AGENCIA SUCURSAL QUEVEDO. ....	46
4.2. GESTIÓN OPERATIVA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN AGENCIA SUCURSAL QUEVEDO .....	49
4.3. PROCESO ACTUAL DE CONTINGENCIA OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA Y COBRANZA .....	53
Encuesta aplicada a los clientes de Banco Pichincha Agencia Quevedo para recuperación de cartera .....	54
4.7. Análisis horizontal del Estado de pérdidas y ganancias variación de septiembre y diciembre 2020 .....	63
CAPÍTULO V .....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1 CONCLUSIONES .....	66
5.2. RECOMENDACIONES .....	67
CAPÍTULO VI .....	68
PROPUESTA ALTERNATIVA.....	68
6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA .....	69
6.2. Justificación.....	69
6.3. Fundamentación Legal .....	69
6.4. Objetivos .....	74
6.4.1. Objetivo General .....	74
6..4.2. Objetivos Específicos.....	74
6.5. Ubicación.....	74
6.6. Factibilidad .....	75
6.7. Plan de Trabajo .....	75

Trabajos citados .....	77
------------------------	----

## Índice de tablas

Tabla 1.- Plan De Trabajo .....	76
---------------------------------	----

## Índice de Figuras

Figura 1. Medio para recuperación de cartera.....	47
Figura 2. Clientes gestionados.....	47
Figura 3.- Tiempo de Gestión.....	48
Figura 4.- Medición de gestión.....	49
Figura 5.- Efectividad de gestión .....	50
Figura 6.- Información que brinda al cliente.....	51
Figura 7.- Acuerdos con el cliente.....	51
Figura 8.- Clientes Residentes.....	52
Figura 9.- Negativas de Pago.....	53
Figura 10.- Solicitud del crédito.....	54
Figura 11.- Control de pagos.....	55
Figura 12.- Obligaciones de pago.....	56
Figura 13. Modalidades de pago.....	57
Figura 14.- Diferidos.....	58
Figura 15.- Tasa de Interés.....	59
Figura 16.- Reestructuración .....	60
Figura 17.- Razones para acceder al refinanciamiento .....	61
Figura 18.- Gestión del banco .....	62
Figura 19.- Estado de Pérdidas y Ganancias .....	63

## INTRODUCCIÓN

La Gestión Operativa financiera, es un elemento de análisis exhaustivo que permite a las empresas del siglo XXI tomar decisiones coherentes a nivel de mandos medios ya que en el sistema financiero el ciclo de cobro de una entidad se maneja de acuerdo a la formalidad de generar compromisos en la recuperación del efectivo y como una herramienta de ayuda a las empresas comprende el plan de canales electrónicos en tiempos de pandemia.

Banco de Pichincha una institución al servicio de los ciudadanos en la actualidad presenta dificultades por cuanto el nivel de cumplimiento de las metas en función de la cartera se ve afectada por las dificultades económicas de los clientes. Los Mercados financieros permiten a las instituciones ampliar capacidades de endeudamiento no obstante el Banco Pichincha también permite el crecimiento de las empresas y permite la búsqueda de mejoras continuas dentro de los líderes departamentales.

La gestión de cobranza se ha convertido en una actividad primordial por el escenario de la emergencia sanitaria, debido al índice de morosidad que está presentando la institución, recuperar las cuentas por cobrar es un trabajo de mucha responsabilidad y compromiso con la finalidad de mejorar los procesos de la gestión operativa en el área de cobranzas se obtendrá información necesaria de las personas involucradas para obtener resultados.

Cabe indicar que, el objetivo general de esta investigación pretende evaluar la incidencia Cómo la Gestión Operativa financiera incide en el área de cobranza a los clientes Banco Pichincha cantón Quevedo 2020

La presente investigación contiene una estructura capitular que se detalla a continuación:

**Capítulo I.-** Presenta el marco contextual de la investigación el mismo que contiene la ubicación contextualización de la problemática, situación actual de la problemática, problema general, problemas derivados de la investigación, delimitación de la problemática, objetivo general y específicos, justificación.

**Capítulo II.-** Presenta el marco teórico de la investigación, el mismo que contiene la fundamentación conceptual, fundamentación teórica y fundamentación legal que son insumos importantes para fundamentar la investigación.

**Capítulo III.-** Contiene la metodología de la investigación, los métodos, la construcción metodológica del objeto de investigación, la población y muestra que se obtienen, técnicas de investigación, instrumentos de investigación, elaboración del marco teórico, recolección de la información, procesamiento y análisis.

**Capítulo IV.-** Permite conocer los resultados obtenidos luego del uso de los instrumentos de investigación que nos permitieron llegar a un análisis e interpretación de los mismos.

**Capítulo V.-** Se presentan las conclusiones y recomendaciones que de acuerdo a las circunstancias y en nuestra opinión creímos son relevantes y que beneficiarían en la administración financiera, económica y rentabilidad de las empresas.

**Capítulo VI.-** Se plantea el desarrollo de la propuesta titulada: “Plan De Canales Electrónicos Para Fortalecer La Gestión De Cobranza En Tiempos De Pandemia A Los Clientes Del Banco Pichincha Agencia Quevedo.

En la parte final se observa la bibliografía y anexos de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN**

“La excelencia no es una habilidad. Es una actitud”

Ralph Marston.

## **1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

Agencia Banco Pichincha C.A. sucursal Quevedo, ubicada en las calles Bolívar 501 y 5ta Esquina perteneciente al Cantón Quevedo, provincia de Los Ríos. Es una institución financiera privada que está legalmente constituida, con 60 años de trayectoria brindando productos y servicios financieros a la sociedad apoyando a la dinámica economía social, cuenta con más de 50 empleados distribuidos en las diferentes áreas administrativas.

Es el mayor banco del sector privado en la localidad, debido a la captación de clientes; convirtiéndose en un socio estratégico para brindar soluciones financieras y satisfacer las necesidades con la oferta de diferentes productos y servicios como cuentas de ahorros, cuentas corrientes, tarjetas de crédito y débito, financiamientos, inversiones y comercio exterior. Contando con canales de atención especializadas como call center portal transaccional, canales digitales alternativos y una red de oficinas localizada en la ciudad.

Se cree que la gestión de cobranza viene de años anteriores y en lo actual se puede evidenciar que con la emergencia sanitaria por la pandemia del covid 19 aumentaron más las cifras de la cartera vencida, aunque se otorgaron métodos para extender los pagos, como diferir tres cuotas para las microempresas y dos cuotas para los créditos personales y de vivienda, pero existe la particularidad de que los clientes no lograron cumplir con sus obligaciones por falta de empleo y de estabilidad en horas laborables, causando un efecto de gestión inmediato para la institución en cuanto atender los motivos de los atrasos de los clientes para su debida recuperación de cartera.

El área de cobranza es quien se encarga de recuperar todos los valores vencidos de los créditos comerciales, consumo y vivienda, la gestión que se realiza es muy lenta, ya que es difícil volver a contactar tanto como visitas, llamadas telefónicas a los deudores, codeudores o garantes ya que por un periodo de tiempo cambian su información personal y no se acercan a las oficinas hacer las respectivas actualizaciones de datos para entablar una conversación y llegar a una nueva forma de pago.

## **1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA**

Banco Pichincha CA es la mayor entidad financiera a nivel país, estando bien posicionado en mercado tanto local como internacional gracias a sus amplias operaciones y la confianza de sus clientes posee varias sucursales, para esta investigación se hará referencia a una sucursal de la ciudad de Quevedo. Se pretende que la pandemia ha afectado la economía del país, empresas cerradas, trabajadores sin empleos, falta de capacidad de pago, enfermedades, accidentes y muertes son demandantes naturales al incumplimiento de sus obligaciones registrando un aumento en la cartera vencida.

Se puede evidenciar que existe una falta de control en cuanto a las políticas crediticias y también de asesoría a sus colaboradores y clientes, no existe una medición que deban cumplir semanal o mensualmente y su gestión no está siendo productiva. Afectando a la liquidez y solvencia de la institución si no existe captación no habrá colocación.

El efecto covid 19 ha causado que muchos clientes no estén al día con sus obligaciones, ya que redujeron sus ingresos en un 80% pero sin embargo hay clientes que se preocupan que al pasar los días los intereses de la gestión de cobranza y de mora crecen rápidamente,

es por esta razón que ahora la prioridad del banco es el bienestar de los clientes y les explica el plan de acción a seguir para generar más tranquilidad al cliente.

Existe irregularidades en la base de datos de los clientes ya que se encuentra bastante desactualizada, hoy en día es fácil cambiar el número de celular, pero no se acercan a la agencia a registrar nuevos datos. El banco desea contactar a sus clientes para explicarle las nuevas medidas y formas de pago, pero la mayoría de las llamadas son incorrectas. Otra problemática que se presenta en la organización es que los pocos clientes que contestan o se acercan a la agencia no desea acogerse a los refinanciamientos o reestructuración de sus operaciones por el miedo de cancelar más interés y existe una incertidumbre saber que se va a endeudar más tiempo.

### **1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cómo la Gestión Operativa financiera incide en el área de cobranza a los clientes Banco Pichincha cantón Quevedo 2020?

#### **1.3.2. Problemas Derivados**

- ¿Cómo es la gestión operativa financiera del Banco Pichincha Agencia Sucursal Quevedo?
- ¿Cómo la gestión operativa influye en la recuperación de cartera vencida en Agencia Sucursal Quevedo?
- ¿Cuál es el proceso de contingencia operativo en el área de cartera y cobranza?
- ¿En tiempos de pandemia cómo las tecnologías contribuyen a la recuperación de cartera?

## **1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

<b>Campo:</b>	Cartera de crédito
<b>Área:</b>	Gestión de cobranza
<b>Línea:</b>	Administrativo Financiero
<b>Lugar:</b>	Banco Pichincha Cantón Quevedo
<b>Tiempo:</b>	De diciembre a marzo abril 2021

## **1.5. OBJETIVOS**

### **1.5.1. Objetivo General**

Evaluar la gestión operativa financiera y su incidencia en el área de cobranza a los clientes Banco Pichincha Cantón Quevedo 2020.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar la gestión operativa financiera que realizan los colaboradores del Banco Pichincha Agencia Sucursal Quevedo
- Analizar la gestión operativa en la recuperación de cartera vencida en Agencia Sucursal Quevedo
- Examinar el proceso actual de contingencia operativo en el área de cartera y cobranza
- Diseñar un plan de canales electrónicos en tiempos de pandemia para la recuperación de cartera Banco del Pichicha Agencia Sucursal Quevedo

## **1.6. JUSTIFICACIÓN**

Banco Pichincha C.A. al igual que las demás instituciones financieras debe desempeñar con los recursos adecuados tanto administrativos, humanos y financieros siendo necesarios para cumplir sus actividades diarias por eso es catalogado como uno de los más grandes a nivel país, brindando los productos y servicios financieros por más de 113 años de trayectoria.

Este proyecto propone mejorar la calidad del servicio por el departamento de cobranza, ya que la gestión actual está generando el deterioro de la cartera esto significa que existen varios tipos de créditos vencidos generando un alto índice de mora en deuda, motivo por la cual se debe trabajar en darle solución y llegar a un acuerdo con el cliente, ya sean deudores, codeudores o garantes ya que por la llegada de la pandemia se les ha imposibilitado ponerse al día en sus obligaciones.

Esta investigación se realiza por la importancia que se debe gestionar por la calidad y prestigio que tiene la institución es por eso que se debe apoyar al personal del departamento de cobranza y a la vez a los clientes para que realicen sus transacciones tantas personas naturales como jurídicas a través de las herramientas tecnológicas y para evidenciar los riesgos y su afectación al no cumplir a tiempo sus objetivos.

Durante la elaboración de esta investigación, tiene la finalidad de crear un plan estratégico de cobranza que esté debidamente diseñado por medio de canales electrónicos que permita recuperar los valores vencidos y que ayude a los colaboradores de la institución a ser más óptimos y así lograr los objetivos planteados por la agencia ya que los procesos financieros dentro de la organización son el pilar fundamental que garantiza la productividad y eficiencia.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN**

“La mejor riqueza es contentarse viviendo con poco”

**Platón**

## **2.1. FUNDAMENTACION CONCEPTUAL**

### **2.1.1. Sistema Financiero**

Podemos definir al sistema financiero como un conjunto de leyes, reglamentos, organismos e instituciones que generan, captan, administran, orientan y dirigen, tanto el ahorro como la inversión, y financiamiento dentro de un marco legal de referencia, en el contexto político-económico que brinda nuestro país. Asimismo, constituye el gran mercado donde se contactan oferentes y demandantes de recursos monetarios. (MORALES CASTRO, 2015)

El sistema financiero es como un intermediador para distribuir activos financieros el dinero ocioso sea utilizado para demandantes de crédito.

### **2.1.2. Entidades de crédito**

Dentro de las entidades de crédito dependientes del Banco de España destacamos:

**Banca Privada:** Entidad que recibe los fondos de los ahorradores para ponerlos a disposición de los demandantes en forma de préstamo o crédito, obteniendo por la intermediación un rendimiento que surge de la diferencia entre el interés exigido al demandante y el retribuido a los depósitos.

**Cajas de Ahorro:** Entidades sin ánimo de lucro, pues sus beneficios deben destinarse a fines benéficos sociales, aunque en la práctica su operativa no difiere de la llevada a cabo por los bancos.

**Cooperativas de Crédito:** Entidades que bajo la forma de cooperativa asumen las mismas funciones y operaciones que los bancos, aunque destinadas fundamentalmente a sus socios. Las Cajas Rurales son un ejemplo de este tipo de entidades.

**Instituto de Crédito Oficial:** Entidad pública con personalidad jurídica propia y adscrita al Ministerio de Economía y Hacienda. Sus principales objetivos son financiar actividades económicas que contribuyan al crecimiento de la economía, primando el carácter social, cultural, innovador o ecológico de las mismas. (Tarango, 2019)

Sabemos que las entidades financieras son agrupaciones que ofrecen servicios financieros dan asesoramiento en el mercado con las operaciones crediticias gestionando tanto a personas naturales como jurídicas y las cuales existen tipos como bancos, cooperativa, cajas de ahorros entre otras diversas correspondiente a la regulación normativa.

### **2.1.3. Gestión**

El control de gestión es la función por el cual la dirección se asegura que los recursos son obtenidos y empleados eficaz y eficientemente para el logro de los objetivos de la organización. Su propósito es gobernar la organización para que desarrolle las estrategias seleccionadas para alcanzar los objetivos prefijados (F. Perez, 2013).-Actualizado

Es un conjunto de tareas y procesos que se enfocan en mejorar la organización internamente teniendo la capacidad de cumplir con sus objetivos.

#### **2.1.4. Cartera**

Conjunto de valores (como títulos, bonos, pagares,) en los que una persona física o legal invierte una parte o la totalidad de su capital, generalmente para proteger el capital en tiempos de incertidumbre, se recomienda una cartera diversificada. Esta es la razón por la cual muchas carteras incluyen, además de acciones y bonos, certificados de depósito bancario, oro, diamantes entre otros. (Marcuse, 2009)

Es un grupo de activos que refleja el perfil de la empresa para medir la totalidad de su capital y puede ser a corto, mediano y largo plazo.

#### **2.1.5. Pagaré**

Un pagaré es un título valor que incorpora una promesa de pago por el firmante de una suma de dinero no sujeta a condición en un lugar y una fecha concreta. La obligación del pago puede surgir de cualquier tipo de contrato.

En el pagaré la figura del librador y del librado se convierten en una sola que promete el pago. (Sanchez Lombardía, 2017)

El pagaré es un instrumento financiero que compromete la promesa de pago de acuerdo a los términos y condiciones de la operación crediticia que se está realizando en la negociación por una suma fija de dinero en la que el deudor se obliga a cancelar de acuerdo a la cuota, plazo e intereses. Es pagaré estable que este sea un compromiso formal donde el suscrito pagará la cantidad de dinero acordada en la que está redactado en el documento.

### 2.1.6. Valor nominal

Es la cantidad estipulada en el pagaré. Siempre se presenta con números y palabras en el documento. Existen tres casos para indicar el valor nominal:

- a) Cuando en el pagaré se estipula que el capital causará intereses a una tasa dada, entonces el valor nominal es el obtenido en el préstamo.
- b) En caso de que en el pagaré tenga una tasa de interés cero (0%), su valor nominal es el mismo del préstamo, y corresponderá a la cantidad a pagar en la fecha de vencimiento.
- c) Si en el pagaré se indica que el valor nominal incluye intereses a una tasa dada, entonces el valor nominal será el monto a pagar en la fecha de vencimiento.

**Fecha:** Es aquella fecha en la que se extiende y firma el pagaré.

**Fecha de vencimiento:** Es la fecha en que se pagará o liquidará el pagaré.

**Plazo:** Es el tiempo que transcurre entre la fecha de expedición y la fecha de vencimiento del pagaré.

**Tasa:** Es el porcentaje sobre el que se calcula el interés.

Valor de vencimiento o final. Es la suma de dinero que se debe de pagar (M ) en la fecha de vencimiento. (Rodriguez Franco, 2015)

El valor nominal es el precio o valor de lo que nos va a costar un bien o un servicio por el cual estará redactado en un documento impreso.

### **2.1.7. Interés**

Al analizar el concepto del valor del dinero en el tiempo se llega a la conclusión que el uso del dinero, por las razones expuestas, no puede ser gratuito. Si aceptamos la opción de recibir \$500.00 dentro de un año a no recibirlos en el día de hoy, estamos aceptando que se use nuestro dinero y, por tal razón, se debe reconocer una cantidad adicional que llamarlos valor del dinero en el tiempo. La medida de ese incremento del dinero en un tiempo determinado se llama interés. Es decir, que el interés es la medida o manifestación del valor del dinero en el tiempo, así como no puede ser gratuito el uso de una máquina, de una casa tomada en arriendo, o de un vehículo utilizado por un corto periodo de tiempo, tampoco puede ser gratuito el uso del dinero. De serlo, estaríamos aceptando que el dinero no tiene ningún valor para su dueño. En conclusión, el interés es simplemente un arriendo pagado por un dinero tomado en préstamo durante un tiempo determinado. (Meza Orozco J. , 2016)

El interés debe verse como parte del precio del dinero y como instrumento o herramientas tradicional y cotidiana íntimamente ligada al sistema monetario económico. Todo ello, por supuesto, visto desde nuestra realidad económica, es decir, desde un sistema económico de identidad capitalista; tal es así, que muchas de las cosas que se van a recoger, podrían no tener sentido o fundamento es sistemas económicos distintos. (Enrich & Aranda, 2018)

Se lo puede determinar como el precio que se le da al dinero por utilizarlo en un determinado tiempo, es un porcentaje que se asigna de acuerdo a la suma que presta por parte de la entidad financiera.

### **2.1.8. Tasas de Interés**

La definición de la tasa de interés puede elaborarse desde dos puntos de vista: de quien la recibe y de quien la paga. Para el prestamista, la tasa de interés es la compensación que recibe por permitirle a otro utilizar su dinero; para el emisor o deudor, es el precio que tiene que pagar por utilizar el dinero de otro. (García Padilla, 2014)

Es el porcentaje que se le da a la operación financiera por prestar una cantidad de dinero en un tiempo determinado de acuerdo a la negociación que realicen las personas involucradas.

### **2.1.9. Composición de los pagos**

Por lo general, cada cuota de pago que amortiza una deuda tiene dos componentes: interés y abono al capital. Existen casos especiales en los cuales, al principio del plazo del crédito, las cuotas no cubren el costo financiero y el saldo del crédito se incrementa; por ejemplo, los sistemas de crédito de financiación de vivienda. En estos casos el saldo de la deuda crece en lugar de bajar. Para que la deuda se amortice se requiere que, al menos, algunas cuotas sobrepasen el costo financiero y haya abono al capital. La razón de conocer la composición de cada cuota es puramente financiera. En Colombia los intereses son deducibles de impuestos en un 100% y, por esta razón interesa saber de cada cuota que se paga, que porción corresponde a los intereses. El valor de los intereses pagados por un crédito aparece en el estado de resultados como gastos financieros, reduciendo la utilidad sobre la cual se liquidan los impuestos. (Meza Orozco J. , 2016)

La composición de los pagos no es nada más que la estructura de cómo se van a descomponer los pagos ya sean estos, mensuales, trimestrales, semestrales o anuales, que contiene capital, interés y seguro de gravamen.

#### **2.1.10. Deudores**

Las ventas a crédito generan una obligación a favor de la empresa por parte del deudor. Esta obligación puede estar respaldada por una factura, lo que origina la cuenta por cobrar clientes o por documentos negociables como letras por cobrar y pagarés, lo que genera la cuenta documentos por cobrar. Al igual que la cuenta disponible, deben establecerse mecanismos de control interno para la cuenta de clientes, estableciendo políticas de otorgamiento de crédito, su aprobación y verificación del cumplimiento de las mismas, para evitar posibles pérdidas de cartera. Para ello debe tener un departamento de crédito que realiza un minucioso estudio sobre capacidad de crédito (monto), honradez, puntualidad de pago, capacidad de pago, usos de créditos en el mercado, la solvencia moral y económica, etc. Pero normalmente las ventas a crédito generan cuentas que no pueden recuperarse (insolvencia clientes o deterioro de cartera), por factores como muerte del deudor, insolvencia o quiebra del mismo, cambios de activo Corriente domicilio, incendios y otros casos fortuitos; la DIAN reconoce parte (ciertos porcentajes) de estas pérdidas permitiendo aumento en los gastos en el estado. (Angulo Guiza, 2016)

Se lo considera a una persona o empresa que está sujeta a cumplir libremente el pago de la negociación ya sea por un bien o servicio de un intermediario y si este no llegara a cancelar el valor de la deuda será sometido a iniciar trámites legales contra él de acuerdo a lo que exija el acreedor.

### **2.1.11. Los Argumentos Para Convencer A Los Deudores**

Existe una amplia gama de argumentos para presionar a los morosos e inducirlos a tomar la decisión de pagar. Es muy difícil que fallen todos los argumentos; ahora bien, el gestor debe escoger los argumentos que actúen como disparadores de decisión, en base al perfil psicológico del deudor (función dominante), a la situación de la deuda, el importe, los antecedentes del deudor, y otros factores de riesgo. Por lo general, los argumentos usados para motivar al deudor deben ir evolucionando progresivamente de los más suaves a los más agresivos. Si un argumento no funciona, el negociador debe pasar a otra argumentación de nivel superior, en lo que respecta a la conminación empleada.

En el momento de iniciar el contacto con el deudor, el representante del acreedor debe empezar el diálogo dando por supuesto que el impago se va a solucionar enseguida, ya que se le considera (todavía) un buen cliente de la empresa proveedora. Consecuentemente los argumentos para motivar al deudor deben ir de los que son menos agresivos a los más agresivos. (Brachfield, Guía práctica para el recobro de deudas, 2017)

Es importante saber identificar a que grupo o cuales son las características del deudor, ya que existen una diversidad de comportamientos a la hora de hacer gestión para convencer a los morosos ponerse al día en sus pagos, debemos identificar cuáles son los motivos del atraso, la cual hay que contactar al cliente ya sea personalmente, oficia o por medio de llamada telefónica y escuchar las razones del atraso, ser cordiales, realizar preguntas gancho para que sea más concreto al especificar las razones del atraso y unas de ellas puede ser, desempleo, disminución de ingresos, negativa de pago o incluso clientes que ya fallecieron.

### **2.1.12. Garantías**

Hablamos de garantías personales en oposición a garantías reales por lo que de lo primero que habría que hablar es del concepto de «garantía». Ello nos lleva a una obligación principal entre un acreedor y un deudor en la que el deudor debe (la prestación debida por el deudor puede ser una obligación de dar, hacer o no hacer, si bien, aquí nos referiremos a una obligación de dar y, en concreto, de dar dinero, es decir, una obligación dineraria). En ese contexto, el deudor responde con todo su patrimonio del cumplimiento de sus obligaciones (art. 1911 Código Civil, (CC), que establece el principio de responsabilidad patrimonial universal). (Velázquez, 2015)

La garantía es un medio para asegurar que se cumpla la obligación pactada en un documento redactado las condiciones y así establecer una protección a los derechos de las partes que se lleva en la relación comercial.

### **2.1.13. Deuda**

Un instrumento de deuda es una nota promisoría que evidencia una relación deudora/acreedor. En esa relación, una parte (el inversionista) presta dinero a la otra parte, que es la que pide prestado (deudor, banco o empresa), quien se compromete a pagar el préstamo más los intereses que se generen durante un periodo determinado. Un instrumento de deuda puede ser negociable o no negociable. Los instrumentos de deuda que son negociables se llaman títulos (securities). Cuando el instrumento de deuda es un título, el que pide prestado se llama emisor (issuer). El emisor vende sus títulos al prestador, que recibe el nombre de inversionista (investor) o tenedor (holder). Todos los títulos vendidos como parte de un solo paquete se llaman colectivamente emisión (issue).

Algunos títulos de deuda negociables, tales como bonos corporativos, requieren de una tercera parte neutral que supervise la emisión para proteger básicamente los intereses del inversionista. (Baca Urbina & Marcelino Aranda, 2016)

La deuda es una obligación o compromiso de pago.

#### **2.1.14. Introducción al concepto de crédito a compradores**

Una posible definición de crédito es: “La posibilidad de obtener dinero, bienes o servicios sin pagar en el momento de recibirlos a cambio de una promesa de pago realizada por el prestatario de una suma pecuniaria debidamente cuantificada en una fecha determinada en el futuro”. El crédito a compradores o comercial es la venta de bienes o servicios mediante un acuerdo entre proveedor y cliente de aplazar el pago del intercambio comercial a una fecha determinada en el futuro. (Brachfield, Credit management como conceder créditos a clientes y evitar los impagos, 2019)

Se le conoce como una operación financiera por la cual una persona natural o jurídica calificada puede acceder a una cantidad de dinero y se compromete a devolver el dinero más intereses.

#### **2.1.15. Control de cobros**

Para un adecuado manejo del presupuesto de efectivo, al igual que los pagos a realizar deben conocerse los cobros a efectuar, por lo que también es necesario establecer los mecanismos que permitan conocer en forma anticipada los montos que se recibirán y las fechas en que esto sucederá. Dicha información indicará las irregularidades que se

presenten en la recuperación de la cartera, así como la adecuada gestión de cobro. (Madroño Cosío, 2016)

La cobranza es el procedimiento a la obtención de un pago pactado ya sea por un servicio o producto.

#### ***2.1.15.1. Cómo se realiza la gestión de cobranza***

La gestión de cobranza se inicia a desde el primer (1°) día siguiente al incumplimiento del pago y consiste en contactar al cliente dentro de horarios razonables en días hábiles y fines de semana, para informarle directamente el estado de su obligación y brindarle opciones de normalización. Preventivamente, también se podrá contactar a los clientes para recordarles el pago aun cuando la obligación se encuentre al día. Esta actividad de cobranza no genera costos adicionales al cliente. La gestión se realiza utilizando diferentes mecanismos dentro de los cuales se encuentran:

- ✓ Contacto telefónico
- ✓ Extractos
- ✓ Cartas
- ✓ Canales Digitales
- ✓ Visita al domicilio registrado. (BANCO CREDIFINANCIERA, 2017)

#### **2.1.16. El riesgo**

El riesgo también puede ser definido como la volatilidad de los flujos financieros no esperados generalmente derivada del cambio del valor (precio) de los activos los pasivos.

Forma el riesgo se define como cualquier desviación del resultado esperado. Sólo si el resultado de un evento es totalmente cierto y fijo no existirá riesgo. Contrario si la decisión del resultado previsto genera una pérdida o ganancia cualquier posible desviación positiva o negativa debe ser considerada como riesgo.

En finanzas, suele entenderse el riesgo cómo es la probabilidad enfrentar pérdidas, sin embargo, en sentido estricto entenderse como la como la probabilidad de observar rendimientos distintos a los esperados, es decir, la dispersión de resultados inesperados ocasionada por movimientos en las variables financieras.

En cuanto al riesgo, es importante mencionar que es la incertidumbre inherente en la distribución probabilística de los posibles rendimientos de la inversión. En estadística dicha incertidumbre o variabilidad respecto a la predicción se mide usando la desviación estándar. (Morales Castro & Morales Castro, 2015)

Puede darse la posibilidad de una pérdida en una operación financiera, es decir cuando incumplen condiciones y términos de la negociación.

#### **2.1.17. La liquidez y solvencia**

La liquidez de la empresa mide su capacidad para hacer frente a sus obligaciones de pago. Dado que esta capacidad se ha de mantener en el tiempo, la liquidez se aplica a distintos plazos, siendo la más crítica la disponible para atender los desembolsos más inmediatos. Por eso, el término de liquidez se reserva, en general, para expresar la capacidad para hacer frente a los desembolsos que se prevé realizar antes de un año, mientras que la liquidez a mayor plazo se denomina solvencia. Los dos conceptos están vinculados, pues

ambos se refieren a la capacidad para atender los pagos. Sin embargo, difieren en su horizonte y en los recursos que movilizan para realizar los pagos.

**La liquidez** considera el exigible con vencimiento no superior a un año, se gestiona y controla todos los días y para hacer frente a los pagos utiliza la tesorería disponible, los flujos de caja que se van generando por las operaciones y la nueva financiación obtenida.

**La solvencia** extiende el plazo de los pagos hasta contemplar todo el pasivo, sin limitaciones de vencimiento, se estima solo en momentos determinados (al evaluar la capacidad crediticia de la empresa, por ejemplo) y contempla la disponibilidad de todos los activos de la empresa para cubrir el exigible. (Pérez Carballo Veiga, 2015)

La liquidez es cuando se puede cumplir o tiene la capacidad de cancelar sus obligaciones en el corto plazo.

#### **2.1.18. Financiamiento en diferentes ambientes económicos**

La economía tiene un comportamiento cíclico, los ciclos o fluctuaciones económicos son oscilaciones en la producción, el ingreso y el empleo de un país determinado, en el que las variables económicas cambian de valores según la etapa en que se presenta del ciclo económico así, por ejemplo, las tasas de interés pueden variar, principalmente por la política gubernamental para decidir el destino que habrá de seguir el comportamiento de la economía. las diferentes etapas de un ciclo económico son:

1) estado de recuperación o expansión; 2) un estado de declive o recesión, y 3) un cambio en la dirección general de la economía o del mercado. Por ejemplo, si la economía se encuentra en un estado de recesión caracterizada con actividad económica en sus niveles

mínimos, el gobierno puede aplicar una política económica en la que las tasas de interés se ubiquen en niveles bajos comparadas a como se encontraban antes, con la finalidad de estimular la compra a crédito de la población para estimular la actividad económica. cuando las tasas de interés mantienen niveles bajos en relación a los niveles que de manera tradicional tenían, entonces las decisiones de financiamiento de las empresas podrían preferir usar pasivos, dado que representarían un costo más bajo. Por el contrario, cuando las tasas de interés son más elevadas, las compañías buscan fuentes de financiamiento que sean menos onerosas, como es el caso de la emisión de pasivos pulverizados en la Bolsa de valores, por ejemplo, bonos, certificados bursátiles, papel comercial, obligaciones, etcétera. (Morales Castro & Morales Castro, 2015)

El financiamiento es un proceso en la que una persona o empresa debe captar fondos, para ser utilizados y determinar la adquisición de un bien o servicio para el desarrollo de cualquier actividad de inversión.

#### **2.1.19. Descuento Bancario**

El descuento bancario es una operación financiera simple a corto plazo, en la que la entidad de crédito correspondiente anticipa a la empresa cliente el valor actual o descontado de un efecto comercial o financiero no vencido, asumiendo el banco una posición acreedora con respecto a un capital nominal futuro representado por el efecto. La ley financiera de valoración utilizada es el descuento simple. La finalidad de una operación de descuento es la obtención de liquidez por parte de un efecto realizable. (Haro de Rosario & Rosario Diaz, 2017)

Un descuento bancario se lo denomina como una operación dentro de la entidad bancaria que el cliente anticipa un abono al capital o plazo de su crédito dentro de la institución y por lo tanto esto genera que los intereses se disminuyan.

### **2.1.20 Vencimiento**

Las deudas tienen un plazo de vencimiento, tienen que ser liquidadas en alguna fecha especificada en el convenio entre la compañía y sus acreedores. Se clasifican por el tiempo de vencimiento, así las deudas a corto plazo están programadas para vencimientos en un año, las deudas a mediano plazo de 1 a 10 años y las de largo plazo a un periodo todavía mayor. el capital no tiene una fecha específica de vencimiento, pues cuando los propietarios invierten en una compañía, no hay un contrato que defina que su inversión les será devuelta. Si la participación de los propietarios se encuentra documentada en acciones, y desean recuperar su aportación deben encontrar un comprador de sus acciones, y puede ser que al venderlas se encuentren por debajo del precio al que las compro inicialmente, entonces la recuperación de la inversión será con un valor menor al que se invirtió inicialmente. (Morales Castro & Morales Castro, 2015)

Sabemos que toda operación financiera tiene un plazo de vencimiento de acuerdo al contrato que se haya establecido, normalmente suele ser en créditos, inversiones donde se pueden fijar de 1 a 10 años de acuerdo a la necesidad que se haya presentado al cliente, el vencimiento en si es el plazo límite en la que debe cumplir su operación comercial financiera.

### **2.1.21. Reestructuras financieras**

Una reestructura financiera comprende las modificaciones que se hacen en las empresas en dos dimensiones, por una parte los cambios a la mezcla de fuentes de fondos de corto plazo, como es el caso de proveedores, cuentas por pagar de servicios recibidos, deudas de corto plazo y por la otra la modificación en la combinación de las fuentes de financiamiento de largo plazo que se emplean para proveer de recursos al funcionamiento de la empresa, donde se encuentran los pasivos de largo plazo y el capital contable. existen múltiples motivos por los cuales se realizan reestructuras financiera en las compañías. en el caso que se emplea una administración financiera en la que se miden la eficiencia de su gestión a través de indicadores financieros, por mencionar algunos de ellos: la cantidad de utilidades, índices de rentabilidad, costo de capital, creación de valor, razones financieras de actividad, volumen de ventas, márgenes de utilidad, etc., ayudan a verificar el empleo eficiente de los activos para producir utilidad a la empresa o evaluar si las fuentes de financiamiento en determinado momento son las adecuadas para la empresa. estos indicadores permiten evaluar si la estructura financiera es la adecuada en la compañía, cuando no es la adecuada, entonces es necesario hacer una modificación a la estructura financiera de la empresa. (Morales Castro & Morales Castro, 2015)

Si el deudor llegara a tener aprietos con el pago de sus obligaciones financieras tiene la posibilidad de que se pueda unificar sus deudas bajo nuevas condiciones especiales como diferir los plazos, refinanciar, reestructurar y convertir en una sola operación, esto implica nuevo plazo, tasa de interés esto tiene sus ventajas como anticiparse al incumplimiento, intereses de mora y distribuir la deuda en la que se ajuste a su capacidad de pago actual.

### **2.1.22. Incremento de la cultura financiera**

El incremento de la cultura financiera del consumidor de productos y servicios bancarios y el desarrollo de las asociaciones de consumidores suponen una *mayor exigencia para los bancos*. Por ello, las entidades financieras buscan ofrecer servicio de mayor calidad mediante la aplicación de planes de calidad total en sus procesos de creación y prestación de ese servicio. En esta línea, la creación de departamentos específicos de atención al cliente favorece la implantación de sistemas de información para la gestión de reclamaciones y de quejas, aportando una mejor imagen de la entidad, una mayor satisfacción del usuario financiero y una fuente valiosa de información comercial. (Rivera Camino & Ma Hernandez , 2015)

Sabemos que la cultura financiera es la habilidad de tener conocimientos y ponerlos en práctica a diario para poder así tomar decisiones concentras a medida que va pasando el tiempo, esto permite que se tenga distintas alternativas como gestión de ofrecer productos y servicios financieros para las distintas segmentaciones de clientes acorde a sus necesidades.

### **2.1.23. Historia del Banco Pichincha en el Ecuador**

El Banco Pichincha inicio con una reunión de 52 quiteños en la Casa Municipal de Quito. Veinticuatro días después, el 11 de abril de 1906, Manuel Jijón Larrea (el principal gestor de la iniciativa) estaba frente al escribano Fernando Avilés, ante quien quedó establecido "un banco de emisión, circulación y descuento, sobre las bases contenidas en el estatuto", y se fundó la Compañía Anónima Banco del Pichincha (hoy Compañía Anónima Banco Pichincha).

Un 11 de abril de 1906, nace en Ecuador la compañía anónima Banco del Pichincha. Constituida entonces como un banco de emisión, circulación y descuento, la entidad fijó desde sus inicios su prioridad: trabajar en el mercado de divisas. Gracias a las gestiones del entonces vicepresidente, la institución consiguió colocar fondos en el extranjero por un capital inicial de 600 mil sucres, lo que marcó el comienzo de la vida legal del Banco Pichincha y el inicio de la presencia mundial que lo caracteriza.

La primera agencia bancaria se estableció en la intersección de las calles Venezuela y Sucre, en la propiedad de Juan Francisco Freile. El primer directorio estuvo conformado por ilustres ecuatorianos. Manuel Jijón Larrea (presidente fundador), Manuel Freile Donoso e Ignacio Fernández Salvador (gerentes fundadores) fueron algunos de ellos, entre otros hombres de negocios de la época. Reunido en sesión del 4 de junio de 1906, este directorio aprobó el primer pedido de billetes por un valor representativo de un millón de sucres. (Banco Pichincha, 2015)

Banco Pichincha es una entidad bancaria con más de 100 agencias a nivel nacional para brindar servicios financieros y asesorar a cada uno de sus clientes de todos los segmentos que maneja esta institución a medida que pasa los años ha sabido captar clientes y brindar la confianza que se merecen.

#### **2.1.24. Fundamentos De La Banca Digital**

El uso de la tecnología para mejorar y ampliar los procesos y servicios del negocio en el sector financiero no es algo nuevo, los bancos llevan años inmersos en procesos de renovación tecnológica, pero tras la crisis financiera se puede afirmar que el sector está sufriendo una verdadera disrupción digital provocada por el imparable desarrollo de

nuevas tecnologías y la aparición de compañías que tratan de invertir en los negocios tradicionalmente bancarios. (Arguedas Sanz, Sánchez Arísti, & Martín García, 2019)

Los canales electrónicos en el siglo xxi son muy útiles para los usuarios que necesitan el servicio financiero en línea puedan usar esta alternativa para personas tanto naturales o jurídicas que necesitan realizar sus transacciones rápidas y evitar largas colas.

#### **2.1.25. Superintendencia de Bancos informa medidas adoptadas frente al covid-19**

a Superintendencia de Bancos ante el avance del COVID-19 actúa de forma inmediata protegiendo el ahorro de los depositantes, afiliados y pensionistas, para aliviar financieramente a las familias y MIPYMES; y, velar por la estabilidad la seguridad social y del sistema bancario.

Entre las primeras acciones, la institución presentó el 17 de marzo de 2020 mediante Oficio No. SB-DS-2020-0142-O a la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera, y con alcance a través de Oficio No. SB-DS-2020-0144-O, una propuesta que establece los mecanismos técnicos para:

- Implementar medidas de alivio financiero a las personas, MIPYMES y empresas frente al COVID-19;
- Reestructurar, refinanciar y diferir las cuotas de las obligaciones crediticias con la banca pública, privada y BIESS, a petición del cliente y/o iniciativa de institución controlad; y,
- Proteger los ahorros de los depositantes, afiliados y pensionistas.

De igual manera, este organismo de control solicitó a las entidades controladas la elaboración de un “Plan de Manejo de Emergencias» ante COVID-19 mediante Resolución SB-2020-496, para la implementación de estrategias y acciones concretas que permitan controlar y minimizar los efectos de la pandemia COVID-19, en clientes y personal de las entidades bancarias.

En relación a la Atención al Público, la Superintendencia de Bancos mediante Oficio Nro. SB-DS-2020-0143-O dispuso a las entidades del sistema financiero público y privado los mecanismos a través de los cuales garanticen la continuidad de los servicios bancarios y financieros y resguardar la salud de los clientes y usuarios en condiciones de seguridad y eficiencia. Ver nota

Adicionalmente, la Superintendencia de Bancos mediante Circular SB-DS-2020-0003-C y Resolución SB-2020-504 dispuso a las entidades bancarias públicas y privadas el mecanismo para implementar el Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias que permitan:

- Aliviar financieramente a las personas, mi pymes y empresas frente al COVID-19;
- Reestructurar, refinanciar y diferir las cuotas de las obligaciones crediticias con la banca pública, privada y BIESS, a petición del cliente y/o iniciativa de institución controlada; y,
- Proteger los ahorros de los depositantes, afiliados y pensionistas.

La Superintendencia de Bancos mediante Circular SB-DS-2020-0004-C dispuso a las entidades del sistema financiero privado que:

- Realizar la Junta General de Accionistas a través del uso medios tecnológicos;
- Suspender los términos, plazos y recursos de todos los procesos cuyo conocimiento y tramite haya iniciado este organismo de control; y,
- Reducir el envío de estructuras de información a SB.

En el marco del cumplimiento del pedido de la Organización Mundial de la Salud (OMS), con respecto a intensificar acciones para mitigar la propagación del COVID-19, y contener el contagio de la enfermedad, el 24 de marzo, la Superintendencia de Bancos emitió la Circular No. SB-IG-2020-0005-C que tiene relación con la Sanitización de billetes y monedas continua, previo a ser proveídos a los usuarios financieros en canales presenciales y en cajeros automáticos en todo el territorio nacional.

Con el propósito de dar un seguimiento y atención adecuada a los usuarios del sistema controlado, se emitieron las circulares SB-IG-2020-0008-C y SB-DNAE-2020-0001-C cuyo fin es garantizar la protección a los consumidores de productos y servicios financieros de cada entidad bancaria que requieran el apoyo del Defensor del Cliente.

De igual manera se implementaron medidas para garantizar la continuidad de servicios el 9 de abril, con motivo de celebración de la Semana Santa, mediante la emisión de la Circular Nro. SB-DS-2020-0006-C que dispuso a las entidades financieras públicas y privadas brinden atención al público en día de Feriado de descanso obligatorio.

El 5 de mayo la SB dispuso mediante Resolución No. SB-2020-0526 a las entidades controladas, que la apertura de una cuenta básica sólo podrá ser solicitada por personas naturales y su único requisito será el documento de identidad del solicitante, con el objetivo de promover un sistema financiero inclusivo.

La Superintendencia de Bancos propuso a la Junta Política y Regulación Monetaria y Financiera el 25 de mayo, la extensión del plazo de la medida alivio financiero para las mi pymes, hogares y empresas, para que los pagos de los créditos diferidos y acordados en forma voluntaria entre clientes y bancos privados que vencieron hasta al 30 de mayo de 2020, tengan 90 días adicionales.

El 9 de junio, con circular SB-IG-2020-0023-C la SB emite la reforma de plazos previstos en la Resolución 569-2020-F, de diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias, modificando los plazos contenidos en el segundo inciso de la Disposición Transitoria Décima Cuarta. (SUPERINTENCIA DE BANCOS, 2020)

#### **2.1.26. Identificación de necesidades y gustos del cliente:**

##### ***2.1.26.1. clasificación del cliente***

En la actualidad, los clientes y consumidores han evolucionado, de manera que son mucho más exigentes, tienen mejor nivel cultural, se interesan más por conocer toda la información sobre lo que compran y saben lo que quieren adquirir.

En la actualidad, los clientes y consumidores han evolucionado, de manera que son mucho más exigentes, tienen mejor nivel cultural, se interesan más por conocer toda la información sobre lo que compran y saben lo que quieren adquirir.

### ***2.1.26.2. Clasificación de los clientes actuales***

Se dividen en varios tipos de clientes, según su vigencia, frecuencia, volumen de compra, nivel de satisfacción y grado de influencia.

**2.1.27. Clientes activos e inactivos.** Los clientes activos son aquellos que en la actualidad están realizando compras o que lo hicieron hace poco tiempo. En cambio, los clientes inactivos son aquellos que realizaron su última compra hace bastante tiempo, por tanto, se puede deducir que se pasaron a la competencia, que están insatisfechos con el producto o servicio que recibieron o que ya lo no necesitan. Esta clasificación es muy útil porque permite identificar a los clientes que en la actualidad están realizando compras y que requieren una atención especial para mantenerlos, y porque sirve para identificar aquellos clientes que ya no le compran a la empresa y que, por tanto, requieren de actividades especiales que permitan identificar las causas de su alejamiento para intentar recuperarlos. (Hermoso, 2019)

Es importante tener consideración y saber a qué segmentación está anclado cada cliente de acuerdo a sus actividades económicas, ingresos, edades, grupos sociales entre otros, para determinar cuáles son sus necesidades y poder integrar,

### **2.1.28. Implementación de estrategias**

La implementación de estrategias es un paso tan significativo como la formulación de las mismas y en la mayoría de las ocasiones más complicado de ejecutar. Es particularmente importante para implementar con éxito, el obtener la aceptación y apoyo de los miembros de la organización para cambios que esas estrategias provocan. Otros

puntos que son determinantes en el ajuste de la estructura de la organización con la implementación del plan estratégico son, entre otros, el desarrollo de presupuestos apropiados, sistemas de recompensas, sistemas de información, políticas y procedimientos siempre intentando obtener la aceptación organizacional e individual de esas estrategias y contando con un adecuado liderazgo. (Delaux, 2017)

Normalmente un plan estratégico es definir cómo se va a cumplir con los objetivos tanto económicos-financieros dentro de la organización.

### **2.1.29. Tendencias Digitales**

El mundo digital está en continuo movimiento, en constante evolución. Las tecnologías que hoy consideramos disruptiva mañana pueden haber madurado y ser de uso común, o bien haber fracasado y desaparecido de nuestro mapa de opciones. (GAVILAN, 2019)

La transformación digital ha obligado a la sociedad adaptarse e integrarse a las necesidades que se presentan, hoy en día es un avance tecnológico que todo el mundo puede acceder a esta tendencia.

### **2.1.30. Migración**

Migración consiste en convertir la información a nuevos formatos. Es una medida contra la obsolescencia. Se utiliza para copiar o convertir datos desde una tecnología a otra, tanto si se trata de hardware como de software, conservando las características esenciales de los datos. Esta definición captura la esencia y la ambigüedad de la migración. En algunas ocasiones se utiliza como sinónimo de actualización, pero migración representa un concepto mucho más rico y amplio que actualización. Se trata de un conjunto de tareas

organizadas destinadas a conseguir la transferencia periódica de materiales digitales desde una generación tecnológica a la siguiente. (Pinto Placios & Prujol, 2017)

En América Latina la era digital en las entidades bancarias han realizado grandes avances para el desarrollo económico y productivo de cada país sudamericano, ya que a un solo clic pueden realizar sus negociaciones por la banca digital o desde la banca móvil, transformándose día a día para el beneficio de los usuarios. Es así que todas las entidades bancarias a nivel Nacional se están adaptando e impulsando a sus clientes que realicen sus transacciones por los aplicativos que ofrecen ya que por le emergencia sanitaria el aforo de los clientes es limitado, con este ayudan a las personas a evitar grandes colas y por supuesto mantienen el distanciamiento social.

## **2.2. FUNDAMENTACIÓN TEORICA**

### **La gestión financiera operativa y su impacto en la liquidez de la ferretería los andes de la ciudad de Ambato**

(ESTEFANÍA, Universidad Técnica de Ambato, 2014) Para llegar a la obtención de resultados, que nos permitieron tener una clara información de cómo ha influido el impacto en la liquidez con la gestión financiera operativa actual; la presente investigación, se realizó considerando que estas fallas en la gestión operativa, han generado la falta de crecimiento económico, que conllevaron a su vez a errores en el manejo del efectivo, inventarios, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, compras, ventas y gastos, menoscabando el éxito de la empresa mencionada; con ello se llegó a tener un conocimiento real del problema para así establecer diferentes variables, con la finalidad

de formular la hipótesis. Igualmente se realizó encuestas, al personal de los departamentos: Administrativo, financiero, de ventas y operativo para luego tabular, analizar e interpretar los resultados, que permitieron elaborar las conclusiones y recomendaciones. De esta manera se estableció los recursos y el tiempo para la ejecución de la propuesta que permitieron establecer estrategias financieras y operativas al personal, para mejorar el manejo adecuado del movimiento administrativo, financiero y económico de la entidad.

### **2.2.1. Modelo de gestión de cobranza para disminuir la cartera vencida en la cooperativa de ahorro y crédito “pakarymuy” ltda agencia pelileo.**

(Chango, Repositorio Institucional Uniandes, 2015) El presente trabajo de investigación es desarrollado para contribuir con la Gestión de Cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakarymuy Ltda. Agencia Pelileo, debido a que no existe, políticas y procedimientos debidamente elaborados, por lo que es necesaria la implementación de los mismos con el propósito de disminuir la cartera vencida en la Institución.

se obtiene información de las personas involucradas en cobranzas de la cooperativa, mediante instrumentos técnicamente diseñados, información que es interpretada y analizada para en base de sus resultados a plantear un Modelo de Gestión de Cobranzas que ayude a superar problemas y programar alternativas de recuperación de cartera.

### **2.2.3. aplicación del balanced scorecard para mejorar la gestión operativa de la empresa full music año 2015**

(CORTEZ SAENZ & ZELADA LOPEZ , 2016) El presente trabajo de investigación aborda el tema de la aplicación del Balanced Scorecard para mejorar la gestión operativa de la empresa Full Music durante el año 2015. El problema que se planteó fue: ¿La aplicación del Balance Scorecard mejorará la gestión operativa de la empresa FULL MUSIC en el año 2015? La hipótesis propuesta fue: La aplicación del Balance Scorecard, dentro de sus perspectivas de aprendizaje y crecimiento y procesos internos sí mejorará la gestión operativa de la empresa FULL MUSIC en el año 2015. La población que estuvo sujeto a estudio fue todo el personal de la empresa, tanto operativo (4) como administrativo (1). El diseño de investigación utilizado es el lineal de un solo grupo con observación de la situación antes y después mostrado; las técnicas fueron la entrevista y el análisis documental, y los instrumentos de recolección fueron la guía de entrevista y la guía de análisis documental. Según los resultados hallados se comprueban la hipótesis y los objetivos de la investigación, por lo que la aplicación de un Balanced Scorecard mejora la gestión operativa de la empresa Full Music Center S.A.C. La conclusión a la que se llegó es que se comprobó que la aplicación del Balanced Scorecard, dentro de la Gestión Operativa de la empresa ha permitido alcanzar las metas planteadas en las perspectivas de aprendizaje y procesos internos, mejorando así la gestión actual.

#### **2.2.4. Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión administrativa, financiera y operativa de la empresa de muebles “classic”, ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia del azuay**

(Luna Carreño, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, 2016) Para realizar el presente trabajo de titulación denominado Diseño de un Plan Estratégico para mejorar

la Gestión Administrativa, Financiera y Operativa de la Empresa de Muebles “CLASSIC”, ubicada en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, se empleó el método deductivo e inductivo, puesto que, estos permiten realizar un proceso metódico, disciplinado y controlado, para analizar y diagnosticar la situación actual de la empresa. Se realizaron varias visitas a la empresa y en base a una ficha de observación se indicaron los principales hallazgos encontrados, así también, se aplicó una entrevista a los propietarios de la empresa y una encuesta a los empleados en base a un cuestionario de preguntas previamente estructurado. Cabe mencionar que la empresa a pesar de tener más de diez años en el sector de los muebles, no se encuentra debidamente estructurada tanto física como institucionalmente, es decir, el área de producción no se encuentra distribuida de forma adecuada, no posee misión, visión, valores y principios corporativos, políticas de control interno y ningún tipo de manual, además no delegan las funciones, todas las efectúan los propietarios, no cuentan con profesionales calificados que les ayuden a realizar un manejo adecuado de los diferentes recursos. Con el desarrollo de este Plan Estratégico se pretende contribuir con la planificación, organización, dirección y control de la empresa, mejorar sustancialmente en el desarrollo de las actividades y funciones, tanto de los trabajadores como de los propietarios. La aplicación de las diferentes estrategias planteadas para cada área, queda a cargo de los propietarios, las mismas que son el primer paso para posicionar y mantener a la empresa estratégicamente en el mercado de los muebles.

### **2.2.5. Relación entre la gestión operativa y el rendimiento financiero de la empresa productos avícolas Chicama S.A.C, período 2015 – 2019**

(QUIROZ BUENO & TORRES CALDERON , 2020) La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cuál es la relación entre la Gestión Operativa y el Rendimiento Financiero de la empresa Productos Avícolas Chicama SAC, periodo 2015 – 2019. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental correlacional - descriptivo, donde la población fue la empresa Productos Avícolas Chicama SAC. La técnica utilizada fue el análisis documental y la relación se validó mediante el método estadístico de Spearman y el diagrama de dispersión. Para llegar a los resultados se recurrió al uso de tablas y figuras, los cuales nos ayudaron a analizar la Gestión Operativa concluyendo que la empresa no cumplió con los objetivos y metas que se propuso para los últimos 5 años a investigar, así mismo el Rendimiento Financiero concluyendo que la empresa no obtuvo los resultados que se esperaba obtener para esos años.

## **2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **SECCION VI**

#### **DE LA COMPAÑÍA ANONIMA**

##### **CONCEPTO, CARACTERISTICAS, NOMBRE Y DOMICILIO**

**Art. 143.-** La compañía anónima es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones.

**Art. 144.-** Se administra por mandatarios amovibles, socios o no. La denominación de esta compañía deberá contener la indicación de "compañía anónima" o "sociedad anónima", o las correspondientes siglas. No podrá adoptar una denominación que pueda confundirse con la de una compañía preexistente. Los términos comunes y aquellos con los cuales se determina la clase de empresa, como "comercial", "industrial", "agrícola", "constructora", etc., no serán de uso exclusivo e irán acompañadas de una expresión peculiar. Las personas naturales o jurídicas que no hubieren cumplido con las disposiciones de esta Ley para la constitución de una compañía anónima, no podrán usar en anuncios, membretes de carta, circulares, prospectos u otros documentos, un nombre, expresión o siglas que indiquen o sugieran que se trata de una compañía anónima. Los que contravinieren a lo dispuesto en el inciso anterior, serán sancionados con arreglo a lo prescrito en el Art. 445. La multa tendrá el destino indicado en tal precepto legal. Impuesta la sanción, el Superintendente de Compañías notificará al Ministerio de Salud para la recaudación correspondiente. (Superintendencia de compañías, 2014)

#### Sección 4

### **DE LOS USUARIOS FINANCIEROS**

Art. 152.- Derechos de las personas. Las personas naturales y jurídicas tienen derecho a disponer de servicios financieros de adecuada calidad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. Es derecho de los usuarios financieros que la información y reportes crediticios que sobre ellos constan en las bases de datos de las entidades financieras sean exactos y actualizados con la periodicidad establecida en la norma. Las entidades del sistema financiero nacional y las que conforman los regímenes

de valores y seguros, están obligadas a revelar a sus clientes y usuarios la existencia de conflictos de intereses en las actividades, operaciones y servicios que oferten a los mismos. Para el efecto, la Junta establecerá la regulación correspondiente.

**Art. 153.-** Calidad de los servicios. La Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera regulará los estándares de calidad de los servicios financieros, de los sistemas de medición de satisfacción de los clientes y usuarios y de los sistemas de atención y reparación.

**Art. 154.-** Aceptación expresa. Es derecho de los usuarios que los cargos que se impongan por servicios financieros y no financieros se efectúen luego de que hayan sido expresa y previamente aceptados.

**Art. 155.-** Protección. En los términos dispuestos por la Constitución de la República, este Código y la ley, los usuarios financieros tienen derecho a que su información personal sea protegida y se guarde confidencialidad.

**Art. 156.-** Control. El respeto de los derechos de los clientes y usuarios financieros será vigilado y protegido por los organismos de control referidos en este Código.

**Art. 157.-** Vulneración de derechos. Los usuarios financieros podrán interponer quejas o reclamos ante la propia entidad, organismo de control o al Defensor del Cliente o plantear cualquier acción administrativa, judicial o constitucional reconocida en la ley para exigir la restitución de sus derechos vulnerados y la debida compensación por los daños y perjuicios ocasionados

**Art. 158.-** Defensor del cliente. Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá un defensor del cliente, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la regulación que expida la Junta. El defensor del cliente no podrá tener ningún tipo de vinculación con los accionistas o con los administradores de la entidad financiera. Su función será proteger los derechos e intereses de los usuarios financieros y estarán reguladas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (FINANCIERO, 2014)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Si quiere cambiar el mundo, cámbiate a ti mismo.

**Mahatma Gandhi**

### **3.1. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN**

Para el desarrollo de la siguiente investigación se utilizará el enfoque cualitativo y cuantitativo se aplicó los siguientes métodos:

#### **3.1.1. Método descriptivo**

Esta investigación se enfoca en la búsqueda de información detallada para describirla y emplearla para conocer cuáles fueron las características que tiene el departamento de gestión de cobranza para la recuperación de cartera en el Banco Pichincha Cantón Quevedo.

#### **3.1.2. Método inductivo**

En el Banco Pichincha Agencia Quevedo se empleó el método inductivo ya que permitió determinar conclusiones generales acorde a la gestión operativa financiera y su incidencia en el departamento de cobranzas.

#### **3.1.3. Método deductivo**

Este método permitió fundamentar las teorías y conceptos relacionados con el objeto de estudio, el cual se aplicó después de obtener toda la información necesaria de la gestión operativa financiera para concluir con los casos particulares sobre la recuperación de cartera.

### **3.2. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN**

En la relación con el problema existente la presente investigación se realizó para la recuperación de cartera vencida de Banco Pichincha Agencia Quevedo, mismo que se

evaluó la gestión operativa financiera para detectar las incidencias que vienen arrastrando dicha institución.

### 3.2.1. Población y muestra

Para dicha investigación se consideró como población a los colaboradores del departamento de cobranzas (6) y clientes (215) que pertenecen al segmento consumo preciso de la Agencia Sucursal Quevedo que nos brinden información de los procesos y objetivos de estudio, en este estudio la muestra se constituye en toda la población que representan los involucrados para el proceso crediticio en dicha institución financiera.

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

$$n = \frac{215}{0,05^2(215 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{215}{0.0025(214) + 1}$$

$$n = \frac{215}{0,535 + 1}$$

$$n = \frac{215}{1,535}$$

$$n = 140$$

Una vez planteada la fórmula de la muestra se determinó que la encuesta debe ser dirigida para 140 clientes de la Agencia Sucursal Quevedo.

### **3.3.2. Técnicas de investigación**

#### ***3.3.2.1. Entrevista***

La entrevista será aplicó a los asesores comerciales del Banco Pichincha Agencia Quevedo, la cual nos permitirá información que ayudará para conocer las medidas necesarias para el desarrollo de la investigación.

#### ***3.3.2.2. Encuestas***

Fue empleada a los clientes y colaboradores del área de créditos y cobranzas para obtener información deseada, serán preguntas estructuradas, secuenciadas con la finalidad de obtener información relevante a la gestión operativa y recuperación de cartera.

#### ***3.3.2.3. Instrumentos de la Investigación***

##### ***3.3.2.3.1. Cuestionario***

Este instrumento sirvió para la obtención de información de manera primaria a través del modelo seleccionado.

### **2.4. Elaboración del marco teórico**

El marco teórico se sustentó en base a los trabajos realizados con relación al tema a investigar, como también soportes documentales de la información mediante libros, revistas, artículos científicos entre otros, permitiendo el desarrollo de contenidos teóricos y científicos siendo de mucha importancia la profundización en el trabajo investigativo para el fortalecimiento de los enfoques teóricos.

### **3.5. Recolección de información**

Se realizó la investigación en la institución financiera donde se desarrollará las respectivas entrevistas a cada uno de los asesores de crédito.

Los formularios serán remitidos por correo electrónico a los asesores que realizan la gestión de cobranza, así mismo se procedió a realizar las encuestas de manera presencial y virtual a los clientes de la institución.

**CAPÍTULO IV**  
**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. GESTIÓN OPERATIVA FINANCIERA QUE REALIZAN LOS COLABORADORES DEL BANCO PICHINCHA AGENCIA SUCURSAL QUEVEDO.**

Por medio de una directa observación se procedió a identificar cuál es la gestión operativa que realizan los asesores para la recuperación de la cartera vencida en tiempos de pandemia en la sucursal Quevedo de Banco Pichincha, se pudo evidenciar que su metodología más eficiente es por medio de las llamadas que realizan a sus clientes de los cuales gestionan de 11 a 25 clientes al día, recalando que para esta gestión los colaboradores se toman entre 30 minutos a una hora para gestionar, ya que deben hacerlo junto a sus otras actividades como es la atención al cliente presencial que se acercan por consultas, productos y servicios que oferta la entidad bancaria.

#### **Encuesta aplicada al personal que realiza cobros para recuperación de cartera vencida Banco Pichincha Agencia Quevedo.**

Esta herramienta permite evaluar la gestión que realizan los asesores encargados para la recuperación de la vencida, con esto se podrá tener una visión de la efectividad y experiencias con los clientes

## 1.- ¿Cuál es el medio que usa para gestionar la cartera vencida?

**Figura 1. Medio para recuperación de cartera**



Fuente: Encuesta aplicada a los asesores  
Elaboración: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la figura 1, indica que los colaboradores del banco utilizan el 100% llamadas para gestionar cobros de cartera vencida a los clientes que se encuentran vencidos como una herramienta más fácil de contactabilidad de la base de clientes.

## 2.- ¿Diariamente a cuántos clientes logra gestionar para recuperación de cartera?

**Figura 2. Clientes gestionados**



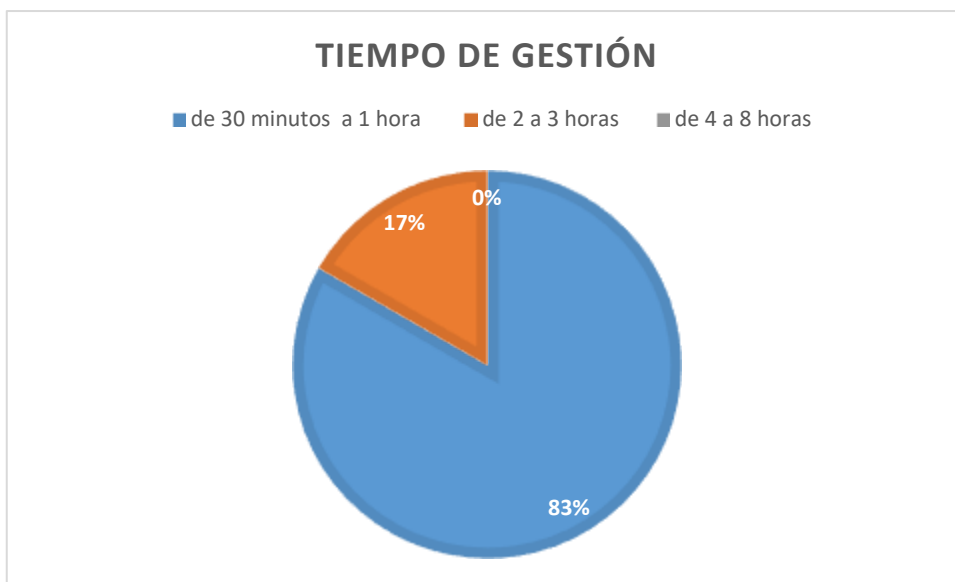
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

### **Analisis e Interpretación:**

De acuerdo a la figura 2, se estable que dentro los 25 clientes que son gestionados, el 50% de los asesores gestionan hasta 10 clientes, mientras que el 50% de los asesores en igual forman el resto de clientes. Relacionando esta aplicación de manera equitativa en el desarrollo de sus actividades.

### **3.- ¿Qué tiempo dedica para realizar cobranzas**

**Figura 3.- Tiempo de Gestión**



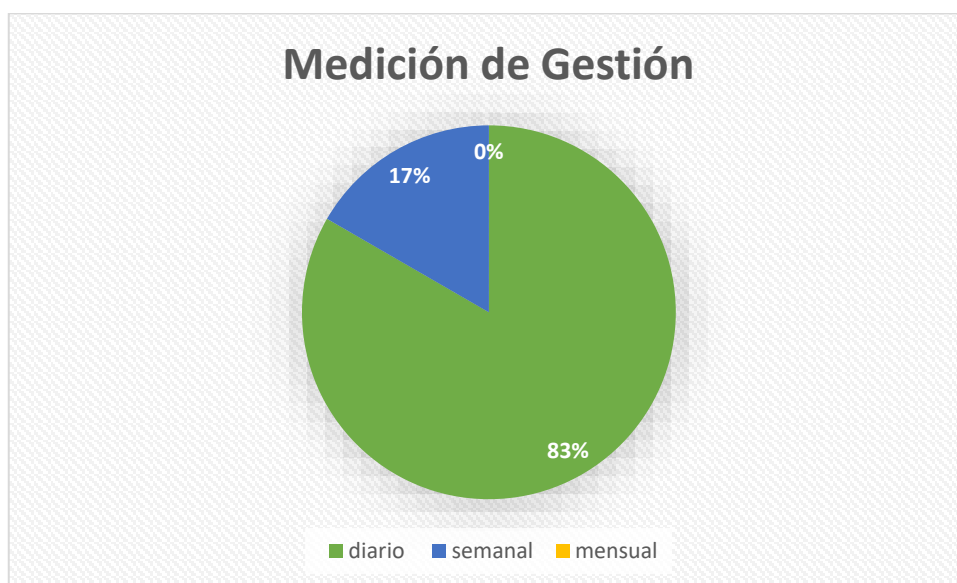
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la figura 3, el tiempo que representa para 5 asesores para realizar cobranza es de 30 minutos a una hora lo cual representa un 83,3% de tiempo que se toman para poder gestionar diariamente base de clientes vencidos.

#### 4.- ¿Cómo miden su gestión en cuanto a la cartera vencida?

*Figura 4.- Medición de gestión*



Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

#### **Análisis e Interpretación:**

La gestión que realizan los colaboradores es revisada diariamente donde deben pasar un reporte para exhibirlo en la herramienta de productividad que maneja el banco llamado visor de la excelencia para determinar si sus objetivos fueron cumplidos o no, en este caso la medición es diaria la cual representa el 83% de los asesores y el otro 17% es aquel que lo miden semanalmente.

#### **4.2. GESTIÓN OPERATIVA EN LA RECUPERACIÓN DE CARTERA**

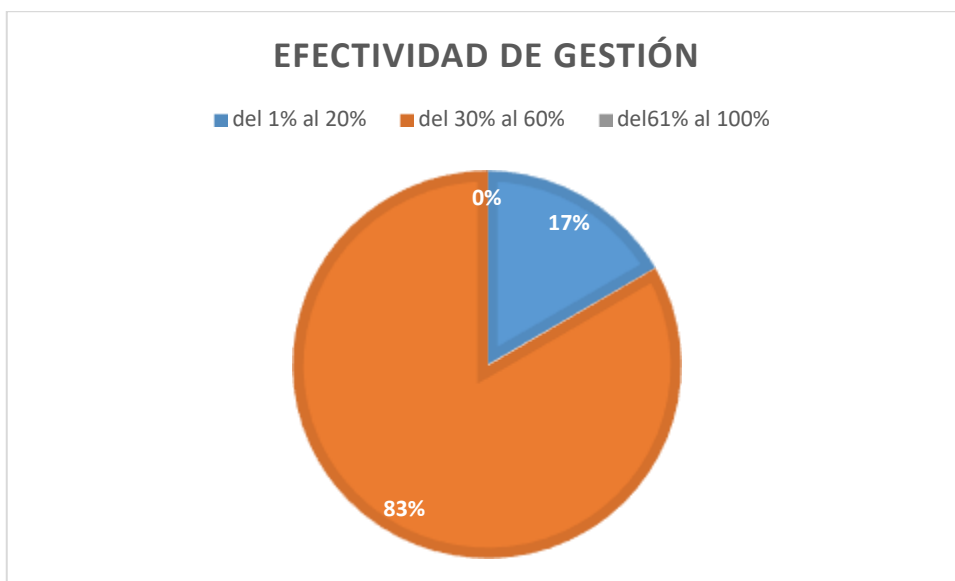
##### **VENCIDA EN AGENCIA SUCURSAL QUEVEDO**

Recuperar la cartera es una misión de responsabilidad y compromiso, ya que la agencia en todo el año 2020 su cartera se infló porque sus clientes no lograron ponerse al día con sus obligaciones, es por esto que se analizó y se fijaron un porcentaje del 40% para

recuperar valores vencido y que represente la medición de productividad de los colaboradores, realizando una medición diaria y obteniendo el 60% de la efectividad de la gestión que realizaban diaria, brindando información a los clientes el valor total vencido a pagar y logrando tener el 100% acuerdos con el cliente.

##### 5.- ¿Cuál es la efectividad de su gestión al recuperar valores de clientes vencidos?

*Figura 5.- Efectividad de gestión*



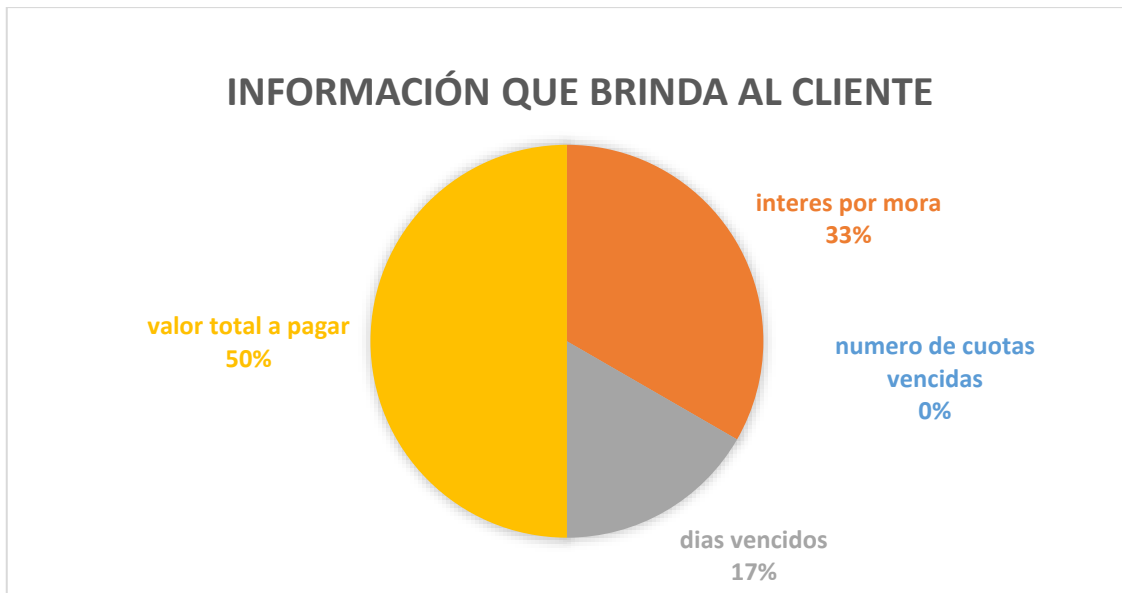
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

##### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la figura 5, se establece que 5 asesores tienen efectividad de llamadas entre un 30% a 60% lo que representa un 83%, mientras que un asesor afirma que solo tiene efectividad del 1% al 20% teniendo una representación del 17%.

6.- ¿Qué información le brinda al cliente para que paguen sus valores pendientes de pago?

Figura 6.- Información que brinda al cliente



Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

#### Análisis e Interpretación:

De acuerdo a la figura 6, el 50% de los asesores indican al cliente los valores vencidos de pago, mientras que un 33% indicaron que mencionan el interés de mora, dejando un 17% a los asesores que prefieren comunicarles a los clientes los días vencidos.

7.- ¿Logra tener acuerdos con el cliente?

Figura 7.- Acuerdos con el cliente



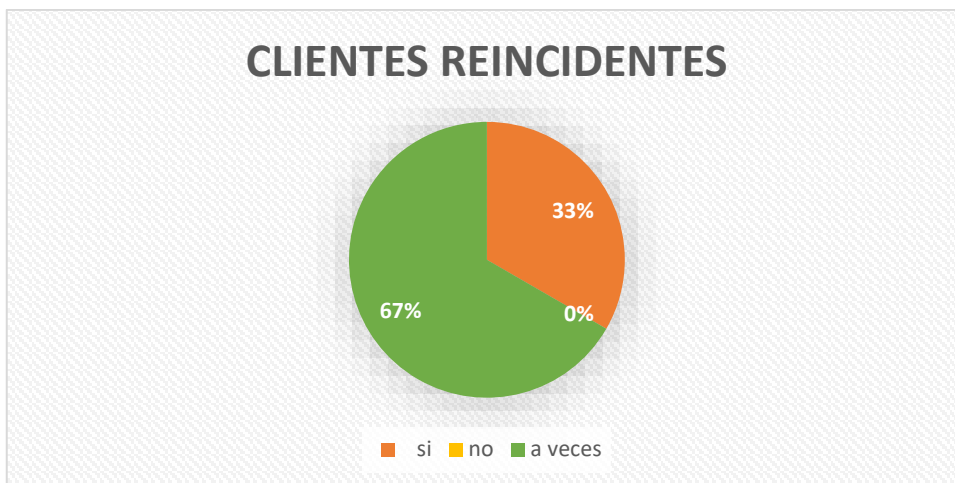
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la figura 7, el 100% de las llamadas que realizan los asesores afirman que si llegan acuerdos de pago con los clientes, donde se comprometen en una fecha acordada para realizar sus pagos.

### **8.- ¿Luego de haber recuperado valores, los clientes ya gestionados vuelven a vencerse?**

*Figura 8.- Clientes Reincidentes*



Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

Según datos de la figura 8, el 66,7% de clientes que luego de hacer gestión son reincidentes al vencerse nuevamente, es decir que el mes pasado también estuvieron vencidos en su cuota y lo vuelven a vencerse generando que este cliente caiga en el grupo de residentes vencidos.

## 9.- ¿Ha recibido negativas de pago e insultos por parte de los clientes?

**Figura 9.- Negativas de Pago**



Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

Por medio de la tabla 9 del gráfico 9, el 100% de los asesores al momento de gestionar llamadas han recibido insultos y ofensas.

### **4.3. PROCESO ACTUAL DE CONTINGENCIA OPERATIVO EN EL ÁREA DE CARTERA Y COBRANZA**

Ha pasado un año desde que inicio la pandemia y los métodos de contingencia que se aplicaron para la gestión de la recuperación de cartera han sido de gran ayuda para los colaboradores y clientes, ya que se lograron tener nuevos acuerdos como refinanciamientos, ampliación de plazos, reestructuraciones y descuentos, de acuerdo a los días que los clientes que hayan mantenido sus obligaciones en pendientes de pagos, se logró identificarlos por medio de la base de datos, distribuyendo esta base a cada asesor para aplique los métodos contingentes y exprese al cliente si desea acceder y explicar los

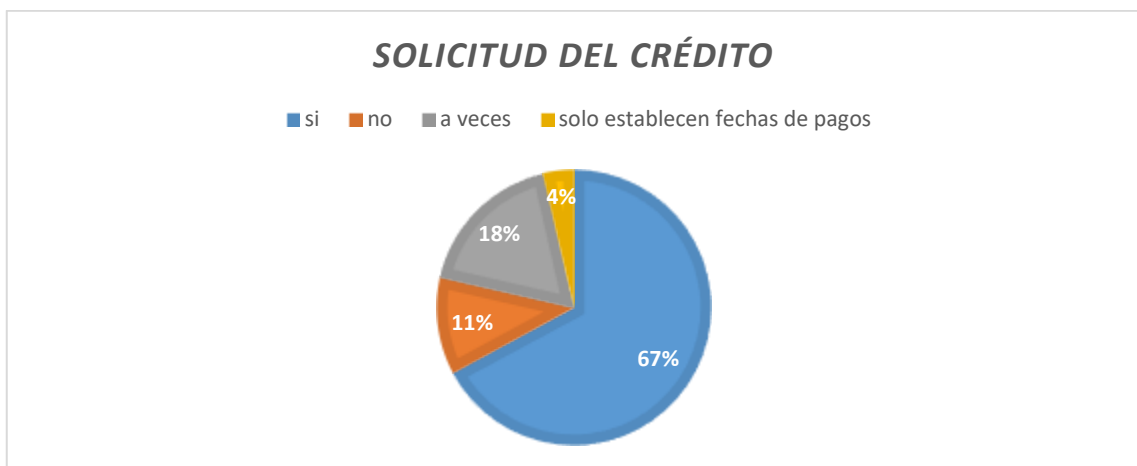
beneficios para que no salgan perjudicadas ya que por mora de interés cancelan \$8.88 diarios en atrasos.

### **Encuesta aplicada a los clientes de Banco Pichincha Agencia Quevedo para recuperación de cartera.**

Esta herramienta permite analizar los motivos del cual los clientes se atrasan con sus obligaciones que mantienen en el banco

#### **1.- ¿Cuándo obtuvo el crédito, el asesor le explicó las condiciones de pago?**

**Figura 10.- Solicitud del crédito**



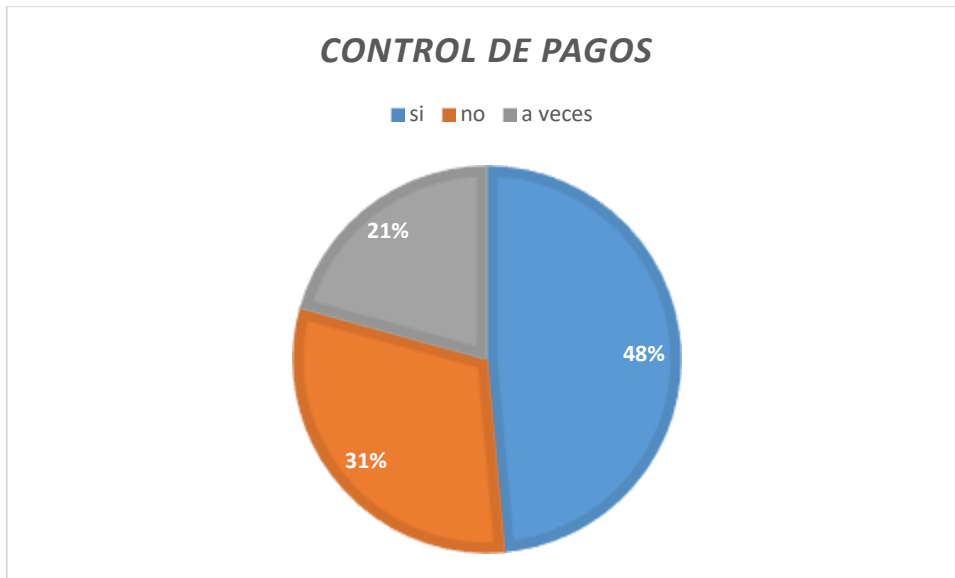
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

#### **Análisis e Interpretación:**

El 67% de los clientes encuestados indicaron que cuando obtuvieron el crédito el asesor explico todas las condiciones pago, como tasa, intereses, días de pagos y cuotas, mientras que el 17,9% respondieron que a veces.

**2.- ¿Lleva un control de sus pagos con la tabla de amortización que el asesor le otorgó?**

**Figura 11.- Control de pagos**



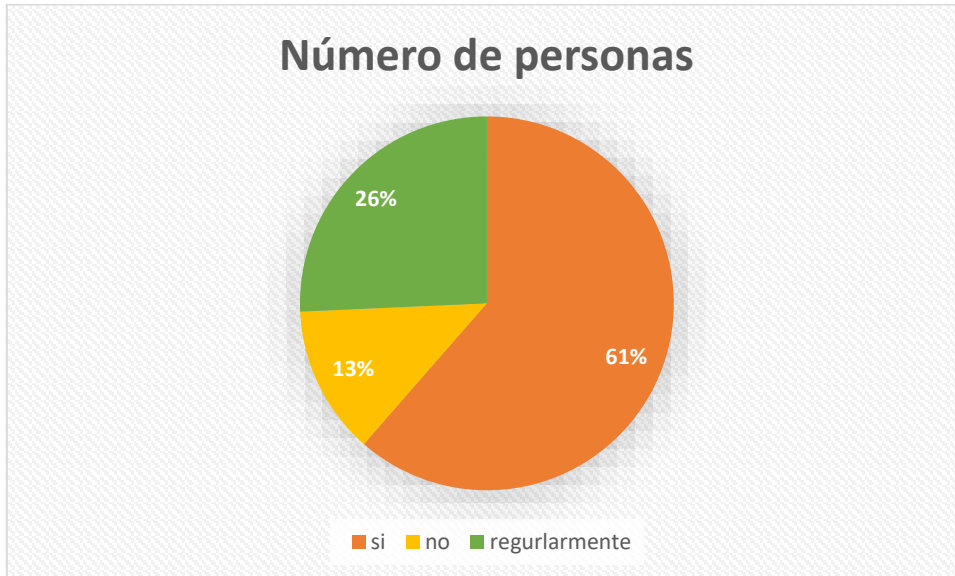
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

**Análisis e interpretación:**

De acuerdo a los datos de la figura 11 se determina que cuando obtienen un crédito, a los clientes se les entrega una tabla informativa para que tengan un mejor manejo de sus pagos, el 48% indicaron que los asesores si entregan a sus clientes una tabla de amortización, el 31% indicaron que no y un 21% respondieron que a veces, por tanto es obligación del asesor entregar una copia al cliente la tabla de amortización para que cliente sepa sus valores generados por capital, intereses y seguro de desgraven sumando estas tres cifras sale la cuota mensual que el cliente debe cancelar en su operación de crédito.

### 3.- ¿Se encuentra al día en sus pagos?

*Figura 12.- Obligaciones de pago*



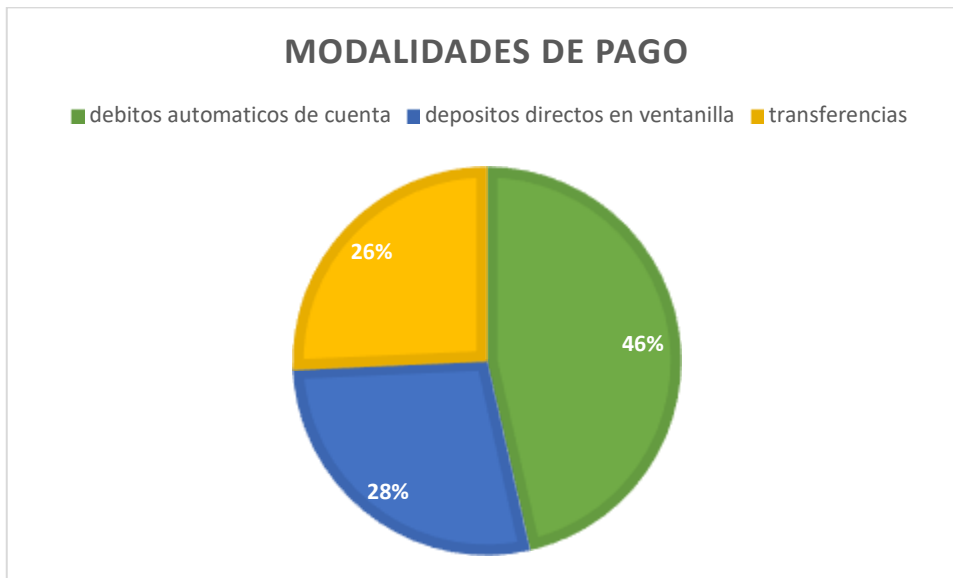
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

#### **Análisis e Interpretación:**

En representación de la figura 12, el 61% de los clientes se encuentran al día en sus pagos aquellos que han sabido administrar correctamente su dinero o son personas que no se han visto afectados sus negocios directamente, mientras que el 26% regularmente debido a complicaciones por la emergencia sanitaria han disminuido sus ingresos y por supuesto el 13% demuestra que son las personas que se han visto muy afectadas por la emergencia sanitaria.

#### 4.- ¿Cómo realiza sus pagos?

*Figura 13. Modalidades de pago*



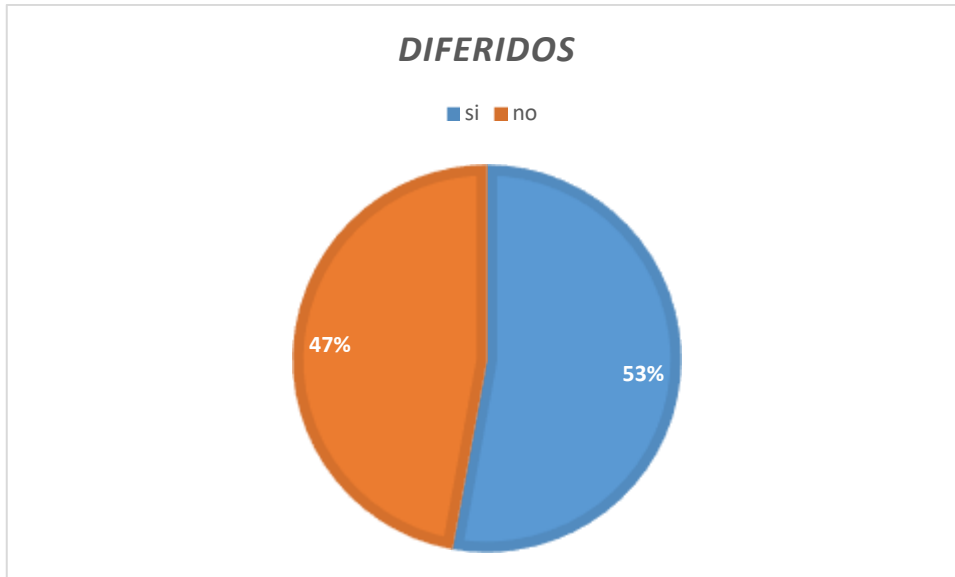
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

#### **Análisis e Interpretación:**

Según datos de la figura 13, existen varias formas de poder realizar pagos de sus créditos, el 46% lo realizan por débitos automáticos en cuenta que es lo más recomendado para que en la fecha de pago el débito sea automático, el 28% por depósitos directos en ventanilla esto se debe que a veces tienen operaciones indirectas y si depositan a la cuenta les debitan de la operación donde han servido de garantes y quedarían vencidos en la operación directa y el 26% por transferencias son clientes que reciben sus ingresos en otra entidad financiera y realizan la transferencia por medio del aplicativo.

**5. ¿Usted difirió los pagos que ofertó el Banco Pichincha en tiempos de Pandemia?**

**Figura 14.- Diferidos**



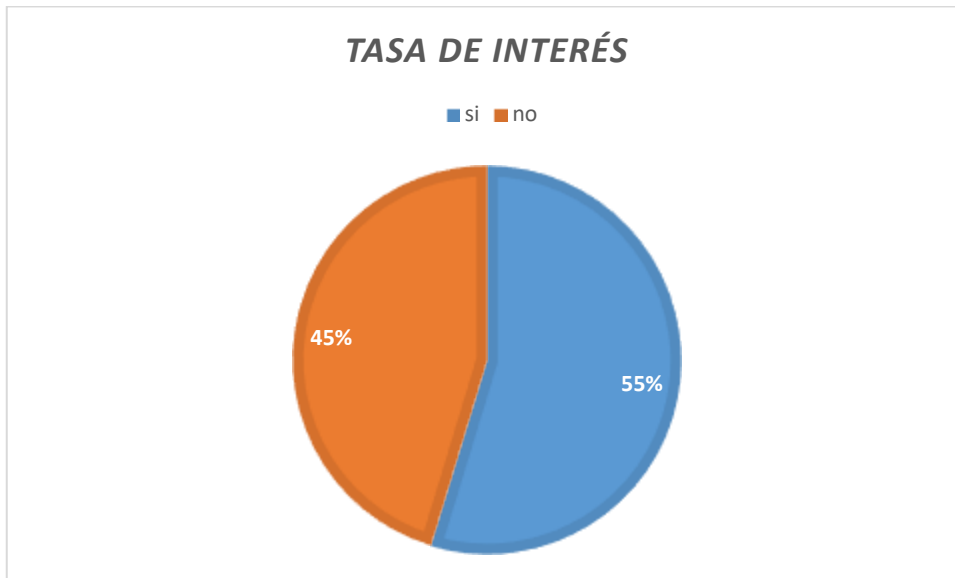
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

**Análisis e Interpretación:**

Mediante la figura 14, en tiempos de pandemia el Banco tomó la iniciativa de diferir cuotas para ayudar a los clientes el 53% se acogió a esta medida de diferir los pagos, mientras que el 47% de los clientes se negaron, puesto que por miedo que se les suban los intereses y se les alargue el tiempo de pago, pero al final son aquellos que prefieren canelar interés por mora que extender el plazo de la operación crediticia.

**6. ¿Sabe usted cuál es la tasa de interés por mora al retrasarse en sus pagos?**

**Figura 15.- Tasa de Interés**



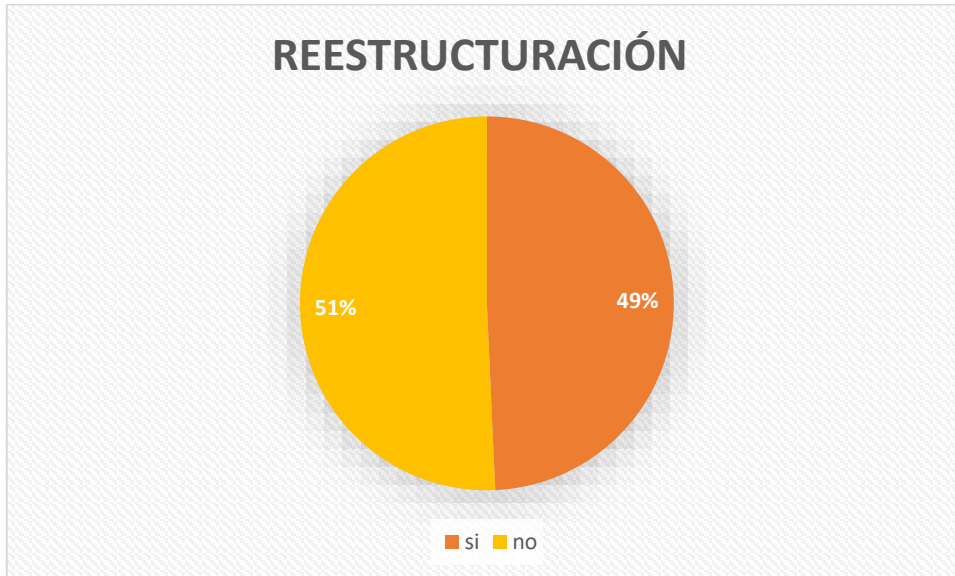
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

**Análisis e Interpretación:**

Con el análisis de la figura 15, el 55% de los clientes saben cuál es el interés que se genera si se llegan atrasar en los pagos de sus obligaciones crediticias, mientras que el 45% no lo sabe, este indicador permite conocer que a veces los clientes no se informan del todo cuando le otorgan un crédito y también va de la mano de la gestión del asesor que realiza el crédito ya que es una información fundamental que si el cliente mantiene una operación de crédito por más de \$1000,00 en monto y si se atrasa de 1 a 30 días el interés que cancelará es de \$8.88.

## 7. ¿Ha realizado algún proceso de reestructuración de su deuda?

**Figura 16.- Reestructuración**



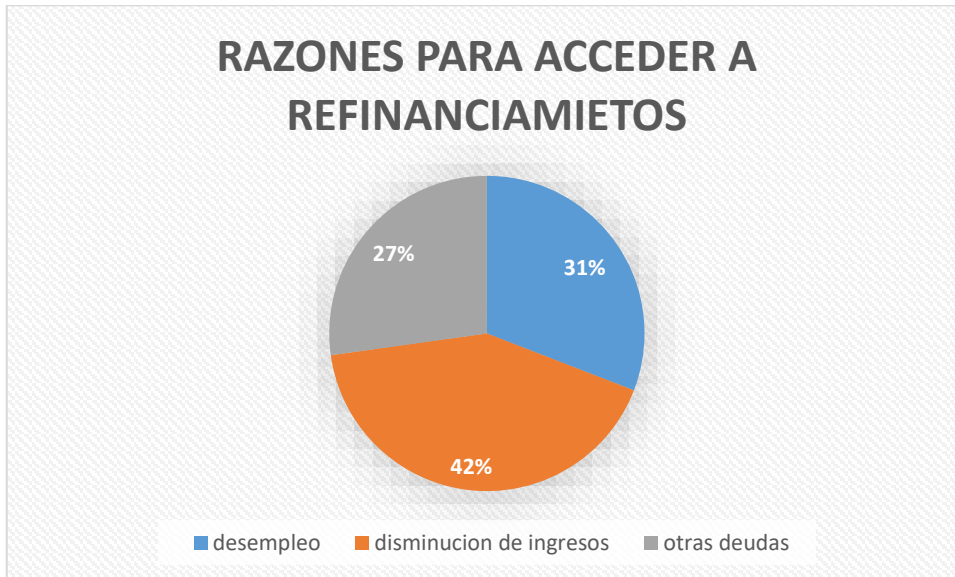
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

De acuerdo a la figura 16, las reestructuraciones son aquellas en la que los clientes a pesar que hicieron un refinanciamiento se siguen atrasando en sus pagos y buscan una mejor solución para no tener que lidiar con órdenes judiciales, el 51% no han optado por esto, pero el 49% sí.

## 8.- ¿Cuáles han sido los motivos para acceder a un refinanciamiento?

*Figura 17.- Razones para acceder al refinanciamiento*



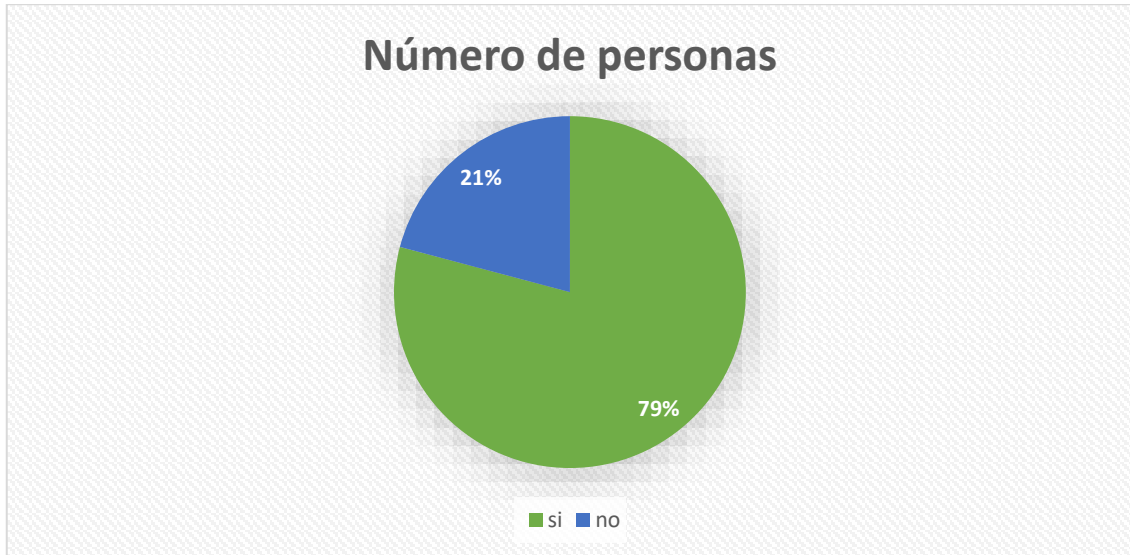
Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

### **Análisis e Interpretación:**

El 42% representa que los clientes han tenido que acceder a un refinanciamiento por disminución de ingresos debido a que los negocios no han tenido ventas por los confinamientos que se han presentado, el 31% desempleo muchos clientes han sido liquidados de sus empresas porque estas no pueden generar ingresos y por lo tanto han optado con despedirlos y el 27% otras deudas que mantienen con otras instituciones financieras o casas comerciales.

**9.- ¿Considera apropiada la gestión que realiza el banco para facilitarle los pagos de sus obligaciones vencidas?**

*Figura 18.- Gestión del banco*



Fuente: Encuesta  
Elaboración: Autor

**Análisis e Interpretación:**

Con los datos de la figura 18 el 79% considera apropiada la gestión que realizó el banco para darle facilidades de pagos a los clientes darles tiempo para que puedan reunir el valor de la cuota, sin embargo el 21% no estuvo de acuerdo por los intereses que se generaron en esos dos meses.

#### 4.7. Análisis horizontal del Estado de pérdidas y ganancias variación de septiembre y diciembre 2020

Figura 19.- Estado de Pérdidas y Ganancias

DESCRIPCIÓN		BANCO PICHINCHA		análisis horizontal Absoluto	análisis horizontal relativo	sep-20	dic-20	análisis horizontal Absoluto 2,75% Ag. Matriz Quevedo	análisis horizontal Relativo 2,75% Ag. Mat Quevedo
		sep-20	dic-20						
TOTAL INGRESOS		954.961	1.302.673	347.712	36,41%	\$ 26.261,43	\$ 35.823,51	\$ 9.562,08	36,41%
INTERESES Y DESCUENTOS GANADOS		694.698	939.401	244.703	35,22%	\$ 19.104,20	\$ 25.833,53	\$ 6.729,33	35,22%
INTERESES CAUSADOS		190.204	251.951	61.747	32,46%	\$ 5.230,61	\$ 6.928,65	\$ 1.698,04	32,46%
MARGEN NETO INTERESES		504.494	687.450	182.956	36,27%	\$ 13.873,59	\$ 18.904,88	\$ 5.031,29	36,27%
COMISIONES GANADAS		28.113	40.023	11.910	42,36%	\$ 773,11	\$ 1.100,63	\$ 327,53	42,36%
INGRESOS POR SERVICIOS		102.909	142.875	39.966	38,84%	\$ 2.830,00	\$ 3.929,06	\$ 1.099,07	38,84%
COMISIONES CAUSADAS		4.156	7.491	3.335	80,25%	\$ 114,29	\$ 206,00	\$ 91,71	80,25%
UTILIDADES FINANCIERAS		13.738	24.790	11.052	80,45%	\$ 377,80	\$ 681,73	\$ 303,93	80,45%
PERDIDAS FINANCIERAS		3.472	3.419	-53	-1,53%	\$ 95,48	\$ 94,02	\$ -1,46	-1,53%

**Análisis:** una vez realizado el análisis horizontal del estado resultado del banco pichincha, se identificó el incremento de los ingresos financieros del periodo comprendido septiembre 2020 a diciembre del 2020 con un valor de \$347712.00 lo que equivalió a un 36.41%, los intereses causados aumentaron en un 32.46% por las colocaciones crediticias.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

## 5.1 CONCLUSIONES

Por medio de la presente investigación se realizó el estudio de la gestión operativa financiera y su incidencia en el área de cobranzas a los clientes banco pichincha cantón

Quevedo se puede concluir que:

- ✓ La gestión operativa financiera en el proceso de recuperación de cartera se basa en llamadas como resultado de esta gestión logran contactar de 1 a 20 clientes diariamente por asesor, este rango se presenta por ser una oficina principal en la ciudad lo cual es una tendencia baja para la recuperación de cartera.
- ✓ La falta de seguimiento a la cartera vencida, provocó que los clientes sigan siendo reincidentes en sus operaciones de crédito, determinando que al realizar las evaluaciones de crédito no se cumplieron las políticas y procesos al emitir una operación crediticia.
- ✓ La institución presentó alternativas de pagos, como diferidos, refinanciamientos, reestructuraciones, que permitió un incremento del 36,41% del total de sus ingresos financieros como comisiones e intereses comprendidos en el periodo de septiembre a diciembre.
- ✓ Por motivos de pandemia los clientes prefieren seguir vencidos a llegar a un acuerdo de pago por no salir de sus hogares y por no pagar más interés.

## **5.2. RECOMENDACIONES**

- ✓ Se recomienda realizar una campaña para actualización de datos a los clientes de Banco Pichincha para seguir con la gestión de llamadas, adicional aquellas que no se pueden contactar realizarle una visita a su lugar de domicilio o trabajo.
- ✓ Se deben tomar filtros más duros al momento de realizar la evaluación del cliente al colocar los créditos, llevar un proceso de análisis más estrictos para que los clientes no queden vencidos si se presenta un siniestro.
- ✓ Seguir ofreciendo las alternativas actuales y realizar descuentos, recibiendo abonos mínimos para que los clientes puedan acceder a un nuevo acuerdo de pago.
- ✓ Crear una opción en la página del banco para que los clientes que no se puedan acercar a la agencia lo hagan desde la comodidad de sus casas.

## **CAPÍTULO VI**

### **PROPUESTA ALTERNATIVA**

## **6.1. TÍTULO DE LA PROPUESTA**

Título de la propuesta: PLAN DE CANALES ELECTRÓNICOS PARA FORTALECER LA GESTIÓN DE COBRANZA EN TIEMPOS DE PANDEMIA A LOS CLIENTES DEL BANCO PICHINCHA AGENCIA QUEVEDO.

## **6.2. Justificación**

El plan propuesto servirá para la solución del problema en estudio en el banco, los canales alternativos o electrónicos han sido de mucha influencia en estos últimos meses para ofrecer productos y servicios especialmente diseñados acorde a las necesidades de cada cliente.

Este plan ayudara a la optimización de los procesos en el departamento de cobranza disminuyendo el número de procesos que generan más costos como son las visitas personales y telefónicas, del mismo modo facilitar a los clientes opciones de pago considerando sus ingresos de no caer con su historial crediticio generando tranquilidad, compromiso y eficiencia para la organización y para el cliente.

## **6.3. Fundamentación Legal**

**Resolución No. 569-2020-F LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA CONSIDERANDO:**

Que el Estado, por medio de sus instituciones, tiene la obligación de garantizar los derechos de los ciudadanos y precautelar el bien común; en este sentido, el artículo 226 de la Constitución dispone que “Las instituciones del Estado, sus organismos y dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de

una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que le sean atribuidas en la constitución y en la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”;

Que en el artículo 13 del Código Orgánico Monetario y Financiero como parte de la Función Ejecutiva, responsable de la formulación de políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores; y, determina su conformación;

Que los artículos 205 y 206 del mismo cuerpo legal, establecen que las entidades financieras, para la determinación de las provisiones antes indicadas, se sujetarán a las normas que establezca la Junta y que las entidades del sistema financiero nacional deben constituir una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para resguardar contingentes pérdidas por cuentas frustradas o por depreciación. Que en razón de que la Ministra de Salud a través de Acuerdo Ministerial No. 126-2020 de 11 de marzo del 2020, declaró el Estado de Emergencia Sanitaria en todo el país con el fin de impedir la propagación del COVID-19 y prevenir un posible contagio masivo de la población, disponiendo además que a partir del día martes 17 de marzo de 2020 queda restringida la circulación de personas en el territorio nacional;

Que para salvaguardar el desempeño económico en situaciones de emergencia se requiere de medidas especiales para que los deudores de las instituciones financieras puedan cumplir con sus obligaciones con el sistema financiero;

**RESUELVE:** En el Libro I “Sistema Monetario y Financiero de la Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de Valores y Seguros, efectuar la siguiente reforma:

**ARTÍCULO ÚNICO.** - En el Capítulo XIX “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las entidades de los sectores financiero público y privado bajo el control de la Superintendencia de Bancos”, Título II “Sistema Financiero Nacional”, agréguese las siguientes disposiciones transitorias:

**DÉCIMA SEGUNDA.** - Se entenderá por “Diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias” al proceso mediante el cual las entidades del sector financiero público y privado refinancien, reestructuren o noven operaciones de crédito al amparo de la presente resolución. Resolución No. 569-2020-F

**DÉCIMA TERCERA.** - Las entidades financieras del sector público y privado, a solicitud de los clientes o por iniciativa directa de las entidades financieras, previa notificación al cliente, podrán modificar las condiciones originalmente pactadas de las operaciones de crédito de los diferentes segmentos. Este diferimiento extraordinario de obligaciones crediticias no generará costos adicionales ni comisiones para el cliente.

**DÉCIMA CUARTA.** - Las entidades del sector financiero público y privado establecerán políticas y procedimientos específicos para la gestión y seguimiento de los diferimientos extraordinarios referidos en la transitoria anterior. Así también, deberán contar con sistemas de información y contabilidad que permitan la identificación y el seguimiento eficiente de dichos diferimientos. A partir de los estados financieros presentados con fecha 31 de marzo del 2020 y por un plazo de 90 días, las operaciones

de los segmentos comercial prioritario, productivo, comercial ordinario, consumo ordinario, consumo prioritario, microcrédito en cualquiera de las modalidades, educativo, vivienda, inversión pública y los comprendidos dentro de las inversiones privativas del BIESS que no hubieren sido pagados en la fecha de vencimiento, se transferirán a las correspondientes cuentas vencidas a los s (60) días rezagados a la fecha de final de la operación, las operaciones señaladas no serán reportadas como vencidas al registro de datos crediticios por parte de las entidades. Los pagos y cuotas de capital e intereses por concepto de obligaciones financieras diferidas extraordinariamente no causarán intereses moratorios, gastos, recargos ni multas durante el período o plazo acordado con el deudor; las reestructuraciones y refinanciamientos no implican la existencia de una nueva operación crediticia, por lo tanto, no se afectan con los tributos, contribuciones ni otros gravámenes. Las entidades podrán aplicar este diferimiento extraordinario durante la vigencia de la presente resolución; los créditos que se beneficien de este procedimiento extraordinario e incumplan con los nuevos términos y condiciones se deben reconocer como reestructurados. Las entidades del sector financiero privado podrán modificar las condiciones originalmente pactadas para los créditos sin que aquello constituya reestructuración de la operación, manteniendo la calificación que el crédito tenía al momento de la entrada en vigencia de la presente resolución y, por lo tanto, sin que se modifique el requerimiento de provisión correspondiente.

**DÉCIMA QUINTA.** - Las entidades del sector financiero público deberán refinanciar sus operaciones en las mismas condiciones que se señalan en las disposiciones transitorias precedentes; en todos los casos, el plazo de diferimiento se extiende a por lo menos 90

días, manteniendo la calificación que el crédito tenía al momento de la entrada en vigencia de la presente resolución.

**DÉCIMA SEXTA.** - Los diferimientos extraordinarios de obligaciones crediticias, realizados tanto por el sector financiero público como el sector financiero privado, no requerirán la autorización del Directorio correspondiente o quien haga sus veces. Se prohíbe el reverso de provisiones durante el ejercicio económico 2020.

**DÉCIMA SÉPTIMA.** - Las entidades del sector financiero privado y público deberán, durante el ejercicio del año 2020, constituir provisiones genéricas. Dichas provisiones representarán desde el 0.2% y hasta el 2% del total de la cartera bruta a diciembre 2019 y formarán parte del patrimonio técnico secundario; estas provisiones se considerarán para los efectos de lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 10 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno. Resolución No. 569-2020-F

**DÉCIMA OCTAVA.** - Las disposiciones contenidas en la presente resolución se aplicarán para el caso de las inversiones privativas del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – BIESS. (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS, 2020)

## **6.4. Objetivos**

### **6.4.1. Objetivo General**

Diseñar un plan de canales electrónicos que garantice la gestión de cobranza en tiempos de pandemia para clientes con operaciones de créditos de consumo del Banco Pichincha agencia Quevedo.

### **6.4.2. Objetivos Específicos**

- ✓ Elaborar un plan de canales electrónicos que garantice la gestión de cobranza en tiempos de pandemia
- ✓ Realizar un programa de capacitación o asistencia masiva para el uso del crédito en línea
- ✓ Socializar con los clientes la utilización de los canales electrónicos a fin de formalizar estructuras de cobranzas
- ✓ Valorar el grado de cumplimiento en la recuperación de cartera vencida y la satisfacción de los clientes.

## **6.5. Ubicación**

Esta propuesta será dirigida al departamento de cobranzas del Banco Pichincha Agencia Sucursal Quevedo ubicado en la Provincia de Los Ríos Cantón Quevedo, calle Bolívar Quinta 401 y Esquina

## **6.6. Factibilidad**

En la actualidad para sobrevivir a la pandemia de Covid 19, muchas entidades tienen que recurrir a las herramientas digitales con el propósito de trabajo, compras-ventas en línea y todas las actividades que hagan crecer la economía del país, es por esto que al implementar un canal alternativo ya sea por una página web, por uso de banca móvil o banca web es todo un reto gestionar procesos de cobranza por operaciones crediticias. La clave de este diseño es poder hacer que los clientes la realicen como autogestión sus procesos de refinanciamientos, disminución del valor de cuota, pagos de operaciones crediticias entre otras que beneficiarían a la entidad financiera recuperar sus valores vencidos con tal solo un clic y en menos de 5 minutos, evitando largas horas de espera, abonos entre otras.

## **6.7. Plan de Trabajo**

Establecer el orden y prioridades en las estrategias de cobranza será todo un desafío, pero para que sea posible se debe asignar y supervisar tareas a los colaboradores de esta área para que exista una coordinación mediante el trabajo remoto por las afectaciones del covid 19, sabemos que la salud de los empleados y la de los clientes es lo más importante para la entidad, este proceso debe ser medible y controlable de acuerdo a las necesidades del cliente, con este diseño se implementará una página de sitio web donde cada colaborador tendrá asignada una base de clientes quienes estén vencidos de 1 a 30 días realizarán la gestión ya sea por llamadas, correos, mensajes de texto o de forma presencial cuando el cliente se acerque a una de las oficinas los ejecutivos deberán entregarle toda la información necesaria de acuerdo al modelo de Smart Campaign.

Una vez fijada la negociación este aceptada, el ejecutivo deberá ingresar a la página de sitio web exclusivo para el proceso de cartera vencida, donde deberá ingresar el número de cedula y el número de celular del cliente, el mismo que le llegará un código de 6 dígitos por mensaje de texto para que el sistema valide la información del cliente, una vez que se ingrese el código se abrirán todas las operaciones del cliente donde se verá reflejado que tanto % puede reducir sus cuotas y a que tiempo se extenderá el crédito, el cliente elegirá la mejor opción de acuerdo a la situación que está padeciendo ya sea por disminución de ingresos o desempleo, una vez que elija la opción le llegará otro código de validación mismo que debe ingresar para su la finalización del proceso, deberá esperar 24 horas para que automáticamente la nueva solicitud refleje en el sistema.

**Tabla 1.- Plan De Trabajo**

<b>PLAN DE TRABAJO</b>			
<b>ACTIVIDADES</b>	<b>DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZA</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>METODOS</b>
ELABORACION PLAN DE CANALES ELECTRONICOS	LLAMADAS, CONTACTO, COMPRISO Y PAGOS	3 MESES	BANCA WEB
CAPACITACIONES	LOS COLABORADORES DEBEN INSENTIVAR A LOS CLIENTES AL USO DE LOS CANALES DIGITALES QUE TIENE ACTIVO LA INSTITUCIÓN	1 MES	OFICINAS CORREOS CAMPAÑA PUBLICITARIA
ESTABLECER ORDEN Y PRIORIDADES	SE DEBE CLASIFICAR A LOS CLIENTES POR TIEMPO DE MOROSIDAD, SEGMENTACIÓN DE CRÉDITO	30 DÍAS DE GESTIÓN	CORREOS LLAMADAS VISITAS PRESENCIALES
ASIGNAR Y SUPERVISAR TAREAS	SE LES ENTREGARÁ UNA BASE DE CLIENTES A LOS ASESORES PARA QUE REALICEN LA GESTIÓN LA MISMA QUE SERÁ MONITOREADA POR LA LINEA DE	DEBEN REALIZAR MINIMO 10 LLAMADAS EFECTIVAS DIARIAMENTE	SERÁ UNA MEDICIÓN DE PRODUCTIVIDAD
FIJAR NEGOCIACIÓN	UNA VEZ QUE HAYAN REALIZADO UNA PREVIA CONCERSACIÓN TELEFONICA O EL CLIENTE SE ACERCÓ AGENCIA SE DEBE INFORMAR AL CLIENTE TODOS LOS TERMINOS Y	24 HORAS	REALIZAR LA GESTIÓN DESDE LA PLATAFORMA

## Trabajos citados

- Angulo Guiza, U. (2016). *Contabilidad Financiera*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Arguedas Sanz, R., Sánchez Aristi, Á., & Martín García, R. (2019). *La transformación digital en el sector financiero*. Madrid: UNED Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Baca Urbina , G., & Marcelino Aranda, M. (2016). *Ingeniería Financiera*. Mexico: Grupo editorial patria.
- Baena Toro, D. (2014). *Análisis Financiero Enfoque y Proyecciones*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- BANCO CREDIFINANCIERA. (10 de OCTUBRE de 2017). Obtenido de <https://www.credifinanciera.com.co/Content/docs/politica-de-cobranza.pdf>
- Banco Pichincha. (ENERO de 2015). *BANCO PICHINCHA CA*. Obtenido de Historia del Banco: <https://www.pichincha.com/portal/inicio>
- Beraza Garmendia , A., Gilsanz López, A., Ahumada Carazo , R., Hoyos Irurizaga, j., Peña Cerezo, M. A., Ibañez Hernandez, F., & San Martin Albizuri, N. (2015). *Gestión de entidades financieras*. Madrid: Esic editorial.
- Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas*. Madrid: FC Editorial.
- Brachfield, P. (2019). *Credit management como conceder créditos a clientes y evitar los impagos*. Madrid: fundación confemetal.
- Chango, C. d. (2015). *Repositorio Institucional Uniandes*. Obtenido de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/971/1/TUAICAF030-2015.pdf>
- CORTEZ SAENZ , L. C., & ZELADA LOPEZ , G. R. (2016). *GOOGLE ACADEMICO*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2336/1/RE\\_ADMI\\_LUIS.CORTEZ\\_GABY.ZELADA\\_APLICACION.DEL.BALANCED.SCORECARD.PARA.MEJORAR.LA.GESTION\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2336/1/RE_ADMI_LUIS.CORTEZ_GABY.ZELADA_APLICACION.DEL.BALANCED.SCORECARD.PARA.MEJORAR.LA.GESTION_DATOS.PDF)
- Delaux, H. S. (2017). *Planeamiento estratégico y creación de valor: Reestructurar en crisis*. Redactum.
- Enrich , D., & Aranda, M. (2018). *Los intereses usuarios en los contratos de prestamos*. Madrid: Wolters Kluwer.
- ESTEFANÍA, E. D. (14 de julio de 2014). *Universidad Técnica de Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20497/1/T2515i.pdf>
- F. Perez, J. (2013). *Control de la gestión empresarial* (Octava Edición ed.). Madrid: Esic Editorial
- FINANCIERO, C. O. (12 de septiembre de 2014). *CÓDIGO ORGÁNICO MONETARIO Y FINANCIERO*. Obtenido de Superintendencia de Bancos:

[https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/codigo\\_organico\\_monetario\\_financiero2.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2020/12/codigo_organico_monetario_financiero2.pdf)

- García Padilla, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. Mexico Colonia San Juan Tlihuaca: Grupo Editorial Patria.
- GAVILAN, I. (2019). *La Carrera Digital*. Andalucía España: ExLibric.
- Haro de Rosario, A., & Rosario Diaz, J. F. (2017). *Gestión Financiera*. Universidad de Almería.
- Hermoso, J. M. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Bogotá: ICB Editores.
- Luna Carreño, H. M. (2016). *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil*. Obtenido de Repositorio Digital: <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/722/1/T-ULVR-0895.pdf>
- Luna Gonzalez , A. C. (2016). *Plan estrategico de negocios*. Mexico: Grupo editorial patria sa.
- Madroño Cosio, M. E. (2016). *Administración financiera del circulante*. Mexico: Instituto Mexicano de Conatdores Publicos .
- Marcuse, R. (2009). *Diccionario de terminos Financieros y Bancarios*. Bogota: ecoe ediciones.
- Meza Orozco, J. (2016). *Evaluación financiera de proyectos*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Meza Orozco, J. (2016). *Evaluación Financiera de Proyectos* (Tercera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- MORALES CASTRO, A. (2015). *FINANZAS*. MEXICO: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Credito Y Cobranza*. Mexico: Grupo editorial patria sa.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2015). *Planeación Financiera*. México: Editorial Patria.
- Morales Castro, J., & Morales Castro, A. (2014). *Credito y Cobranzas*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Pérez Carballo Veiga, J. (2015). *La gestión financiera en la empresa*. Madrid: Esic editorial.
- Pinto Placios, F., & Prujol, C. P. (2017). *La prueba en la era digital*. España: Wolters Kluwer.
- QUIROZ BUENO, E. M., & TORRES CALDERON , A. C. (2020). *UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52618>
- Rivera Camino, J., & Ma Hernandez , C. (2015). *Marketing Financiero*. Madrid: Esic Editorial.
- Rodriguez del Catillo, C. (2016). *Planificación y apertura de pequeño comercio*. Madrid: Editorial CEP SL.
- Rodriguez Franco, J. (2015). *Matemáticas Financiera*. México: Grupo editorial Patria.

Ruza, C., & Curbera, P. (2013). *El riesgo de credito en perspectiva* . Madrid:  
[www.uned.es/publicaciones](http://www.uned.es/publicaciones).

Sanchez Lombardía, E. (2017). *Análisis y Gestión de los instrumentos de cobro y pago*. Madrid:  
Editorial Cep.


Sanchis Palacio, J. R., & Camps Torres , J. (2015). *Direccion estrategica Bancaria*. Valencia:  
Ediciones Diaz de Santos.

Stimilli, E. (2020). *Deuda y Culpa*. Barcelona: herder editorial.

Tarango, J. (2019). *Matemáticas Financieras*. Cano Pina Ediciones.

Velázquez, J. (2015). *Manual Juridico del mercado bancario las operaciones de activo*. Madrid:  
IBERDROLA.

## Anexo 1. Reporte Urkund

	<b>UNIVERSIDAD TECNICA ESTATAL QUEVEDO</b> <b>UNIDAD DE POSGRADO</b> <b>QUEVEDO-LOS RIOS</b>	
---	--	--

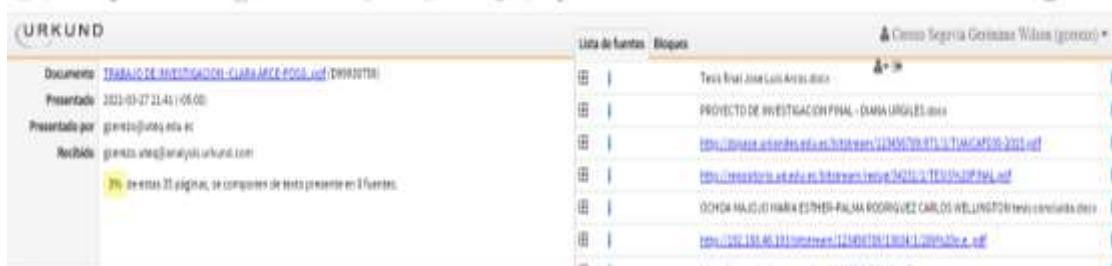
Quevedo, 05 abril de 2021

Ingeniero.

Roque Vivas Moreira MSc.

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UTEQ.

Mediante la presente cumpla en presentar a usted, el informe de Trabajo de Investigación cuyo tema es: **GESTIÓN OPERATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE COBRANZAS A LOS CLIENTES BANCO PICHINCHA CANTÓN QUEVEDO 2020. PLAN DE CANALES ELECTRÓNICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA**. Presentado por la Ingeniera, **CLARA ELLANY ARCE GONZÁLEZ**, maestrante del Programa de **Maestría en Administración de Empresas, MBA** que fue dirigido y revisado bajo mi dirección, toda vez que se ha desarrollado de acuerdo al Reglamento General de Graduación de Posgrado de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo y cumple con el requerimiento de análisis de **URKUND** el cual avala los niveles de originalidad en un 97 %, y de similitud **3 %**, del trabajo investigativo.



Valido este documento para que el consejo académico de la Unidad, siga con los trámites pertinentes, de acuerdo a lo que establece el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo.

Cordialmente,



Lcdo. Wilson Gerez Segovia MSc.  
Director

## DOCUMENTO DE PRÉSTAMO

En función a la aceptación expresa dada por usted a través de canales electrónicos o electromecánicos, el Banco le otorgó un mutuo o préstamo de consumo por la suma de SEIS MIL OCHOCIENTOS CUARENTA Y UNO CON 00/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (US\$ 3.841,00) y acreditó a usted en su cuenta No. 2206385815 el valor del préstamo habiendo deducido los rubros por impuestos, tasas y contribuciones que por ley corresponde, préstamo a ser pagado a Banco Fichircha C.A. en 1447 días a contarse desde la presente fecha, en esta ciudad o en el lugar que se le reconvenga, con el interés inicial del 16,96% anual (que corresponde a la tasa de interés efectiva anual inicial del 17,30%), la misma que variará con los reajustes de la tasa de interés de referencia durante los plazos, siendo de su cuenta todos los tributos que cause esta operación. Expresamente acepta que el interés se reajuste en períodos Trimestrales no inferiores a 90 días cada uno. El reajuste de intereses para cada periodo se hará así: la tasa aplicable a cada periodo de reajuste será la suma de la tasa PASIVA BANCO CENTRAL, más 10 53 puntos por ciento (tales); - El margen señalado se mantendrá constante durante todo el plazo de la operación. Si variara el mecanismo de reajuste en virtud de nuevas leyes o regulaciones, se aplicarán los nuevos mecanismos sin necesidad de nuevo acuerdo ni autorización.

En atención a su aceptación realizada a través de medios electrónicos o electromecánicos, enviamos a usted el presente documento de obligación y sus respectivos anexos, en función a los cuales usted debe realizar los pagos mediante las cuotas de capital que constan a continuación y los respectivos intereses y primas de seguro que vencen sucesivamente en los plazos detallados en la tabla informativa anexa al presente documento.

17 días vista la suma de US\$ 142,19	747 días vista la suma de US\$ 138,82
47 días vista la suma de US\$ 101,79	777 días vista la suma de US\$ 142,71
78 días vista la suma de US\$ 100,10	808 días vista la suma de US\$ 142,98
108 días vista la suma de US\$ 104,68	838 días vista la suma de US\$ 146,80
139 días vista la suma de US\$ 103,13	869 días vista la suma de US\$ 147,27
170 días vista la suma de US\$ 104,65	900 días vista la suma de US\$ 149,46
200 días vista la suma de US\$ 109,15	930 días vista la suma de US\$ 153,15
231 días vista la suma de US\$ 107,81	961 días vista la suma de US\$ 153,93
261 días vista la suma de US\$ 112,25	991 días vista la suma de US\$ 157,54
292 días vista la suma de US\$ 111,07	1022 días vista la suma de US\$ 156,54
323 días vista la suma de US\$ 112,71	1053 días vista la suma de US\$ 160,58
351 días vista la suma de US\$ 122,44	1082 días vista la suma de US\$ 165,48
382 días vista la suma de US\$ 116,19	1113 días vista la suma de US\$ 165,72
412 días vista la suma de US\$ 120,49	1143 días vista la suma de US\$ 169,12
443 días vista la suma de US\$ 119,70	1174 días vista la suma de US\$ 170,67
473 días vista la suma de US\$ 123,92	1204 días vista la suma de US\$ 173,58
504 días vista la suma de US\$ 123,30	1235 días vista la suma de US\$ 175,76
535 días vista la suma de US\$ 125,12	1266 días vista la suma de US\$ 178,36
565 días vista la suma de US\$ 129,25	1296 días vista la suma de US\$ 181,54
596 días vista la suma de US\$ 128,85	1327 días vista la suma de US\$ 183,69
626 días vista la suma de US\$ 132,95	1357 días vista la suma de US\$ 186,77
657 días vista la suma de US\$ 132,76	1388 días vista la suma de US\$ 189,10
688 días vista la suma de US\$ 134,72	1419 días vista la suma de US\$ 191,97
718 días vista la suma de US\$ 142,61	1447 días vista la suma de US\$ 194,84

En caso de mora en el pago de cualquiera de las cantidades señaladas usted pagará la tasa máxima de mora vigente a la fecha del vencimiento respectivo, calculada de acuerdo a lo dispuesto en las leyes y regulaciones pertinentes, sobre el valor del capital vencido y no pagado. Además, en caso de mora de una o varias cuotas de capital o intereses, o de una fracción de cuota, queda facultado el Banco para declarar de plazo vencido esta operación, y exigir el pago anticipado de todo el capital, intereses moratorios y gastos de cobranza.

Usted está obligado también a pagar todos los gastos judiciales y extrajudiciales, y honorarios profesionales que ocasione su cobro. El pago no podrá hacerse por partes ni aún por sus herederos o sucesores.

## Anexo 3. Reporte clientes vencidos y en mora

**BANCO PICHINCHA**  
 Mi Negocio  
 Gestión y Operación de Negocio  
 Responsabilidad Ejecutiva de Negocio

**INFORMA**  
 20250201

Nº	Nombre	BANCA	OPERACION	Original	Yacimiento	Operacion	Producto	Por	En	Vencido	TOTAL	No	Estado	Pres	Fuente	Denia	Clas	Rango	Dias	FCH	Descripcion	CUENTA	Familia	DESTINO	VENCIDO	CARTERA
								Reserv	Mora		REP	Deven								PROCESO			COMTAS	TOTAL	VENCIDA	
00	VILLEGAS	PERSONAS	4	2518.55	20080201	38775900	157	38635	416	0	359	0	EN MORA	N	N	6	17-30		*****	PRECISO	N0105230009	PRECISO	N	14.2	378	
00	GARAY	PERSONAS	4	1418	20040818	33342700	157	16347	264	0	169	0	EN MORA	N	N	3	17-30		*****	PRECISO	N0105230009	PRECISO	N	27.89		
00	PICO	PERSONAS	4	508	20020222	653839	150	0	0	34.52	34	0	VENCIDO	N	N	23	19-88		*****	MASTER CARD	N0105040009	TARJETA	N	448.52	384	
00	ESPINO	PERSONAS	4	8541	20020201	203914	152	57251	0	0	572	0	VENCIDO	N	N	20	17-30		*****	TARJETAS DE CREDITO	N0105040009	TARJETA	N	18.4	570	
00	REAL	PERSONAS	4	3465.04	20021024	386243000	157	0	0	147.73	345	3251.31	VENCIDO	N	N	30	19-88		*****	PRECISO	N0105230009	PRECISO	N	536.76	345	
00	GONDA	PERSONAS	4	624	20020407	258254	152	0	0	12.47	12	0	VENCIDO	N	N	145	18-38		*****	TARJETAS DE CREDITO	N0105040009	TARJETA	N	71.82	0	
00	AMOR	PERSONAS	4	2388	20050723	37488800	157	20345	24.42	0	203	0	EN MORA	N	N	4	01-46		*****	PRECISO	N0105230009	PRECISO	N	84.86		
00	AMOR	PERSONAS	4	1279.38	20050723	37488800	223	136681	71.49	0	1369	0	EN MORA	N	N	4	01-46		*****	AUTOSEGURO DUVAND	N0105070009	AUTOSEGURO	N	82.88		

**CARTERA VENCIDA REGIONAL**

#### Anexo 4. Gestión para recuperación de vencida

Proceso Portal - Gestión Cartera Vencida Ejecutiva

**BANCO PICHINCHA**

Banca minorista | Inicio | Clientes | Informes | Activo y responsabilidades | Objetivos financieros | Funciones recurrentes | Prospectos | Oportunidades | Más

**Informe: Cartera Vencida**  
**Gestión Cartera Vencida Ejecutivo**

Cartera - información resumida

Estado Cartera

- Contacto - no contacto
- Contacto - Sin Gestión
- Negociación - Pago Realizado

Estado Motivo	Nombre Cliente	Nombre del cliente	Suma de Prioridad	Suma de Riesgo	Suma de Abasto al cierre	Suma de Saldo Vencido	Suma de Total Vencido	Suma de Saldo por Vencer	Suma de En
Contacto - información incorrecta	MIRIAM MARIA LOPEZ ESTRADA		0	1900.00	1	149.03	1900.00	10.00	1
	Subtotal:		0	1900.00	1	149.03	1900.00	10.00	1
Contacto - no contacto	MARCIA FERNANDA WARGAS COELLO		3	17 019.00	3	1736.28	17 030.13	10.00	1
	Subtotal:		3	17 019.00	3	1736.28	17 030.13	10.00	1
Contacto - Sin Gestión	ANA MARIA SEGONZA VITTA		0	11 069.00	1	10.00	10.00	11 069.00	1
	ANDREA VANESSA ZAMBRANO FISLERCA		0	174.00	0	10.00	10.00	174.15	1
	ANGEL GABRIEL LOPEZ FRANCO		0	11 280.00	1	130.25	11 200.84	10.00	1
	ANTONIO RICARDO LEE SANTANA		0	18.00	1	18.94	18.94	10.00	1
	CARLOS LEONARDO UTRERO RAMIREZ		0	1346.00	1	10.00	10.00	1346.00	1
	CARLOS OSWALDO VERAVAL FORJA								

Recursos de Filtro:  Filtro de detalles:  Subtotal:  Suma total:

Informe Cartera Vencida  
Gestión Cartera Vencida Ejecutivo

Cliente: Sin Definir

Negociación: Fijo Realizado

Estado Morosa	Nombre Cliente	Nombre del Cliente	Suma de Prioridad	Suma de Riesgo	Suma de Bienes al Juro	Suma de Saldo Vencido	Suma de Total Vencido	Suma de Saldo por Meses	Suma de En Meses
Contacto - Sin Definir	ANA MARIA SEGOVIA VINZA		0	\$1.944,00	1	\$5,00	\$5,00	\$1.900,00	\$5,00
	ANITA VARELA ZABALA/LEONARDO		0	\$74,00	0	\$5,00	\$5,00	\$74,55	\$5,00
	ANGEL GABRIEL LONDA PERAZO		0	\$1.200,00	1	\$32,25	\$1.200,84	\$3,00	\$3,00
	ANTONIO VICARIO LUIS SARRAFA		0	\$8,00	1	\$8,94	\$8,94	\$0,00	\$8,94
	CARLOS EDUARDO LUIS RAMIREZ		0	\$348,00	1	\$5,00	\$5,00	\$346,09	\$5,00
	CARLOS OSWALDO VARGAS SOLA		0	\$6.294,00	0	\$5,00	\$5,00	\$6.294,31	\$11,87
	CLARA ROSARIO SANCHEZ ELIZABETH		0	\$2.327,00	0	\$5,00	\$5,00	\$2.317,60	\$5,44
	DANIEL TORIBIO DUARTE TELLO		0	\$2.420,00	2	\$4,42	\$1.344,42	\$4,42	\$3,00
	DELIA OLIVIA SANCHEZ ZAMBRANO		0	\$339,00	1	\$339,98	\$339,98	\$0,00	\$0,00
	DIOSDADO SILVEIRA BARRA		0	\$527,00	0	\$5,00	\$5,00	\$527,34	\$125,34
	ERIGO ALDO MATE VILLACRES		0	\$1.794,00	2	\$734,33	\$1.794,33	\$0,00	\$0,00
	EDGAR RODRIGO SALDÑA ERIGO		0	\$40,00	1	\$40,40	\$40,40	\$0,00	\$0,00
	ESTUARDO LUIS ARDOTE TRON								

ANA MARIA SEGOVIA VINZA

Gestión de Llamada

Productos en curso  
Cartera Vencida

Opcionalmente puedes vincular la cartera vencida seleccionada a una campaña activada.  
Para esto verifica que la suma de los importes del total de Riesgo de las unidades correspondan con el de la campaña.

NOTES CARD  
Contacto: En Mora 50 - Cartera total: \$20.3 - Total Riesgo: \$1009 - Dias 20

Otras Opciones

Conocer más oportunidades

Anterior Siguiente

## Anexo 5. Solicitudes

Quevedo 4 de enero del 2021

Sr(s) Banco Pichincha

De mis consideraciones. –

Yo Ing. Clara Ellany Arce González con cedula de identidad número 1205644550, mediante la presente solicito a Uds. se me conceda el debido permiso para realizar en esta entidad mi proyecto de investigación previo a la obtención del grado académico de Magister en Administración de empresas titulado **GESTIÓN OPERATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE COBRANZAS A LOS CLIENTES BANCO PICHINCHA CANTÓN QUEVEDO 2020. PLAN DE CANALES ELECTRÓNICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA.**

Por la amable atención que se le brinde a la presente de ante mano expreso mis más sinceros agradecimientos.

Atentamente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ellany Arce G', with a large, sweeping flourish underneath.

**ING. ELLANY ARCE GONZÁLEZ**

Quevedo 11 de enero del 2021

Por medio de la presente BANCO PICHINCHA CA concede la apertura a la Srta. Ing. Ellany Arce González para que desarrolle su proyecto de investigación **GESTIÓN OPERATIVA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL ÁREA DE COBRANZAS A LOS CLIENTES BANCO PICHINCHA CANTÓN QUEVEDO 2020. PLAN DE CANALES ELECTRÓNICOS EN TIEMPOS DE PANDEMIA.**

Con la condición que los resultados de esta investigación NO sean publicados en internet.

Atentamente



**GERENTE BANCO PICHINCHA**

**Anexo 5. Encuestas aplicadas al personal de trabajo y clientes.**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL BANCO PICHINCHA AREA DE COBRANZA QUEVEDO**

**¿Sabe usted cuál es la política de cobranza?**

Si

No

**¿Cuál es su gestión para recuperar valores en la cartera vencida?**

**¿Cuál es el medio que usa para gestionar la cartera vencida?**

Visitas

Correos

Llamadas

**¿Diariamente a cuántos clientes logra gestionar para recuperación de cartera?**

De 1 a 10 clientes

De 11 a 25 clientes

De 26 a más clientes

**¿Qué tiempo dedica para realizar cobranza?**

De 30 minutos -- 1 hora

De 2 – 3horas

De 4 a 6 horas y más

**¿Cómo miden su gestión en cuanto a la cartera vencida?**

Diario

Semanal

Mensual

**¿Qué información le brinda al cliente para que paguen sus valores pendientes de pago?**

Número de cuotas vencidas

Interés por mora

Días vencidos

Valor total a pagar

**¿Logra tener acuerdos con el cliente?**

Si

No

A veces

**¿Luego de haber recuperado valores, los clientes ya gestionados vuelven a vencerse?**

Si

No

A veces

**¿A recibido negativas de pago e insultos por parte de los clientes?**

Si

No

**¿Cuáles son las razones que mencionan los clientes al no estar al día en sus obligaciones?**

Desempleo

Disminución de ingresos

Mantiene otras deudas

**¿Cómo considera usted a la cartera de crédito vencida?**

Alta

Media

Baja



**UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**

**UNIDAD DE POSGRADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL BANCO PICHINCHA SUCURSAL QUEVEDO**

**¿Hace qué tiempo usted es cliente del Banco?**

**¿Sabe el nombre de su asesor de crédito?**

Si

No

**¿Cómo obtuvo su crédito?**

Llamadas Pre aprobadas

Notificaciones mensajes de texto

Solicitó en Agencia

**¿Cuándo obtuvo el crédito, el asesor le explicó las condiciones de pago?**

Si

No

A veces

Solo establecen fechas de pagos

**¿Lleva un control de sus pagos con la tabla de amortización que el asesor le otorgó?**

Si

No

De repente

**¿Se encuentra al día en sus pagos?**

Si

No

Regularmente

**¿Cómo realiza sus pagos?**

Débitos automáticos en cuenta

Depósitos directos al crédito en ventanilla

Transferencias

**¿Usted difirió los pagos que oferta el Banco Pichincha en tiempos de Pandemia?**

Si

No

**¿Sabe usted cuál es la tasa de interés por mora al retrasarse en sus pagos?**

Si

No

**¿Cuál es el nivel de satisfacción al obtener el crédito?**

Alto

Medio

Bajo

**¿Ha realizado algún proceso de reestructuración de su deuda?**

Si

No

**¿Cuáles han sido los motivos para acceder a un refinanciamiento?**

Desempleo

Disminución de ingresos

Otras deudas

**¿Considera apropiada la gestión que realiza el banco para facilitarle los pagos de sus obligaciones vencidas?**

Si

No

