



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE EMPRESAS

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA DEMANDA DE CRÉDITOS ENTRE LOS AÑOS
2019-2020, EN EL SEGMENTO MICRO FINANZAS DE BANCO PICHINCHA,
AGENCIA DURAN OUTLET.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO
EN EMPRESAS**

AUTOR: STEVEN DANILO ZUÑIGA FREIRE

TUTOR: GEOVANNY PESANTEZ MOLINA

LA TRONCAL - ECUADOR

AÑO: 2022

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE EMPRESAS

**ESTUDIO COMPARATIVO DE LA DEMANDA DE CRÉDITOS
ENTRE LOS AÑOS 2019-2020, EN EL SEGMENTO MICRO
FINANZAS DE BANCO PICHINCHA, AGENCIA DURAN
OUTLET.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE
LICENCIADO EN EMPRESAS**

AUTOR: STEVEN DANILO ZUÑIGA FREIRE

TUTOR: GEOVANNY PESANTEZ MOLINA

LA TRONCAL- ECUADOR

AÑO: 2022



DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD

Steven Danilo Zuñiga Freire portador(a) de la cédula de ciudadanía N° **0926039090**.

Declaro ser el autor de la obra: “titulación “**Estudio comparativo de la demanda de créditos entre los años 2019-2020, en el segmento micro finanzas de banco Pichincha agencia Duran Outlet**”, sobre la cual me hago responsable sobre las opiniones, versiones e ideas expresadas. Declaro que la misma ha sido elaborada respetando los derechos de propiedad intelectual de terceros y eximo a la Universidad Católica de Cuenca sobre cualquier reclamación que pudiera existir al respecto. Declaro finalmente que mi obra ha sido realizada cumpliendo con todos los requisitos legales, éticos y bioéticos de investigación, que la misma no incumple con la normativa nacional e internacional en el área específica de investigación, sobre la que también me responsabilizo y eximo a la Universidad Católica de Cuenca de toda reclamación al respecto.

La Troncal, 22 de Marzo 2022

F:.....

Steven Danilo Zuñiga Freire

C.I. 0926039090

CERTIFICACIÓN

Yo, Dr, Geovanny Pesantez, certifico que el trabajo “Estudio comparativo de la demanda de créditos entre los años 2019-2020, en el segmento micro finanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outlet.” fue desarrollado por Steven Danilo Zuñiga Freire, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de LICENCIADO EN EMPRESAS.

La Troncal, Marzo de 2022



Dr. Geovanny Pesantez Molina

Tutor

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a:

Danilo Zuñiga y Lourdes Freire; mis padres, quienes me han acompañado durante todas las etapas de mi vida y se han esforzado por darme una educación basada en el respeto y los valores y a mi hijo que viene en camino. Agradezco su infinito apoyo. Resalto, además, una auto dedicación... por todos los años de sacrificio y lucha por sacar mis estudios adelante y formarme como profesional con recursos financieros propios, este es el resultado del trabajo duro, un hito más en mi proceso de autorrealización personal, demostrándome así lo capaz que soy de alcanzar los objetivos que me proponga.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por prestarme vida y abrirme caminos, otorgándome fuerzas para alcanzar mis propósitos. Mi gratitud a todos quienes aportaron de alguna u otra manera a la consecución de mis estudios universitarios, en especial a aquellos que con sus palabras me alentaban y reforzaban en mí el deseo de ser un profesional. Gracias a todos los que en este largo trayecto me brindaron seguridad, siendo mi luz en días grises.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo comparar el índice de demanda de créditos microempresariales entre el año 2019 y 2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outlet, para ello, se requirió recopilar los cumplimientos de los presupuestos mensuales, determinar el índice de demanda de créditos 2019-2020, esto se debe a que la declaración de la pandemia provocó una crisis económica mundial, por la alta tasa de mortalidad y alta tasa de infección, por lo que se tuvo que adoptar medidas restrictivas con la finalidad de proteger la salud de su población, paralizando y afectando la mayor parte de sectores de la economía del país. Su metodología fue basada en un tipo de investigación descriptiva bajo un enfoque cuantitativo, ya que se utilizó como instrumento la encuesta y datos obtenidos por la entidad bancaria. Como resultados se obtiene que en el 2019 existe un alto crecimiento en la demanda de créditos respecto a años anteriores, no solo en la agencia Durán Outlet, si no a nivel país. Sin embargo, los resultados obtenidos en el primer semestre del año 2020 el número de créditos otorgados estuvieron muy por debajo del presupuesto meta de la institución bancaria. Por lo tanto, se recomienda aplicar estrategias para mantener la cartera a salvo mediante aplazamientos refinanciamientos y reestructuración de créditos, capacitación a los ejecutivos para una mejor gestión, que genere empatía con los clientes y que se pueda negociar de la mejor forma con quienes integran la cartera vencida.

Palabras claves: cartera de clientes, demanda de créditos, estrategias, microfinanzas, banco pichincha.

ABSTRACT

The present research aimed to compare the demand rate in microenterprise loans in 2019 and 2020 and the microfinance segment of Banco Pichincha, Agency Duran Outlet. It was necessary to compile the compliance of the monthly budgets and determine the index of demand for loans in 2019-2020 because the pandemic caused a global economic crisis due to the high mortality rate and high infection rate. Thus, restrictive measures had to be adopted to protect the health of its population, paralyzing and affecting most sectors of the country's economy. Its methodology employed a descriptive type of research under a quantitative approach using instruments such as the survey and data obtained by the banking entity. The results show that in 2019 there is high growth in the loan demand compared to previous years, not only in the Durán Outlet agency but also nationwide. However, in the results obtained in the first half of 2020, the number of loans granted was well below the target budget of the bank. Therefore, this research recommends applying strategies to keep the portfolio safe by employing deferrals, refinancing, restructuring loans, and training executives for better management, which generates empathy with customers being possible to negotiate in the best way with those who make up the overdue portfolio.

Keywords: client portfolio, loan demand, strategies, microfinance, banco Pichincha.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DECLARATORIA DE AUTORÍA Y RESPONSABILIDAD.....	III
CERTIFICACIÓN.....	IV
DEDICATORIA.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
RESUMEN.....	VII
ABSTRACT.....	VIII
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	IX
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
1 CAPÍTULO I.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1 Problemática.....	1
1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	4
1.2.1 Pregunta General.....	4
1.2.2 Preguntas Específicas.....	4
1.3 OBJETIVOS.....	4
1.3.1 General.....	4
1.3.2 Específicos.....	4
1.4 JUSTIFICACIÓN.....	5
2 CAPÍTULO II.....	8
2.1 MARCO TEÓRICO.....	8
2.1.1 Antecedentes Referenciales.....	8
2.1.2 Sistema Financiero.....	10
2.1.3 Administración.....	14
2.1.4 Crédito.....	15
2.1.5 Las 5C del crédito.....	16
2.1.6 Cuentas por cobrar.....	17
2.1.7 Cobranza.....	18
3 CAPITULO III.....	22
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO.....	22

3.1.1	Diseño de la investigación	22
3.1.2	Tipos de investigación.....	22
3.1.3	Población.....	23
3.1.4	Muestra	23
3.1.5	Métodos de la Investigación.....	24
3.1.6	Técnicas e Instrumentos	24
4	CAPITULO IV	26
4.1	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	26
4.1.1	Análisis e interpretación de encuestas	26
4.1.2	Análisis de la demanda de créditos 2019-2020	38
	CONCLUSIONES.....	44
	RECOMENDACIONES.....	45
	BIBLIOGRAFÍA.....	46
	ANEXOS	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Cartera Bruta por tipo de Crédito 2018	13
Figura 2 Cartera Bruta por tipo de Crédito 2019	13
Figura 3 Género	26
Figura 4 Edad	27
Figura 5 Tipo de Negocio	28
Figura 6 Empresa	29
Figura 7 Impacto	30
Figura 8 Presión Financiera	31
Figura 9 Entrada de efectivo	32
Figura 10 Problemas Operativos	33
Figura 11 Escasez de Materia Prima	34
Figura 12 Tasa de Interés	35
Figura 13 Nuevo Crédito	36
Figura 14 Adquisición.....	37
Figura 15 Potenciar su negocio	38
Figura 18 Comparativo 2019 -2020	39
Figura 16 Comportamiento 2019	40
Figura 17 Comportamiento 2019	41
Figura 19 Cumplimiento Operaciones 2019-2020	42
Figura 20 Cumplimiento Monto 2019-2020	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tipos de investigación	22
Tabla 2 Técnicas de investigación	24
Tabla 3 Género	26
Tabla 4 Edad	27
Tabla 5 Tipo de Negocio	28
Tabla 6 Empresa	29
Tabla 7 Impacto	30
Tabla 8 Presión Financiera	31
Tabla 9 Entrada de efectivo	32
Tabla 10 Problemas Operativos	33
Tabla 11 Escasez de Materia Prima	34
Tabla 12 Tasa de Interés	35
Tabla 13 Nuevo Crédito	36
Tabla 14 Adquisición	37
Tabla 15 Potenciar su negocio	38

1 CAPÍTULO I

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problemática

Banco Pichincha actualmente posee más de un millón y medio de consumidores, más de \$ 1.500 millones en su cartera de préstamos y más de 200 sucursales en el territorio. Banco Pichincha también tiene un negocio de micro finanzas, que ofrece préstamos con capacidad para pagar todo el equipo necesario para el crecimiento empresarial, como la adquisición de maquinaria pesada, transporte para actividades lucrativas y construcción o adquisición de edificios comerciales. , con costos que oscilan entre \$ 500 y \$ 25,000, por un máximo de 48 meses (Banco Pichincha, 2021).

Entre las agencias de la provincia de Guayas, Duran Outleet domina por la calidad de su portafolio, el sector de los micro finanzas con un portafolio de 850 consumidores con costos de hasta \$ 4 millones. El 2019 y 2020 son años críticos a nivel mundial, a principios de 2020, la Organización Mundial de la Salud (OMS) declaró una emergencia sanitaria a nivel mundial debido al Covid 19, las enfermedades emergentes aún acechan la amenaza de hoy (Banco Pichincha, 2021).

La declaración de la pandemia provocó una crisis económica mundial. Debido a la alta tasa de mortalidad y alta tasa de infección, los países han tenido que adoptar diversas medidas restrictivas para proteger la salud de su población, paralizando así total o parcialmente sus actividades de industrialización. Entre los sectores más afectados se encuentran el comercio mayorista y minorista relacionado con actividades sociales como; hostales, comedores y centros de enfermería. Bienes raíces, operaciones corporativas, alquileres y manufactura (Banco Pichincha, 2021).

Es por ello que se plantea el siguiente problema de investigación ¿Cuál fue la afectación de la pandemia en el índice de demanda de créditos en el segmento micro finanzas del Banco Pichincha, agencia Duran Outleet? Esto, para conocer si hubo afectación y así establecer posibles planes de contingencia para futuras eventualidades. Por ende, es factible el abordaje del presente estudio, puesto que, se cuenta con los

recursos tecnológicos necesarios, así como con el tiempo, la facilidad al ingreso al ambiente del objeto de estudio y la asesoría de expertos disponibles.

Se considera que la gestión de cobranzas está relacionado con el índice de la demanda de créditos, ya que siempre ha sido fundamental en las instituciones financieras, dentro del panorama mundial financiero se observa una crisis europea integrado principalmente por los países de Grecia, España e Italia en la recuperación de la cartera vencida por el otorgamiento de créditos (San Martin, 2020). Por lo tanto, esta problemática está incidiendo de forma drástica al resto de las economías como Asia y Estados Unidos de Norte América tomando en cuenta las medidas crediticias que deben seguir consolidándose dentro del sistema financiero para que surja una nueva economía mundial.

Hay una serie de técnicas de cobro en diferentes países, que se utilizan para los deudores que no tienen la opción de cancelación de crédito, se centran en hacer un seguimiento de las obligaciones crediticias disponibles para el deudor para el cobro. En los últimos años, las políticas crediticias se han visto particularmente mejoradas debido a los constantes cambios y sobre todo al reconocimiento por parte de las entidades de crédito de la necesidad de un sistema financiero estable y de mayor liquidez para mantener los riesgos financieros más allá del cumplimiento normativo aplicable. (San Martin, 2020).

Diversos estudios han realizado un análisis comparativo de los distintos aspectos utilizados en el cobro de carteras o cuentas vencidas, y han estudiado los métodos y procedimientos utilizados por las instituciones financieras, que analizan la posición de los deudores y su capacidad de endeudamiento para determinar la efectividad del monto otorgado en créditos. Asimismo, existen cuentas por cobrar que están sujetas a acciones legales por incumplimiento del deudor ya que la institución financiera aplica la Herramienta de Gestión de Cobranza Óptima para cumplir con sus obligaciones tributarias y crediticias de la institución financiera.

También es importante resaltar cómo está evolucionando el crédito, ya que el liderazgo bancario debe tomar medidas para generar las condiciones en las que se encuentra y

cómo afecta a los sectores y las áreas vulnerables donde han estado. Se ha implementado, es decir, se ha mejorado la economía de los sectores en los que se implementa, aumentando los ingresos de la familia y mejorando su calidad de vida. El término cobro de deudas tiene varias definiciones, y una de las más relevantes es que se basa en reclamos civiles de una institución financiera sobre créditos otorgados durante un período de tiempo determinado.

Por su parte, la gestión de cobranza es uno de los aspectos esenciales de las instituciones financieras que incluye estrategias, técnicas y procesos para el cobro efectivo de las cuentas por cobrar comerciales de préstamos otorgados por el banco emisor de manera rápida. Las cuentas por cobrar surgen principalmente cuando una institución bancaria presta dinero a un cliente sin analizar adecuadamente con anticipación sus políticas crediticias o por falta de control, supervisión y vigilancia en el cobro de deudas.

El servicio efectivo a los clientes principales es fundamental en el cobro de cuentas por cobrar, además de brindar asesoría técnica especializada a los clientes con instituciones bancarias en el otorgamiento de préstamos, también se deben realizar verificaciones para verificar el estado crediticio con la debida verificación de las referencias de deudor solidario, garante y deudor como así como departamento de cobranza especializado (Jara & Delgado, 2019).

Por lo tanto, es importante mejorar el procedimiento de colocación de créditos que le permita a la institución bancaria afrontar su liquidez y comprometiendo al cliente a abonar cierta cantidad cada mes hasta que pueda cancelar su deuda pendiente. Para ello, es necesario acortar los plazos de pagos, reducir sus créditos, enviar recordatorios, ofrecer incentivos para el pago, construir buenas relaciones con los clientes y lo más importante realizar un análisis adecuado previo al otorgamiento de créditos.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta General

¿Cómo realizar la comparación entre el índice de demanda de créditos microempresariales entre el año 2019 y 2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet?

1.2.2 Preguntas Específicas

- ¿De qué forma se puede recopilar los cumplimientos de los presupuestos mensuales, entre el año 2019-2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet?□
- ¿Es importante determinar el índice de demanda de créditos microempresariales en el año 2019 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet?□
- ¿Qué datos se utilizará para determinar el índice de demanda de créditos microempresariales en el año 2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet?□

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 General

Comparar el índice de demanda de créditos microempresariales entre el año 2019 y 2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet.

1.3.2 Específicos

- Recopilar los cumplimientos de los presupuestos mensuales, entre el año 2019-2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet.□
- Determinar el índice de demanda de créditos microempresariales en el año

2019 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outlet.□

- Determinar el índice de demanda de créditos microempresariales en el año 2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outlet.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Actualmente, el mundo atraviesa situaciones difíciles dentro de las organizaciones que incluyen cuentas sucias y tener que lidiar con recortes de crédito y también situaciones que surgen entre los clientes porque no pagan sus facturas, por esta razón, la adecuada disposición de la cuenta o deudores del cliente la billetera es necesaria para evitar problemas de liquidez, y cuando comienzas a administrar el déficit y a determinar el procedimiento a seguir en caso de que una cartera esté vencida. (Montaguano & Muentes, 2017).

En Latinoamérica existen grandes y pequeñas empresas telefónicas, tanto en servicios publicitarios como en el área de montaje, que requieren especial atención al detalle en el manejo de clientes y gestión de target con la complejidad de los clientes en el proceso de cobranza. Por este motivo, en la empresa principal los empleados gestionan su grupo de clientes a los que han concedido préstamos. (Jara & Delgado, 2019).

En 2008, la crisis financiera latinoamericana fue muy fuerte para todos los países que se originó en los EE. UU, y se extendió rápidamente al resto del mundo, lo que afectó el crédito de las instituciones financieras y las instituciones para recuperarse. Como resultado, el PIB disminuyó la producción de los países del Grupo G promedió el 6,5%, lo que provocó cambios negativos en algunas economías de bajos ingresos en el resto del mundo (Montaguano & Muentes, 2017).

En América Latina, la mayor caída en el crecimiento del PIB se registró en 6,4 puntos porcentuales. A mediados de 2008, el apalancamiento financiero se fortaleció, lo que provocó el impacto financiero de la crisis latinoamericana con la quiebra de Lehman

Brothers en Estados Unidos. Otros aspectos que se destacan en esta crisis son la caída de la demanda de activos de los mercados emergentes, la salida de fondos, la devaluación de la moneda y el endurecimiento de las condiciones financieras en el otorgamiento de crédito a las instituciones financieras para las instituciones, lo que conduce a una reducción de la liquidez. Como empresas grandes, medianas y pequeñas de todo el mundo (San Martin, 2020).

Actualmente, las instituciones financieras están utilizando nuevas técnicas y herramientas para analizar diferentes sectores, para otorgar crédito a las instituciones bancarias con el fin de realizar una evaluación más precisa que les permita reducir los riesgos asociados a cada cliente. Por lo tanto, se espera incrementar las actividades de cuentas por cobrar de los clientes para hacerlo más eficiente. Estas iniciativas han dado como resultado que los bancos implementen mejoras en las técnicas de cobranza, así como también reduzcan varios costos de transacción con el fin de mejorar el servicio al cliente, al tiempo que aseguran la cobranza consistente de cuentas por cobrar de manera efectiva. El objetivo principal de la propuesta de mejora es permitir la aplicación de una visión o estrategia corporativa a las operaciones comerciales.

En pocas palabras, la propuesta de mejora será una clara representación de cómo se configuran los componentes de la organización y su función integral para implementar diferentes estrategias. En la gestión de cobranza se tienen en cuenta muchos aspectos relevantes a la hora de otorgar préstamos para evitar un alto riesgo de incumplimiento, lo que los hace muy importantes a la hora de analizar la alta probabilidad de incumplimiento de los clientes. (San Martin, 2020).

Por lo tanto, las instituciones financieras han tenido estrategias para refinanciar y reestructurar la deuda, así como reducir los límites de crédito para los clientes que no pueden pagar y mejorar la comunicación con los clientes. Esta es una estrategia exitosa y asegura que estos clientes no estén en la cartera rezagada. Otra medida que deben tomar los bancos es la capacitación continua del personal asignado a administrar el cobro de las cuentas por cobrar, utilizando técnicas de cobro flexibles y efectivas a los clientes crediticios.

Es por ello que se eligió el proyecto de investigación para diseñar una propuesta de mejora del proceso de retorno que nos permitiera reducir la proporción de carteras rezagadas, ya que cada institución financiera busca establecerse en el mercado. Por eso es importante contar con el personal adecuado y aplicar las técnicas adecuadas al recaudar dinero y al otorgar préstamos.

Se debe enfatizar la importancia de las cuentas por cobrar ya que es uno de los activos necesarios para el buen funcionamiento de la organización ya que si la organización no tiene un ciclo normal de recuperación puede afectar su rentabilidad y liquidez de la organización. Muchas organizaciones a menudo tienen un alto porcentaje de carteras vencidas y el problema comienza cuando las cuentas por cobrar están vencidas. Si bien el otorgamiento de crédito aumenta los vencimientos de la cartera, si se otorga sin un análisis previo, puede aumentar el riesgo de crear una cartera atrasada cuando el cliente no puede pagar el préstamo a tiempo o en un período corto de tiempo, algunos casos no se pueden solucionar.

Por ello, es importante contar con una buena organización dentro de la institución bancaria y especialmente en el departamento de crédito y cobranza, establecer funciones y políticas de crédito y cobranza, monitorear su implementación, adaptarse a los clientes y mejorarlas constantemente. Alcanzar los objetivos marcados por la entidad y así reducir el valor de la cartera vencida.

Las políticas de créditos que se aplican en cada entidad influye en la cobranza, estas deben ser flexibles y con condiciones claras, puesto que la colocación exitosa de un crédito no termina con el otorgamiento, sino que también incluye el cobro de la misma, es por eso que el procedimiento de cobranzas debe garantizar que se realizará el cobro en los plazos y términos acordados.

2 CAPÍTULO II

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Antecedentes Referenciales

Según los autores (Coronel & Abad, 2019) de la Institución Universidad Andina Simón Bolívar, con el tema titulado Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle, el estudio tiene como objetivo diseñar un modelo de gestión grupal, en el que las tarjetas de crédito estén ahora en uso, prosperando, junto con una gestión irresponsable de sus finanzas personales. Por tal motivo, en el primer trimestre de 2012, el Director de Banca y Seguros realizó un estudio que determinó que el límite de endeudamiento excedía la renta disponible en el 41% de las familias ecuatorianas. Finalmente, recomiendan estrategias o acciones basadas en análisis previos, para gestionar mejor los recibos de los clientes. Se enfatiza la diferencia en tipo de facilidad y créditos otorgados.

Según el autor (Vera, 2013) de la Institución Universidad Internacional del Ecuador, con el tema titulado Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011. El estudio se presenta con el caso de que los asesores perjudican la continuidad de largo plazo de la institución y, en última instancia, del propio sistema financiero ecuatoriano, según un modelo organizacional que ancla el desarrollo de las instituciones financieras. Actividades que deben realizar los colaboradores que laboran en la organización fuera. Por lo tanto, el indicador de la institución financiera se refleja en la mala evaluación de la economía y las finanzas del prestamista. Al contrario de la investigación en curso, gira en torno a la matriz del estado de Milagro.

Según el autor (San Martín, 2020) del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología con tema titulado Propuesta de mejora a las técnicas de cobranzas para la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, ejercicio fiscal 2020. Este estudio se enfoca en la baja cobranza de carteras por cobrar en dificultades

y préstamos incobrables, por lo que se sugiere desarrollar técnicas de cobranza de deudas para lograr una gestión eficaz como se muestra en los resultados. El tipo de investigación es cualitativa - cuantitativa, con investigación descriptiva, exploratoria y asociativa. Finalmente, se han propuesto técnicas para asegurar una gestión eficaz del grupo. A diferencia de la encuesta, esta agencia está ubicada en el estado de Milagro.

Según los autores (Jara & Delgado, 2019) del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología con el tema titulado, Mejora en la gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en la empresa American Call Center. El objetivo de este estudio fue mejorar la gestión de cobranza de la cobranza de cartera vencida de los asesores en el servicio que prestan a terceras empresas, mejorando su exposición a los clientes y manejando objeciones. Por tanto, se hace una propuesta para mejorar su objeción y la forma en que tratan a los clientes. A diferencia de la encuesta actual, los asesores les otorgarán préstamos y potencialmente los evaluarán antes de aprovecharlos..

El Autor (Arcos, 2015) de la institución Universidad Técnica de Ambato con el tema titulado, Los procesos de crédito y cobranza y la cartera vencida del Banco Pichincha en la sucursal Ambato. El resumen de la encuesta señala que el objetivo es identificar los riesgos actuales que afectan a su cartera rezagada, permitiéndole mejorar la rentabilidad, donde existe un gap de liquidez. Por ello, se utilizaron técnicas de investigación y con sus resultados se tomó la mejor decisión para hacer recomendaciones de mejora en diversos aspectos de la institución financiera a fin de que la organización tenga más solidez en la prestación de servicios a los clientes. La diferencia en este estudio es que se ocupa únicamente de los procedimientos de cobranza.

Según el autor (Nole, 2015) de la institución Universidad Señor de Sipán, con el tema titula, Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015. En el estudio, el autor se guió por sus dos principales variables, las estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en EPSEL, aplicando la base

teórica y recolectando datos bajo las categorías de estudios descriptivos, correlativos y objetivos, lo que permite notar similitudes en el intento de resolver problemas penales a través de la propuesta de mejora procesal. La diferencia es que el negocio actual está enfocado a una institución financiera en el estado de Milagro.

2.1.2 Sistema Financiero

Ecuador fue golpeado por la crisis financiera en Asia y Rusia, que afectó a otros países de América Latina, ya que el crecimiento se desaceleró, provocando un aumento en las cuentas por cobrar de préstamos a sus usuarios. En 1994, se produjeron cambios en la reestructuración del sistema financiero en Ecuador debido a la crisis financiera, y estos cambios resultaron en una liberalización financiera que incrementó los ingresos de capital resultando en una rápida explosión de la capacidad financiera Solvencia de empresas e instituciones financieras. (Aguilera, 2015)

Para (Aguilera, 2015) manifiesta que:

En términos financieros, las tasas de crédito subieron un 80% nominal, en 1995 Ecuador vivió uno de los eventos más importantes, la guerra contra el Perú, de 1997 a agosto de 1998 se vino el fenómeno climático de El niño dejando destrucción en la infraestructura de producción física. Especialmente la exportación de productos agrícolas, lo que provocó que los exportadores cayeran en quiebra financiera. (p.20)

Además, en el mismo año, la economía ecuatoriana se endeudó fuertemente, lo que afectó al sistema financiero. Una de las razones de estos efectos es la acumulación de 14 pasivos vencidos en el sistema financiero, lo que incrementa los compromisos de los emprendedores con el crédito internacional.

Para (Aguilera, 2015) al respecto señala que:

Este aumento de las obligaciones financieras vencidas en el cobro de deudas afectó a los préstamos bancarios en el país, debido al declive de las grandes

y pequeñas empresas, así como a la situación en la que la crisis financiera provocó que los ciudadanos ecuatorianos comenzaran a retirar su dinero de las instituciones bancarias, lo que llevó a al drenaje de liquidez de los bancos privados, de ahí la demanda de créditos líquidos por parte del banco central. (p.30)

En 1999, bajo el gobierno de Jamil Mahuad, estalló una severa crisis financiera que llevó a la quiebra del Banco de Prestamos, a pesar de recibir casi \$ 90 millones en ayudas oficiales. El gobierno de Jamil Mahuad apuntó a evitar la quiebra del principal banco del país, Filanbanco, que decidió quebrarlo lanzando una misión de rescate, el banco tuvo que atravesar no solo problemas de liquidez sino también de responsabilidad, lo que indica un desequilibrio aún mayor el 18 de noviembre.

Como resultado de la crisis financiera, se aprobó el establecimiento de la Autoridad de Garantía de Depósitos (AGD), Filanbanco fue revisado por los reguladores bancarios y AGD, mientras que los activos de reserva monetaria internacional ya en uso, fueron entregados directamente a Filanbanco. Por todo lo anterior, a estas alturas, el sistema financiero del estado ecuatoriano se había vuelto frágil, provocando que los residentes retiraran sus ahorros y los cambiaran por dólares. Tungurahua y Finagro que tuvieron problemas crediticios. La solvencia del sistema financiero se debe a la salida de capitales, junto con el tipo de cambio del sucre frente al dólar, que en enero de 1999 disminuyó de 5.000 sucres por dólares a 18.000 sucres (Aguilera, 2015).

El sistema financiero en Ecuador entró en crisis con el aumento de las cuentas por cobrar, luego de la pérdida de Filanbanco y los pequeños bancos, el colapso del Banco del Progreso fue la fuente, y esta es considerada una de las instituciones financieras más rentables del país. Desafortunadamente, el declive de los bancos se debe a la crisis económica global y la restricción de los flujos de capital a Ecuador.

Según el artículo del (Diario Hoy, 2015):

Finalmente, el país vivió una de las peores crisis financieras de su historia, ya que los indicadores macroeconómicos mostraron el descontento de la

población ecuatoriana, y el deterioro del mecanismo productivo y el aislamiento interno obligaron al gobierno de Jamil Mahuad a lanzar una nueva política monetaria, dolarización del sistema. (p.15)

La mayoría de los esquemas bancarios ecuatorianos fracasaron, su ciudadanía privada de las monedas que se abrían camino hacia el dólar, por lo que el gobierno de Jamil Mahuad permitió que colapsara el sistema crediticio, continuaran las vacaciones y la demanda de depósitos de azúcar. Cuentas de capital, depósitos corrientes y pagos diferidos.

Hoy en día, un problema frecuente de las instituciones financieras es el cobro de cuentas por cobrar por uso indebido de coberturas y técnicas de cobertura cuando esperan ganancias a corto, mediano y largo plazo y por lo tanto buscan tomar medidas crediticias. Especialmente manteniendo una billetera saludable detrás de ti. El Subcomité de Estadística e Investigación de los gerentes bancarios del sector de la banca privada, la gestión crediticia de este sector comprende muchos sectores económicos diferentes para el otorgamiento de préstamos con políticas de control y persecución, es decir, recuperar estos montos por separado. A través de intermediarios, se debe desarrollar la economía del país. (Aguilera, 2015).

Para el fragmento de portafolio agrupado por tipo de crédito para el período de diciembre de 2018 a diciembre de 2019, para el subsistema de banca privada, el monto fue de \$ 30.029,33 millones de dólares, se mostró un incremento de 9,90% para la cartera comercial general que tuvo un incremento de 0,03%, para el preferido de la cartera comercial disminuyó un 3,76%, la cartera de consumo general aumentó un 0,03%, la cartera de consumo prioritario aumentó un 2,63%, la cartera de educación disminuyó un 0,17%, la cartera de inversiones inmobiliarias disminuyó un 0,44%, la pequeña empresa aumentó un 0,36% mientras que el sector manufacturero aumentó un 1,42% y el sector manufacturero disminuyó un 1,42%, y la vivienda una deducción del 0,08%.

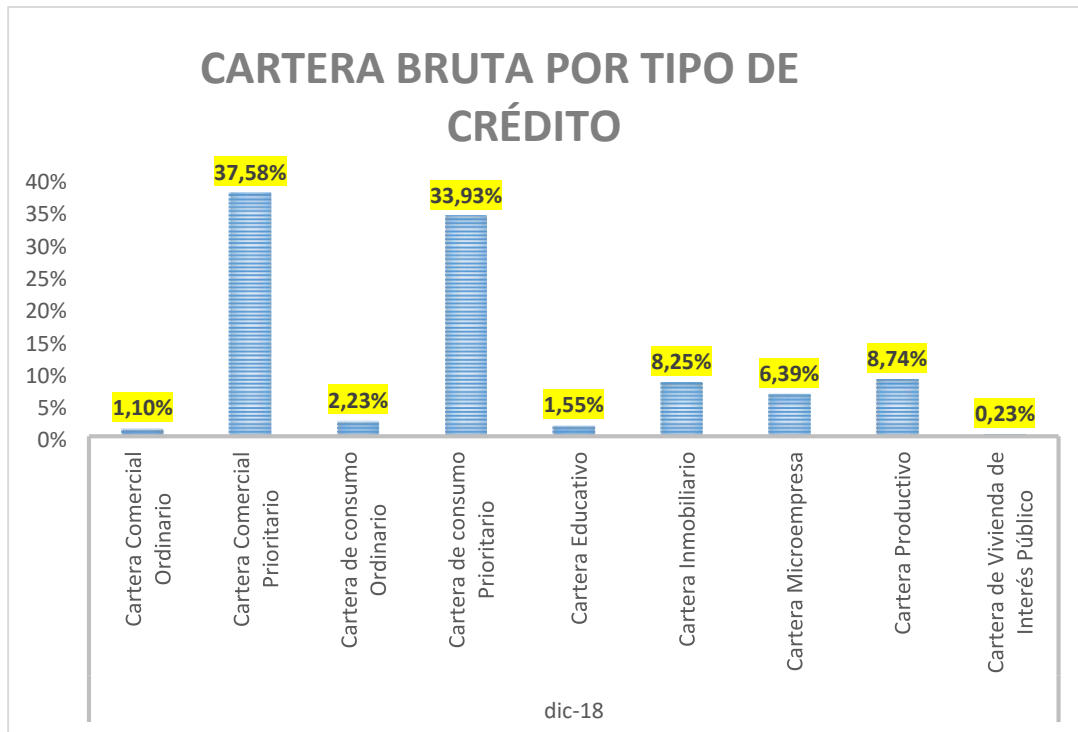


Figura 1 Cartera Bruta por tipo de Crédito 2018

Elaborado por Zúñiga, 2021

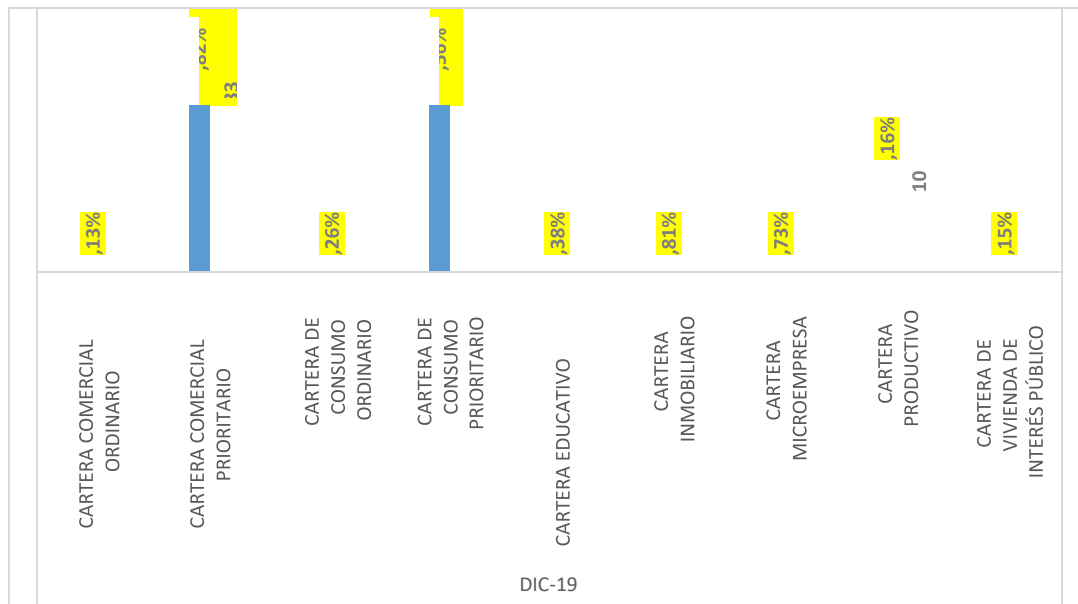


Figura 2 Cartera Bruta por tipo de Crédito 2019

Elaborado por Zúñiga, 2021

La cartera total por categoría crediticia para el período de diciembre de 2018 a diciembre de 2019 aumentó en 1.43%, se puede observar que la cartera de negocios tradicional aumentó en 0.03%, en inversión empresarial prioritaria disminuyó en 3.76%, el consumo general aumentó en 0.03%, la depreciación prioritaria aumentó un 2,63%, la educación disminuyó un 0,18%, los inmuebles disminuyeron un 0,45%, las pequeñas empresas aumentaron un 0,36%, la producción aumentó un 1,42% y la vivienda pública aumentó un 0,08% para llevar el total de 3.294,31 millones a 3.692,15 millones. (SBS, 2019)

En la banca privada el sector de la demora comparativa de agosto de 2019 a agosto de 2020, la tasa de la demora aumentó un 0,01%, el crédito de consumo disminuyó un 0,06%, el consumo de crédito también disminuyó un 0,49%, el crédito a la vivienda aumentó un 2,74%, las pequeñas empresas los préstamos disminuyeron un 0,81%, el crédito educativo disminuyó un 1,94% de estos préstamos y el crédito contributivo es el que más se amortiza en caso de incumplimiento. (SBS, 2019)

2.1.3 Administración

“La Administración es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de estructurar y manejar un organismo social”. (Agustín, 2007) Este autor agrega que la gestión es la técnica de unir las cosas y las personas que componen una empresa.

“La Administración es una ciencia social que persigue la satisfacción de objetivos institucionales por medio de una estructura y a través del esfuerzo humano coordinado.” (Quiroa, 2017)

“La Administración es un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, ejecución y control, ejecutados para determinar y lograr los objetivos, mediante el uso de gente y recursos”. (Terry, 2007)

2.1.3.1 Administración de crédito y cobranza

La regulación de los préstamos a tipos de interés fue un componente central de los documentos legales más antiguos, así que esté seguro.

Los historiadores plantean la hipótesis de que el crédito puede tener orígenes antiguos, posiblemente desde el Neolítico sedentario agrícola. (Morales & Morales, 2014)

Según el autor (Mill, 2016) en su libro Economía política, define el crédito como el permiso para utilizar el capital ajeno. En los negocios, el crédito es la confianza otorgada o recibida a cambio de dinero, bienes o servicios.

El departamento de crédito y cobranza corresponde al sector financiero de la empresa, pero en cuanto a sus relaciones funcionales, se coordina principalmente con el departamento de ventas y por ende con el segmento de marketing. (SEDER, 2001)

2.1.4 Crédito

Según Chuliá (1991), los principales aspectos que caracterizan el marco institucional sobre el uso del crédito empresa a empresa se configuran, entre otros, en un instrumento de medición del crédito empresa a empresa, en términos de copias realizadas por facturas, recibos, giros, pagarés, pagos y certificados. Aunque las tarjetas de crédito se han convertido en el componente más común de esta forma de financiación.

Uno de los primeros signos de crédito empresarial aparece en la obra. Meltzer (Meltzer, 1960) donde existan diferencias en masa y distribución de especies. El tenedor del crédito cambia su política monetaria. Meltzer señala que esta propuesta establece tradicionalmente que las grandes empresas no se ven afectadas por los cambios de política porque la moneda ignora dos aspectos importantes. Por otro lado, la forma específica en que reacciona la liquidez a los cambios en el mercado monetario.

Por su parte, (White, 1964) sostiene que dentro de las limitaciones. Manténgalo dentro de los límites. Las políticas monetarias han hecho que el dinero disponible sea más eficiente y se han desarrollado sustitutos del dinero, y la política monetaria restrictiva ha sido algo decepcionante, dado el papel de la inflación de Breishlingy Lipsey son exagerados.

2.1.4.1 Política de crédito

El crédito se puede definir como un crédito físico, intangible o moneda, a pagar después de un período predeterminado entre prestatario y prestamista bajo ciertos términos acordados. (Brashifeld, 2009).

El crédito no siempre es positivo y el crecimiento puede significar una mejora significativa de los recursos, pero, por el contrario, si dicho crecimiento se produce sin una base sólida, aumenta el riesgo de pérdida. El desarrollo de una política crediticia es necesario e importante. El fortalecimiento del marco legal y de seguros puede obligar a los clientes a recibir crédito para el pago y obtener buena información, facilitando así el cumplimiento de los contratos de crédito. (Márquez, 2010) .

El manual de políticas de la empresa es una herramienta importante para controlar las actividades dentro de la organización. Esta guía cubre todas las áreas de la organización (Sánchez, 2002).

2.1.5 Las 5C del crédito

El crédito es una relación riesgosa a medio y largo plazo. Los acreedores deben evaluar el riesgo de incumplimiento o incumplimiento de pago de un deudor en algún momento de la vida del préstamo. La forma general de evaluarlo es utilizar 5 puntajes de crédito. Las cinco C son:

- Capacidad de pago
- Condiciones
- Carácter
- Colateral □ Capital

- **Capacidad de pago.** - Esto es para evaluar si sus ingresos son suficientes para cubrir las obligaciones actuales y los nuevos préstamos. Una evaluación previa rápida que puede hacer es determinar la cantidad de ingresos que se utilizará para

liquidar el préstamo, incluidos los pagos mensuales del nuevo préstamo. Si es superior al 40%, debe resolverlo usted mismo antes de iniciar la aplicación.

(Félix, 2019).

- **Comportamiento de Pago.** - Para responder a esta pregunta, primero debemos conocer su historial crediticio. Su historial crediticio es un registro de su comportamiento con los compromisos de pago anteriores. Es como una transcripción que muestra qué tan buenos o malos deben pagar sus créditos. Mantenga este puntaje de crédito alto para mejorar sus posibilidades de obtener la aprobación. (Félix, 2019).
- **El carácter.** - Esta es la letra "c" y es la más difícil de evaluar, pero también es fácil de identificar. Esta es su oportunidad de cumplir con sus obligaciones de pago, incluso si eso significa quedarse sin efectivo todos los meses, o incluso si su situación financiera se deteriora más tarde cuando desembolsa el préstamo. (Arcos, 2015).
- **El colateral.** - También conocido como garantía. Un valor es un valor que asume su obligación de pago y, en caso de incumplimiento, se reembolsa para pagar una deuda. A veces es necesario reforzar las salvaguardas para reducir el riesgo para la organización y así mejorar la probabilidad de aprobación. Por esta razón, a veces pueden preguntar

Esta es una deducción del valor de venta de sus posesiones (como un automóvil, casa, ahorros en una cuenta bancaria o certificado de depósito) menos las deudas u obligaciones que tenga que pagar (por ejemplo: tarjetas de crédito, préstamos, etc.) Un ejercicio divertido que puede hacer antes de solicitar una nueva hipoteca es calcular su saldo actual y evaluar y detallar todo lo que tiene y todo lo que debe.

(Besley, 2018).

2.1.6 Cuentas por cobrar

Según Guajardo (2012) Las cuentas por cobrar comerciales surgen de la venta de crédito a clientes para la compra de servicios o bienes proporcionados por la empresa o

de préstamos a terceros, incluidos los empleados. Para ser deudor, la empresa primero debe tener producción, y para tener producción, debe tener activos circulantes

De acuerdo expresan Fernández y Gutiérrez (2014) Define activos circulantes como todas las inversiones que generan flujos de efectivo por un período no superior a un año. Cambian constantemente y no se quedan en la empresa por mucho tiempo.

Por su parte Soriano (2019) enfatizó que para que cualquier empresa tenga movimiento y desarrollo en el mercado y sea rentable, debe realizar transacciones de compra y venta de bienes para la empresa, es decir, debe ser liquidez.

2.1.7 Cobranza

Según los autores (Chamasrour, Fiorillo, & Goslin, 2012) “la administración de riesgo crediticio era inadecuada; por la razón de que se pre-aprobaban a clientes proclives a caer en situación morosa, la cual ubica a la cobranza en un medio riesgoso”

Según el autor (Peña, 2012) “Se destaca el comercio ecuatoriano con 68%, seguido de manufactura con 23% y servicios con 9%”. En Ecuador, contar con grandes unidades especializadas en la comercialización de bienes y servicios, utilizando una variedad de métodos de control interno para lograr una mejor recuperación de los resultados de búsqueda de la cartera.

Según (Bone, 2015) en su tesis denominada “Control interno y gestión de cobranzas en la imprenta “Imprecompu” en Santo Domingo de los Tsáchilas”, el cual tiene como objetivo general “diseñar un sistema de control interno para mejorar, control Interno y gestión de cobranzas en la Imprenta”

2.1.7.1 Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son pautas para extender crédito a los clientes y cobradores que se deben conocer.

Según (Besley, 2018) Estos son los procesos por los que debe pasar un cobrador de deudas al cobrar estas deudas, la fecha y aviso de cómo se emitió el crédito al cliente, el monto, la tasa de interés, la factura y los riesgos. (p.89)

Actualmente, las instituciones financieras utilizan la facturación electrónica para enviar facturas a los clientes, donde se les notifica los detalles del crédito y las fechas de pago, para evitar incumplimientos. Una de las cosas más valiosas sobre el manejo de cuentas por cobrar es saber cómo manejar adecuadamente las cuentas por cobrar de una institución financiera, por ejemplo, una de las técnicas de cobro que se utilizará es: pantalla del teléfono. Muestra el momento de la deuda, el monto a pagar, y los riesgos de una cartera con vencimientos de 30 días hasta 90 días diarios. Estas son técnicas de negociación con el cliente mediante las cuales se establecen buenos términos con el cliente cuando expira el crédito.

2.1.7.2 Procedimientos importantes para una correcta gestión de cobro

Según los autores (Albán & Mejía, 2020) el proceso de microcrédito a una institución bancaria debe incluir los siguientes pasos, los cuales deben tener su propia política:

- ✓ Planeación y creación de productos
- ✓ Promoción del servicio crediticio
- ✓ Levantamiento de la información
- ✓ Análisis y evaluación
- ✓ Constitución de garantías
- ✓ Instrumentación
- ✓ Administración de cartera y recuperación

El proceso crediticio y las políticas aplicables deben estar incluidos en el Manual de

Crédito, documento que será revisado por el Comité de Administración Integral de Riesgos, que buscará la aprobación del Directorio correspondiente. Una vez aceptado el informe de crédito, se debe compartir con todos los banqueros para que lo conozcan y lo soliciten. (Arcos, 2015).

El consultor de empresas es responsable de investigar al solicitante en fuentes como sitios web o referencias de campo, y recopilar toda la información recopilada, lo que le permite determinar la verdadera situación del negocio, socios potenciales, para asegurar el crédito. (Jara & Delgado, 2019).

2.1.7.3 Métodos de cobranza

Según (Moyer,2015), el método de cobranza, son movimientos que se realizan en el tiempo del cobro de las cuentas por cobrar. Entre las técnicas más populares se encuentran:

- Mandar notificaciones a los clientes sobre pagos atrasados del crédito.
- Lamar por vía telefónica, para obtener más información sobre los pagos atrasados y obtengan el precio correcto de la tarifa.
- Emplea una compañía de cobranzas.
- Procesos judiciales finales contra el cliente.

Una de las estrategias de cobranza es que la institución financiera no procesa otro producto para su uso hasta que se haya pagado la tarifa de cobranza pendiente, porque el objetivo real de la administración es cobrar o agilizar el manejo de valores vencidos, se reducen las carteras vencidas, lo que interfiere con las conversaciones con los clientes, que generalmente pueden pagar y que, por una buena razón, no pagan a tiempo.

Si la gestión de ingresos se aplica de forma demasiado rigurosa, existe el riesgo de reducir las ventas y los beneficios futuros porque el cliente es el proveedor, por lo que la política de cobranza debe implementarse con tolerancia. Las cuentas por cobrar son lo que hace que las instituciones financieras exijan a los clientes que realicen pagos atrasados en los préstamos emitidos.

Según, (Chiriboga, 2018) Las cuentas por cobrar comerciales son activos corrientes, que incluyen los flujos de efectivo de las instituciones financieras y también se basan en los intereses de los préstamos otorgados y los pagos de las cuentas por cobrar, el monto adeudado para cubrir accidentes resultantes de la pérdida de cuentas por cobrar comerciales.

Para las empresas privadas, la fuente de su solvencia son las ventas y es la renta básica la que refleja la evolución de las ventas diarias de bienes, ya que las compras se realizan con mayor frecuencia y en mayores cantidades. Compromiso, que beneficia a las empresas y los clientes mientras compran sin un flujo de caja instantáneo.

Para (Chiriboga, 2018) la importancia de las cuentas por cobrar es: registrar incrementos y disminuciones en las ventas o créditos otorgados a los clientes donde exista buena técnica de cobranza y eficiencia en el cobro de las cuentas por cobrar, todo ello se documenta en el manual de funciones. (p.63)

En las instituciones financieras, las cuentas por cobrar a los clientes aparecen en la parte superior del balance cuando está representado por el activo circulante, ya que estos indican que todos son préstamos que han sido otorgados. Según (Meigs, 2017) “las cuentas por cobrar son los activos más grandes e importantes que tiene una entidad financiera, estos se los conocen como los principales factores para el crecimiento de la economía del país” (p.32).

Las cuentas por cobrar suelen ser activos, con vencimientos que oscilan entre 30 y 60 días, es decir, aparecen en los balances de las instituciones financieras, y se colocan inmediatamente después de las inversiones en efectivo y otras cuentas, estas características se conocen como liquidez.

3 CAPITULO III

3.1 DISEÑO METODOLÓGICO

3.1.1 Diseño de la investigación

Este estudio se realizó mediante el tipo de investigación bibliográfica descriptiva, en la que se destacaron las principales características del estudio y el uso de libros, tesis y revistas sobre temas relacionados con el estudio y la demanda de créditos entre los años 2019-2020.

Además, se siguió un método cuantitativo, ya que es necesario realizar un estudio comparativo de la demanda de créditos entre los años 2019-2020, en el segmento micro finanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet.

3.1.2 Tipos de investigación

Tabla 1 Tipos de investigación

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
Según (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010) se aplica cuando la finalidad es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (Pág. 79)	Según (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010) "Los estudios explicativos, están orientados a brindar respuestas sobre las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Se centra en explicar el por qué. (pág.95)	Según (Tamayo y Tamayo 2003) "comprende la descripción, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos." (Pág. 46)	Según (Fernández, Hernández, & Baptista, 2010) "Es un tipo de estudio que tiene como evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categoría o variables.(Pág. 121)

Elaborado por Zúñiga, 2021

Entre todos los tipos de investigación existentes, se selecciona un estudio descriptivo, ya que el problema es a demanda de créditos entre los años 2019-2020, en el segmento micro finanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet, porque con esto se obtendrá información para análisis y conocer cuáles son las limitaciones.

3.1.3 Población

Según (Tamayo y Tamayo 2003) "la población es conocida como el total del fenómeno de estudio, en el cual las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación". (p. 114)

Por lo tanto, para la presente investigación se utilizará la cartera de clientes que integran los 3 ejecutivos de la agencia Durán Outleet que son 1350.

3.1.4 Muestra

Según (Behar, 2008) Se considera que la muestra es el núcleo de un subconjunto de la población. Además, es importante reconocer la importancia del muestreo, porque con él se puede analizar situaciones dentro de la empresa o dentro del territorio de la empresa." (p. 51)

Por lo tanto, para la presente investigación se considera a los clientes de microfinanzas que efectúan la cobranza como muestra:

$$n = \frac{Z^2 * U * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

n: Tamaño de muestra que queremos calcular

U: Tamaño de la población universo = 1350

Z: Coeficiente de confianza para un nivel de confianza determinado

p: Probabilidad de éxito = 0,5 q: Probabilidad de fracaso = 0,5 e:

Error máximo admisible = 0,05 El nivel de error que queremos asumir 5%

Z= Área bajo la curva de mi distribución normal. 95%: 1,96 (valor de la tabla de distribución de frecuencia) n= 299

3.1.5 Métodos de la Investigación

Entre los métodos existente se encuentra el método estadístico, Método lógicodeductivo, Método análisis-síntesis, Método histórico, Método hipotético deductivo, Método inductivo-deductivo. Para esta encuesta se utiliza un método estadístico, en el cual se tabulan los datos obtenidos de las encuestas y se analizan estadísticamente.

Para la presente investigación se utiliza el método estadístico, ya que se tabulan los datos obtenidos de las encuestas y serán analizadas estadísticamente.

También el método análisis-sintético, ya que ayuda a diagnosticar la adición a través de marcos. El método lógico-deductivo de pensar debido al análisis de preguntas dirigidas a clientes del segmento micro finanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet.

3.1.6 Técnicas e Instrumentos

Para el presente estudio se plantean las siguientes técnicas de investigación:

Tabla 2 Técnicas de investigación

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Entrevista	Formulario
Encuesta	Cuestionario

Elaborado por Zúñiga, (2021)

Observación

Este tipo de técnica se utiliza para observar con atención el fenómeno, objeto de estudio, evento o situación, teniendo en cuenta la información necesaria para registrar y realizar su análisis. (Danel, 2015).

Entrevista

Según menciona Díaz (2013), “La entrevista es considerada como una técnica e instrumento de investigación útil para estudios que poseen enfoque cualitativos, ya que brindan información amplia sin necesidad de tabularlas de forma numérica”.

Encuesta

Según expresan Abascal y Grande (2013), Una encuesta es una herramienta que se utiliza para recopilar datos de estudios que adoptan un enfoque cuantitativo, para luego analizarlos estadísticamente y sacar mejores conclusiones.

Sin embargo, en este estudio se realizó una encuesta compuesta por 10 preguntas dirigida a los clientes pertenecientes al segmento micro finanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outlet con el fin de Comparar el índice de demanda de créditos microempresariales entre el año 2019 y 2020.

4 CAPITULO IV

4.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1.1 Análisis e interpretación de encuestas

Género

Tabla 3 Género

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Femenino	199	67%
Masculino	100	33%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

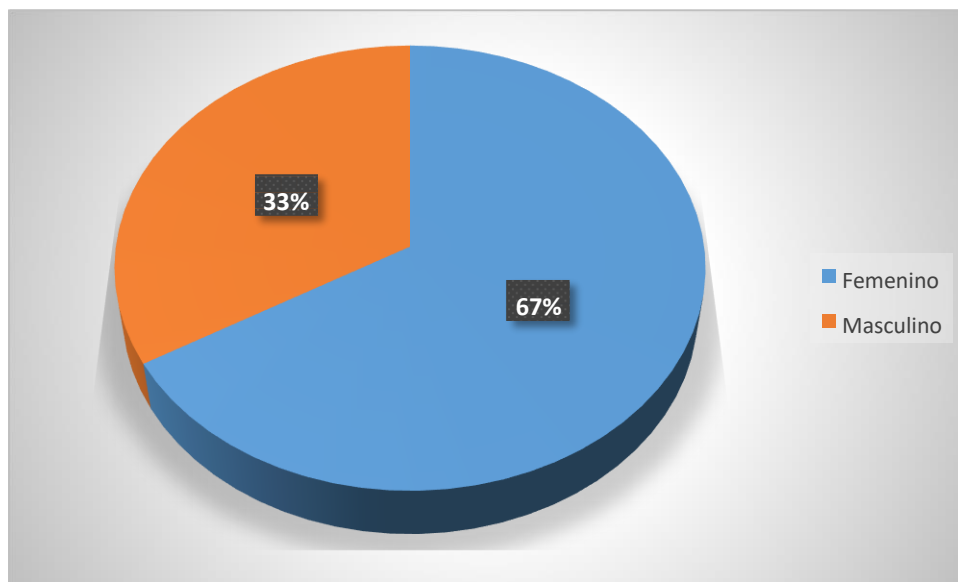


Figura 3 Género

Elaborado por Zúñiga, (2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos se puede observar que el 67% de los emprendimientos son dados por mujeres, que generalmente en pandemia optaron por ayudar a sus esposos comercializando o brindando servicios para el sustento de sus hogares.

Edad

Tabla 4 Edad

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
18 a 22	45	15%
23 a 27	109	36%
28 a 32	35	12%
33 a 37	76	25%
38 en adelante	34	11%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

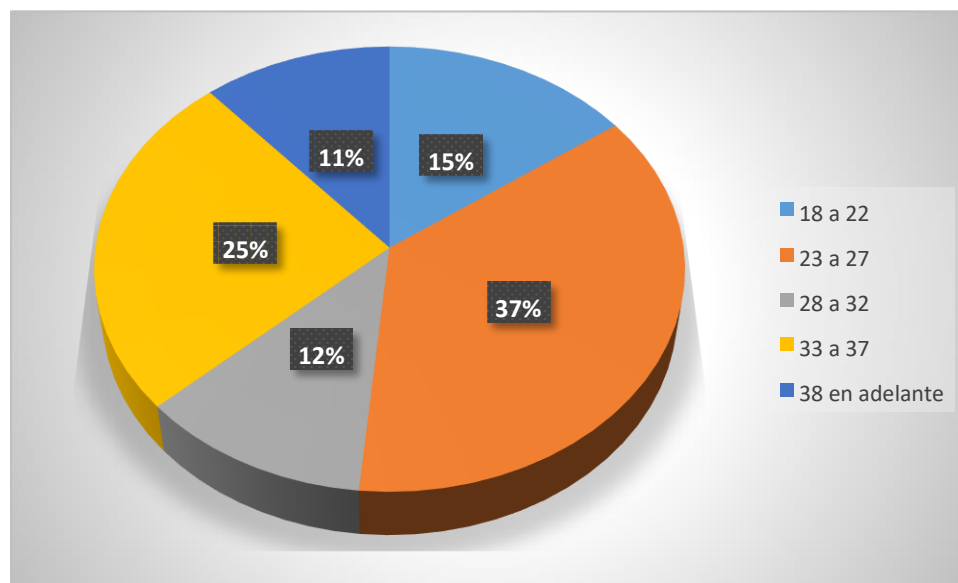


Figura 4 Edad
Elaborado por Zúñiga, (2021)

Conforme a los resultados obtenidos se observa que el 36% de los microempresarios se encuentra en el promedio de edad de 23 a 27, seguido de un 25% de 33 a 36, un 15% de 18 a 22. Esto significa que tanto jóvenes como adultos se encuentran emprendiendo porque existe dificultades encontrar un trabajo estable.

Tipo de Negocio

Tabla 5 Tipo de Negocio

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Servicios	101	34%
Comercio	153	51%
Producción	45	15%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

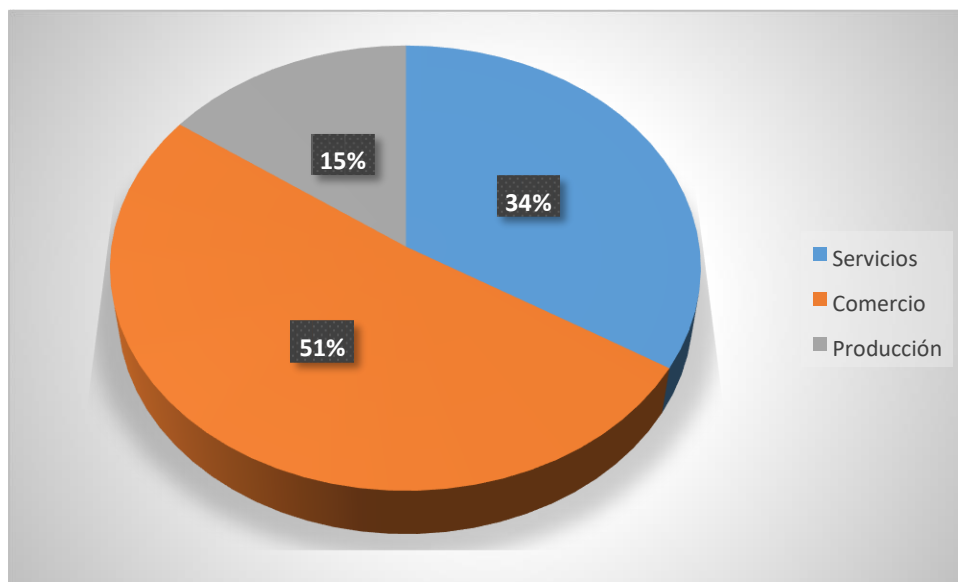


Figura 5 Tipo de Negocio
Elaborado por Zúñiga, (2021)

Según los resultados de la encuesta el 51% de los clientes pertenecientes a Microfinanzas de la agencia Durán Outlet se dedican a negocios de comercio, seguido de un 34% de servicios y un 15% de producción. Lo que significa, que muchas se dedican a la compra y venta, por ser más accesible.

1. ¿Su empresa se encontraba operando al 18 de marzo del 2020?

Tabla 6 Empresa

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	102	34%
No	197	66%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

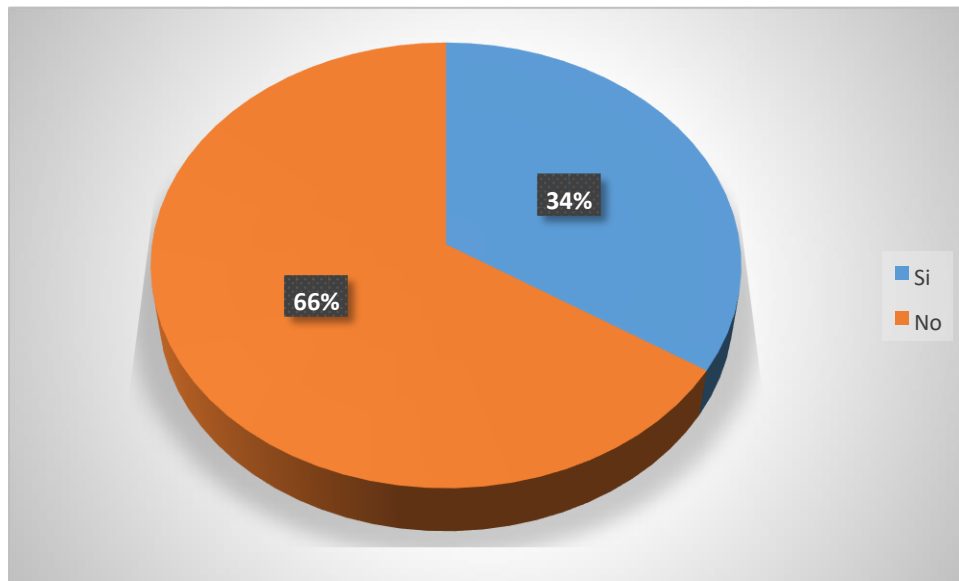


Figura 6 Empresa

Elaborado por Zúñiga, (2021)

El 66% de los clientes actuales de microfinanzas afirman que no se encontraban operando al 18 de marzo del 2020, esto significa, que tenían la mayoría tenía su trabajo fijo, pero al ser suspendidos o despedidos optaron por el emprendimiento, por ende, al tener poco tiempo en el negocio no cumple con los requisitos para acceder a un crédito.

2. Calcule en cuánto tiempo su empresa se recuperó del impacto del COVID19

Tabla 7 Impacto

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
No ha sufrido impacto	5	2%
1 mes	13	4%
1 a 3 meses	45	15%
Más de 3 meses	189	63%
Aún no es posible calcular el tiempo	47	16%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

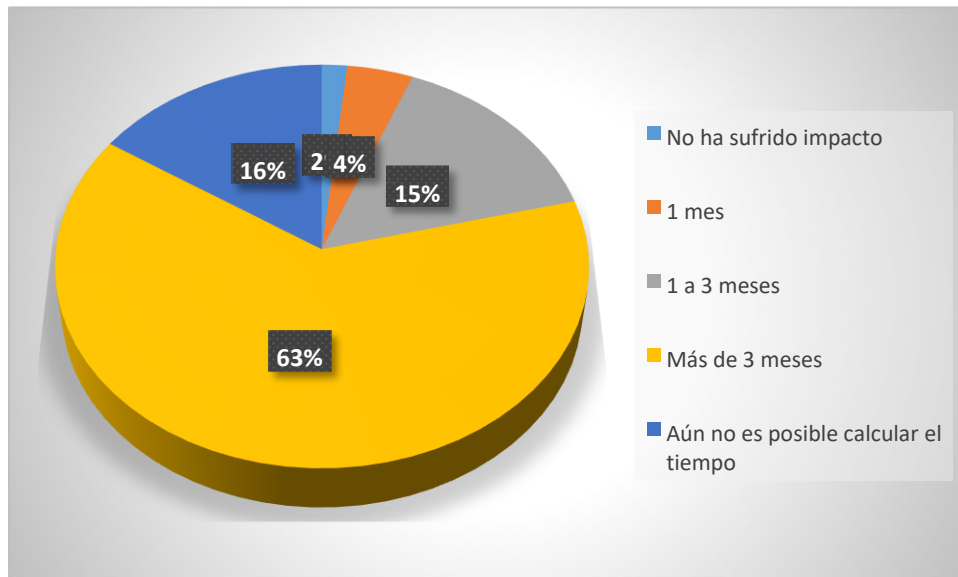


Figura 7 Impacto

Elaborado por Zúñiga, (2021)

Conforme a los resultados de la encuesta se obtiene que el 63% ha tenido que recuperarse en más de 3 meses y un 16% afirma que aún no es posible calcular el tiempo porque aún existe la pandemia y nada es seguro, por ende, es otra de las razones por la que no se arriesgan a un crédito.

3. ¿Cuál ha sido la principal fuente de presión financiera que ha enfrentado en el 2020?

Tabla 8 Presión Financiera

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Salarios y seguros de empleados	45	15%
Pago de renta	22	7%
Pago de créditos	189	63%
Pago de bienes y servicios	34	11%
Otros	9	3%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

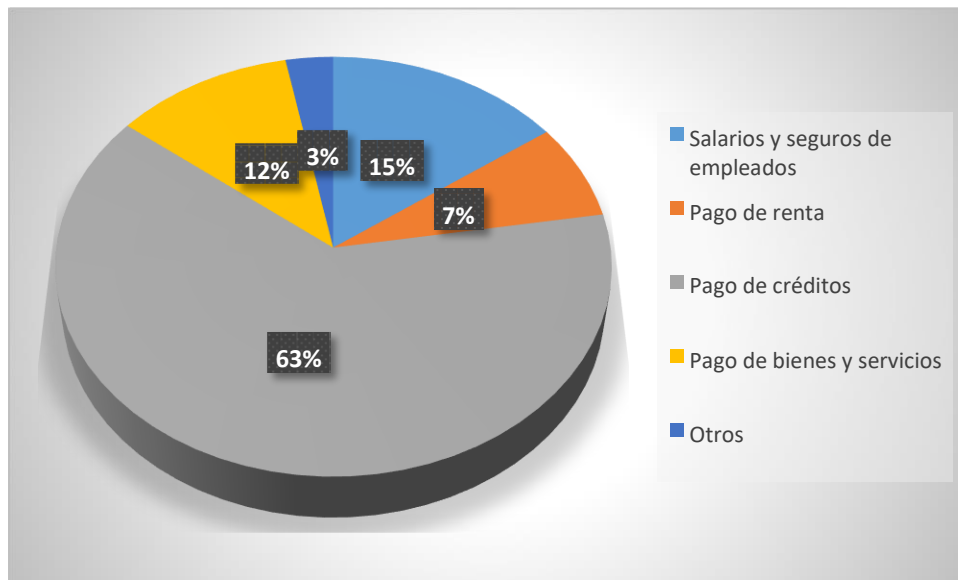


Figura 8 Presión Financiera
Elaborado por Zúñiga, (2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos el 63% afirma que la principal fuente de presión financiera que ha enfrentado en el 2020 es el pago del crédito, no hubo mejor asesoría para refinanciamiento o para renovar y potenciar sus negocios.

4. ¿Qué medidas consideró importante ante la escasez de entrada de efectivo en su negocio ante el COVID-19?

Tabla 9 Entrada de efectivo

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
--------------------	-------------------	-------------------

Adquirir préstamos de instituciones financieras	34	11%
Negociar con sus prestamistas actuales los términos de sus créditos	45	15%
Reducir los costos operativos de su empresa	220	74%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

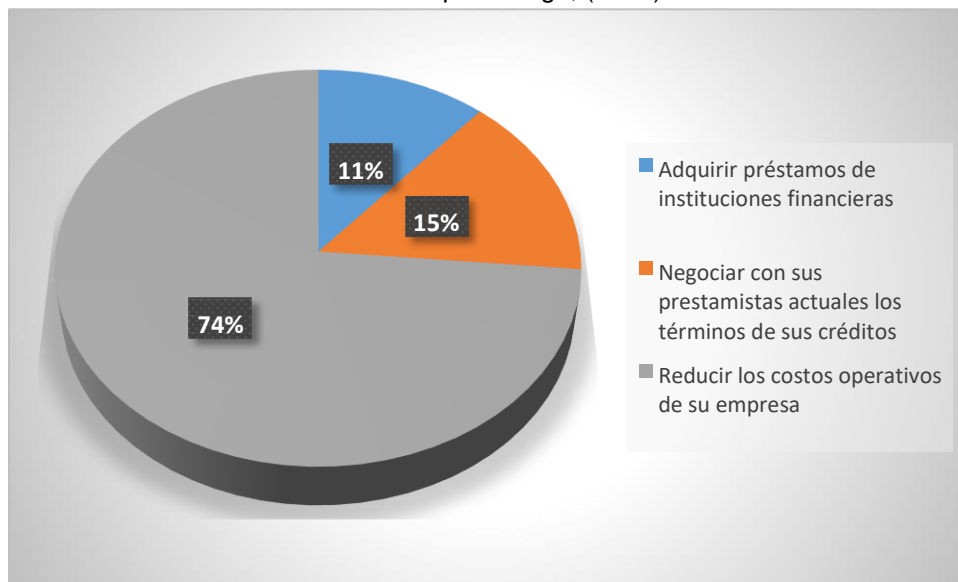


Figura 9 Entrada de efectivo
Elaborado por Zúñiga, (2021)

El 74% de los clientes encuestados afirma que tuvo que reducir costos operativos de su empresa como medida ante la escasez de entrada de efectivo en su negocio ante el COVID-19, in embargo solo un 11% optó por adquirir nuevos créditos de instituciones financieras.

5. Frente a la pandemia de COVID-19, ¿su negocio enfrenta alguno o algunos de los siguientes problemas operativos?

Tabla 10 Problemas Operativos

DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	PORCENTAJE
-------------	------------	------------

Disminución de pedidos	55	18%
Incapacidad para entregar los pedidos existentes	45	15%
Mayor dificultad para obtener financiamiento	169	57%
Falta de equipo de protección (como cubre bocas y guantes)	30	10%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

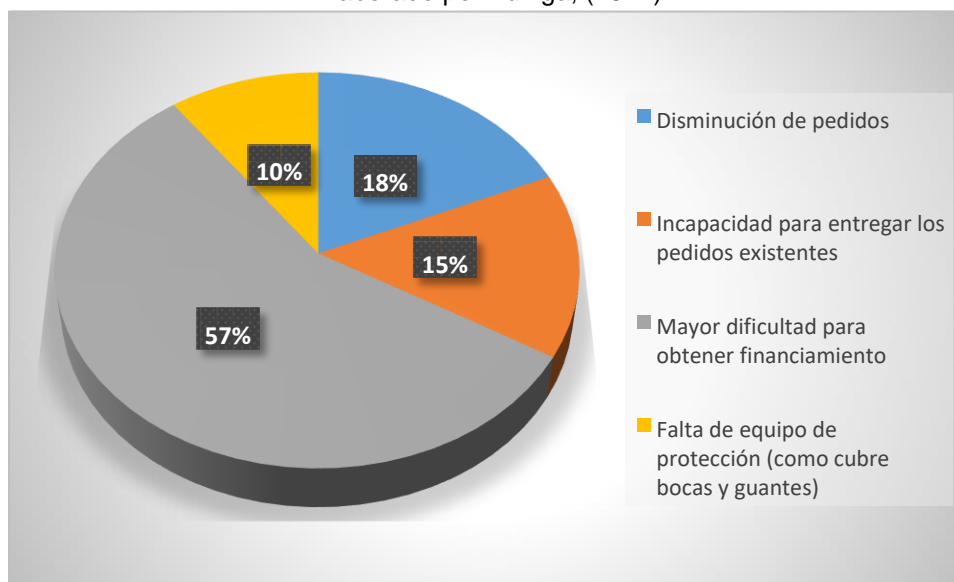


Figura 10 Problemas Operativos
Elaborado por Zúñiga, (2021)

Frente a la pandemia de COVID-19 el 57% de los microempresarios afirma que su mayor dificultad fue obtener financiamiento, seguido de un 18% que fue disminución de pedidos y un 15% incapacidad para entregar los pedidos existentes, esto se debe a falta de capital para potenciar sus negocios.

6. ¿Cuáles son las principales medidas que está considerando para enfrentar la escasez de materias primas ante el COVID-19?

Tabla 11 Escasez de Materia Prima

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Reducir su producción	201	67%
Aumentar el precio que paga por ellas	67	22%
Buscar nuevos canales de adquisición	31	10%
No ha experimentado escasez de materias primas	0	0%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

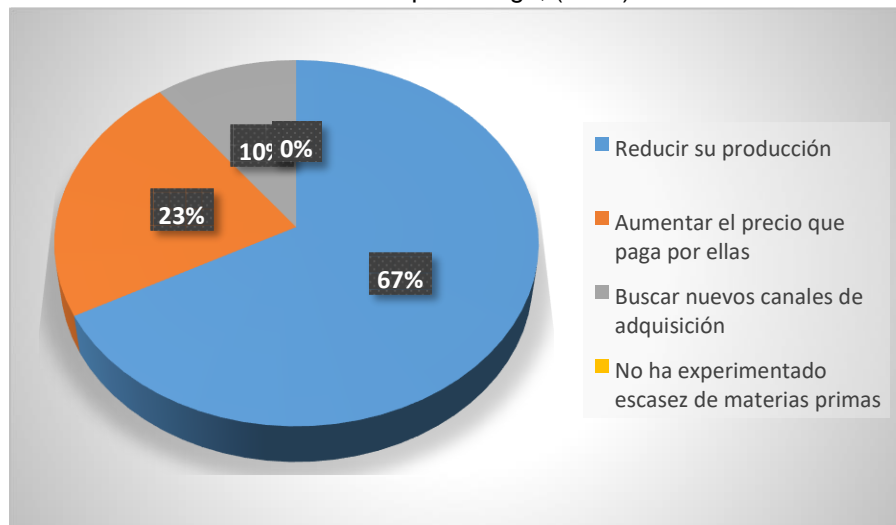


Figura 11 Escasez de Materia Prima
Elaborado por Zúñiga, (2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos el 67% de los microempresarios afirma que ha tenido que reducir su producción como principal medida para enfrentar la escasez de materias primas ante el COVID-19, un 22% aumentar el precio y un 10% ha optado por nuevos canales de adquisición.

7. ¿Considera que la tasa de interés aplicada en el Banco Pichincha es alta en comparación a otras instituciones?

Tabla 12 Tasa de Interés

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Si	75	25%
No	56	19%
No conoce	168	56%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

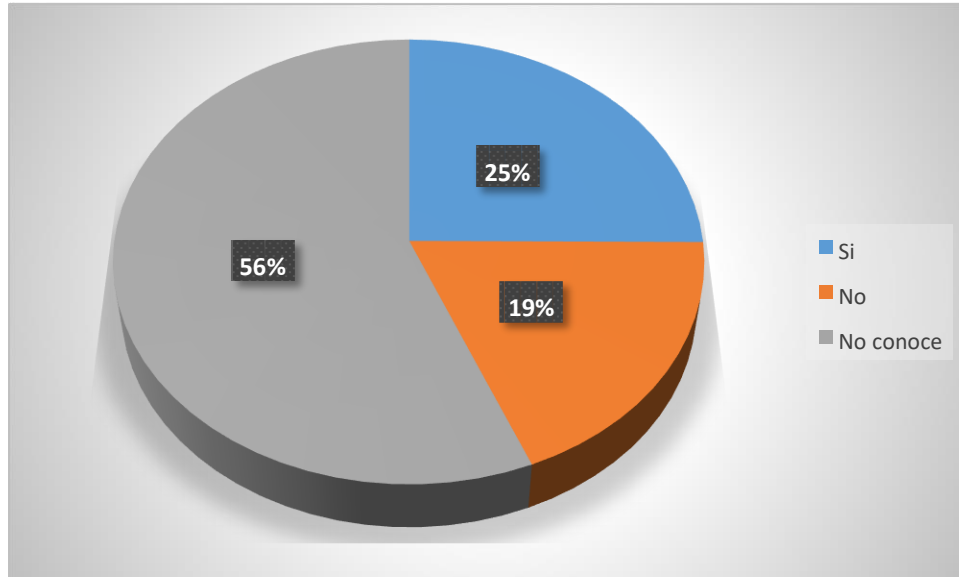


Figura 12 Tasa de Interés
Elaborado por Zúñiga, (2021)

Según los resultados obtenidos de la encuesta orientada a clientes se observa que el 56% no conoce la tasa de interés aplicada en el Banco Pichincha es alta en comparación a otras instituciones, sin embargo, un 25% afirma que es alta en comparación a cooperativas, pero hacen énfasis en las visitas hacia los negocios.

8. ¿Cuáles considera fueron las razones por las cuales no se arriesgaban a obtener un nuevo crédito?

Tabla 13 Nuevo Crédito

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
No cumplía requisitos	65	22%
Falta de Asesoramiento	25	8%
Falta de Garante	12	4%
Se encontraba en mora	197	66%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

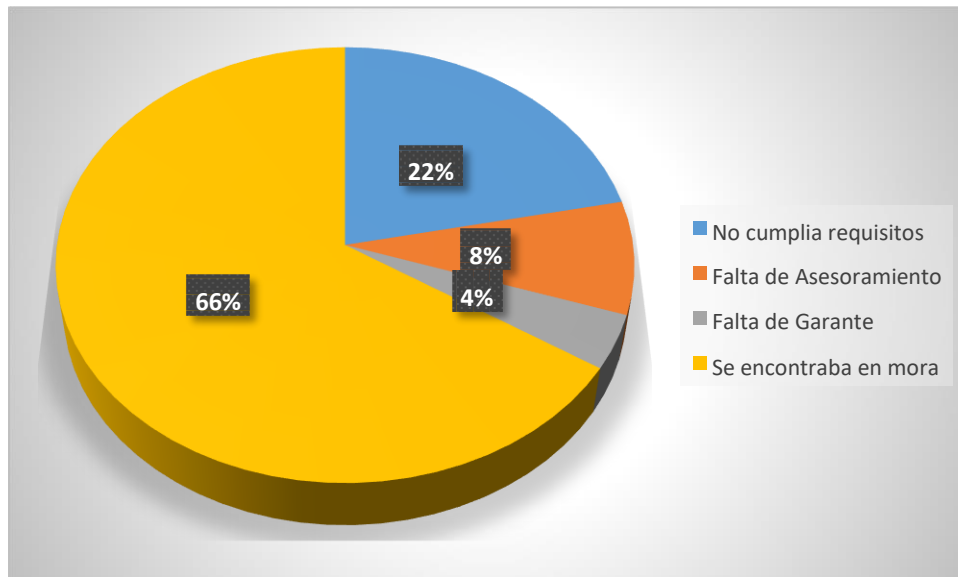


Figura 13 Nuevo Crédito
Elaborado por Zúñiga, (2021)

El 66% de los microempresarios afirma que no se arriesgaban a obtener un nuevo crédito porque ya se encontraban en mora con otros créditos y pagos, por ende, no se arriesgaban a una nueva deuda, más aún por la inseguridad de las medidas para evitar la propagación del covid-19.

9. ¿Cuáles son los criterios que utiliza para adquirir un nuevo crédito con Banco Pichincha?

Tabla 14 Adquisición

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
Atención al cliente	45	15%
Facilidades de pago	206	69%
Tasa de Interés	32	11%
Experiencia en el mercado	16	5%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

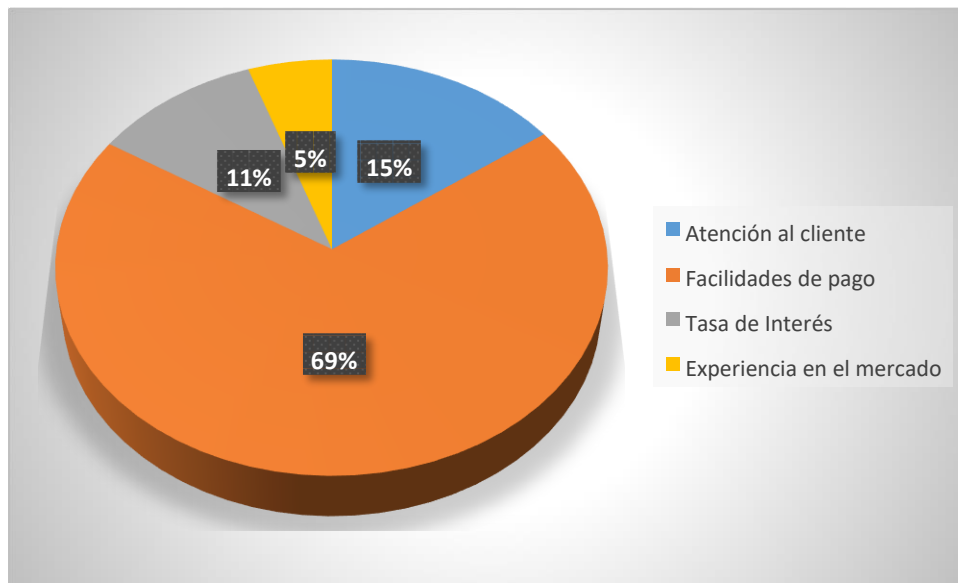


Figura 14 Adquisición
Elaborado por Zúñiga, (2021)

El 69% indica que el que ofrezcan facilidades de pagos es uno de los criterios que más considerar para adquirir un nuevo crédito con Banco Pichincha, por ende, es importante reforzar en los ejecutivos los métodos de pagos y cobros hacia los clientes.

10. ¿Actualmente optaría por potenciar su negocio con un nuevo crédito?

Tabla 15 Potenciar su negocio

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>FRECUENCIA</u>	<u>PORCENTAJE</u>
--------------------	-------------------	-------------------

Si	205	69%
No	64	21%
Tal vez	30	10%
TOTAL	299	100%

Elaborado por Zúñiga, (2021)

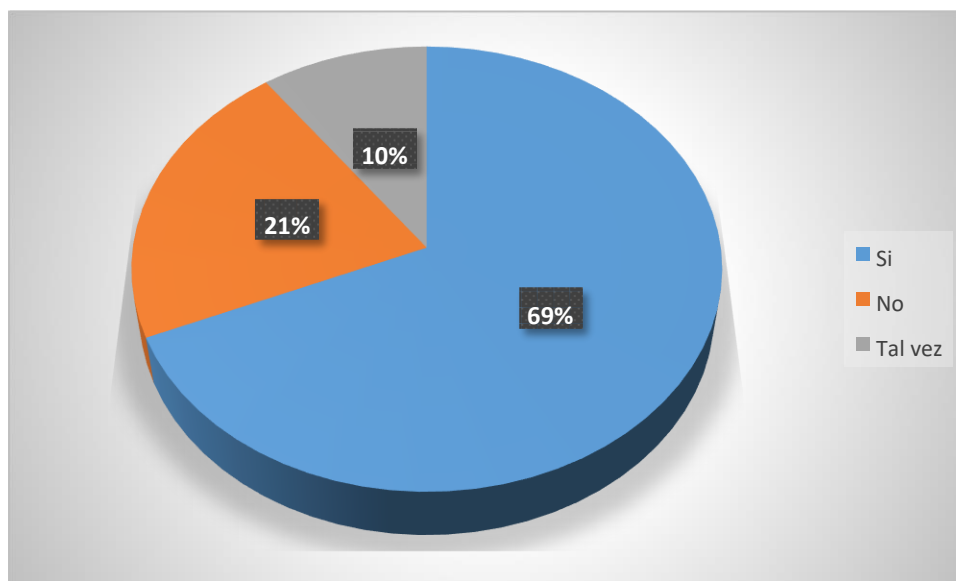


Figura 15 Potenciar su negocio
Elaborado por Zúñiga, (2021)

El 69% de los clientes del segmento Microfinanzas de la agencia Durán Outleet afirman que en la actualidad optarían por potenciar su negocio a través de un nuevo crédito, para ello, se requiere de un buen asesoramiento y visita para gestionar una buena colocación y evitar el incremento de cartera vencida.

4.1.2 Análisis de la demanda de créditos 2019-2020

Luego de la investigación realizada con los clientes, cabe resaltar que el presente proyecto de investigación pretende responder a la interrogante de ¿cuál fue la afectación de la pandemia en el índice de demanda de créditos en el segmento micro finanzas del Banco Pichincha, agencia Duran Outleet?

Por lo tanto, mediante la revisión de la información recopilada del sistema bancario entre los años 2019 y 2020, para posterior establecer un análisis comparativo que responda a la presente pregunta de investigación. Instaurando así un marco de referencia, respecto al nivel de afectación ante una eventualidad, para la estructuración de planes de contingencia en el sector bancario ante posibles fatalidades.

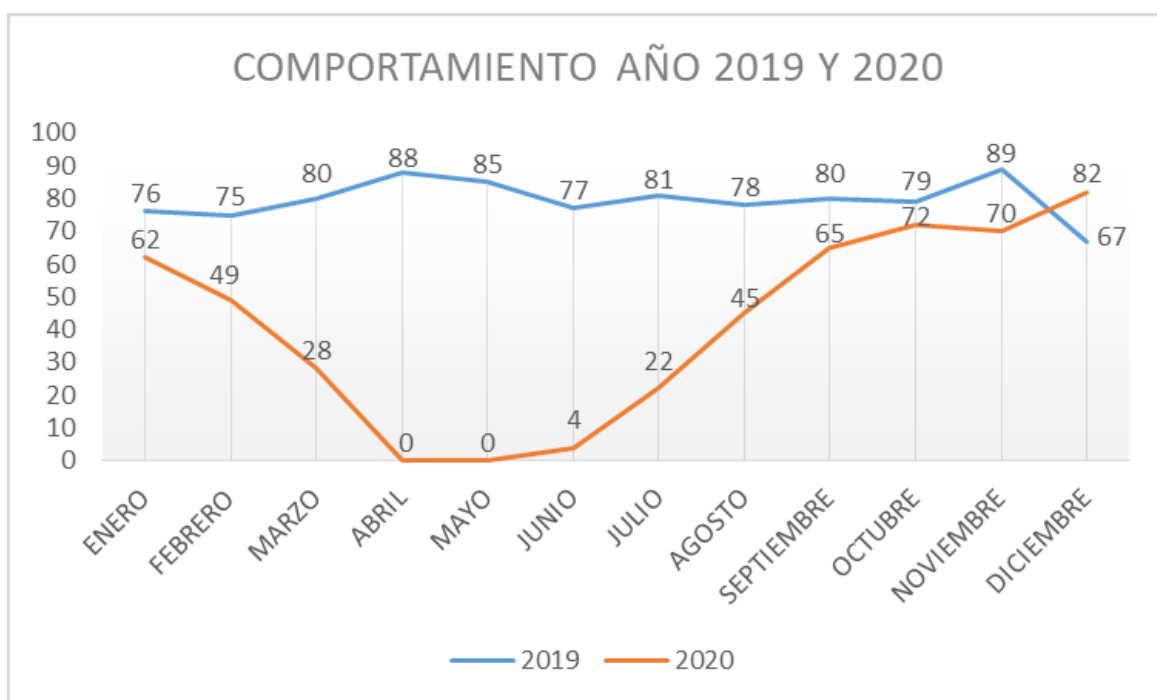


Figura 16 Comparativo 2019 -2020
Fuente: Datos obtenidos del SFI, Banco P, (2021)

De acuerdo a los resultados obtenidos en la gestión de los ejecutivos, se logra observar que en el primer semestre del año 2019 reflejo un alto crecimiento en la demanda de créditos respecto a años anteriores, no solo en la Agencia Durán Outleet,

si no a nivel país. Algo importante a mencionar, dado que este acrecentamiento se lo atribuye a la implementación de herramientas tecnológicas y cambios en las políticas de la institución bancaria en relación a los requisitos para acceder a un crédito. Siendo los meses de abril y mayo, meses con el mayor número de operaciones, seguidos de marzo, dentro del primer semestre.

Por su parte, en el segundo semestre del año 2019 continuo con el patrón de incremento de operaciones hasta el onceavo mes de dicho año, siendo el mes de noviembre, mes que registra el mayor número de operaciones en todo el año, contrastando así con el número de operaciones del mes de diciembre, en donde hay un evidente descenso del número de demandas crediticias.

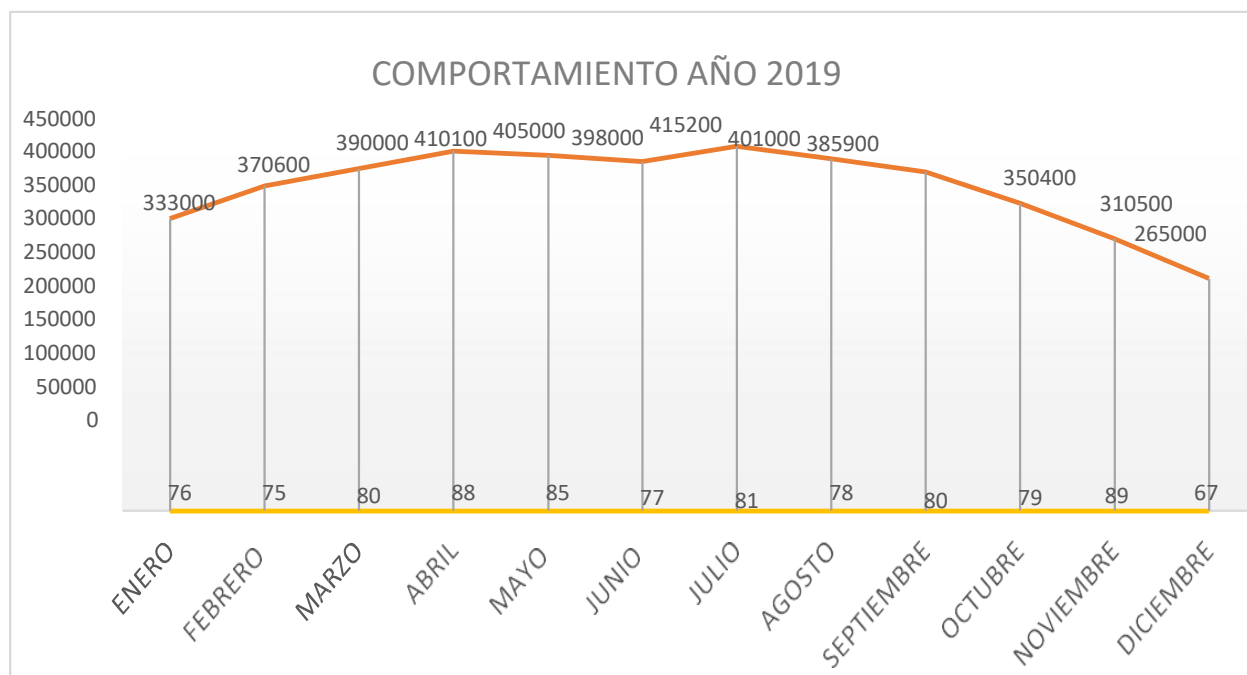


Figura 17 Comportamiento 2019
 Fuente: Datos obtenidos del SFI, Banco P, (2021)

Sin embargo, los resultados obtenidos en el primer semestre del año 2020 el número de créditos otorgados estuvo muy por debajo del presupuesto meta de la institución bancaria para la concesión de créditos microempresariales establecido para

cada mes, obligando a la institución a no dar más créditos durante el mes de abril y mayo, dando como resultado un cese total de las operaciones crediticias en ambos meses.

Como consecuencia, se intentó aplicar estrategias para mantener la cartera a salvo mediante aplazamientos refinanciamientos y reestructuración de créditos. A partir del mes de junio se reactivaron las actividades y el otorgamiento de créditos de forma paulatina, pero dada las restricciones impuestas por el COE cantonal el porcentaje de operaciones fue casi nulo a comparación de los valores comúnmente registrados.



Figura 18 Comportamiento 2019
Fuente: Datos obtenidos del SFI, Banco P, (2021)

Como se puede verificar en la figura anterior en el segundo semestre del año 2020 registro un incremento en el nivel de operaciones de forma gradual, retomándose así, en los últimos meses del año, el alcance de las metas esperadas a nivel de otorgación de créditos.

En cuanto a los cumplimientos de los presupuestos mensuales, entre el año 2019-2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet, se logra observar en la siguiente gráfica acerca de la meta de las operaciones realizadas que en el 2019 cada mes iba incrementando el cumplimiento hasta llegar a un 119%. □

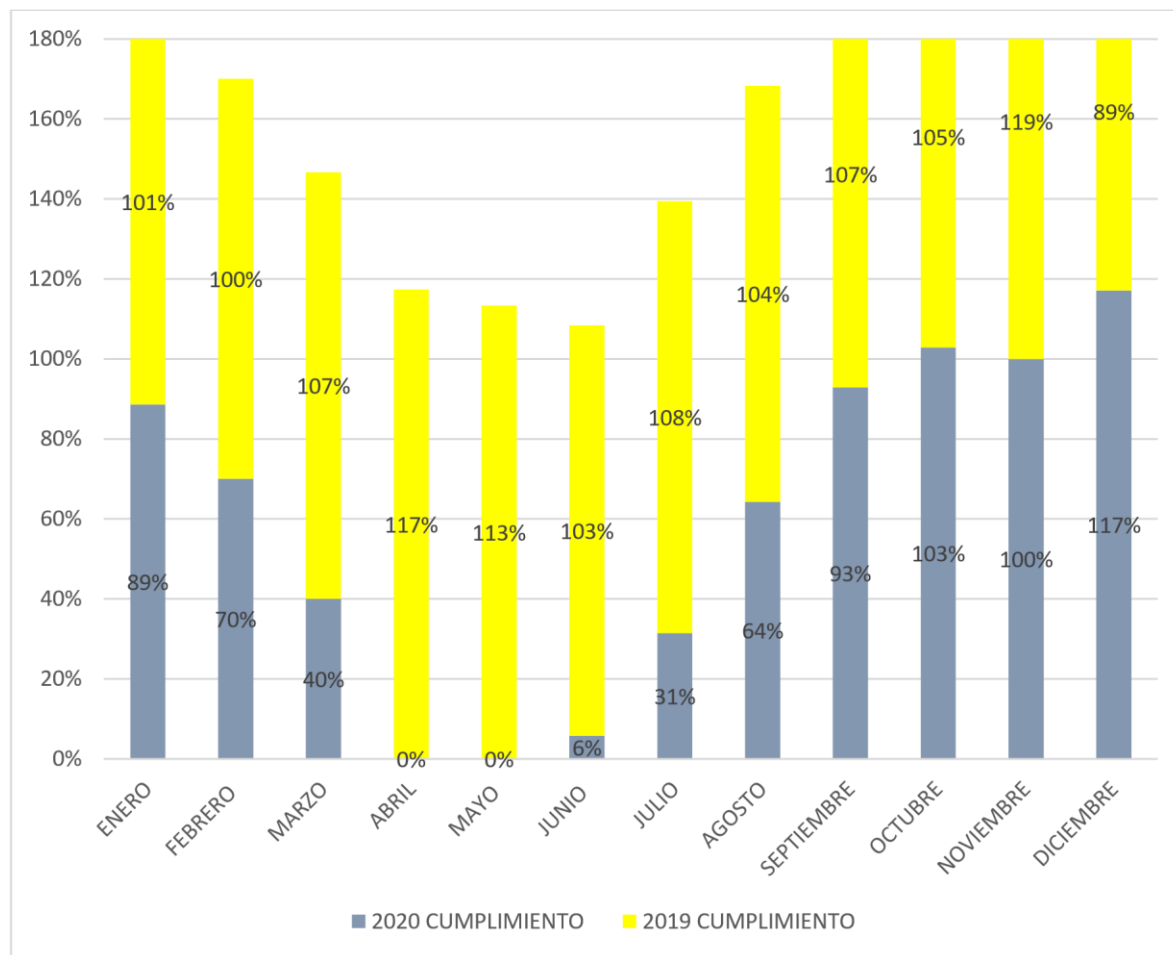


Figura 19 Cumplimiento Operaciones 2019-2020
Fuente: Datos obtenidos del SFI, Banco P, (2021)

Sin embargo, en el 2020 hubo un déficit en el cumplimiento de las metas de operaciones porque muchos optaron por no renovar, sino tratar de refinanciar, reestructurar y esperar cómo se daba la situación en el mercado respecto a las medidas decretadas por el covid-19. □

De igual forma se puede observar cómo afecta la pandemia al cumplimiento de los ejecutivos en cuanto al indicador del monto que deben desembolsar, por lo tanto, es importante considerar las razones por las cuáles muchos clientes en la actualidad aún no desean renovar, ya sea este por temor a no pagar, porque aún no han podido dar solución a una deuda actual o por falta de asesoría de parte del ejecutivo para que los microempresarios repotencien sus negocios.

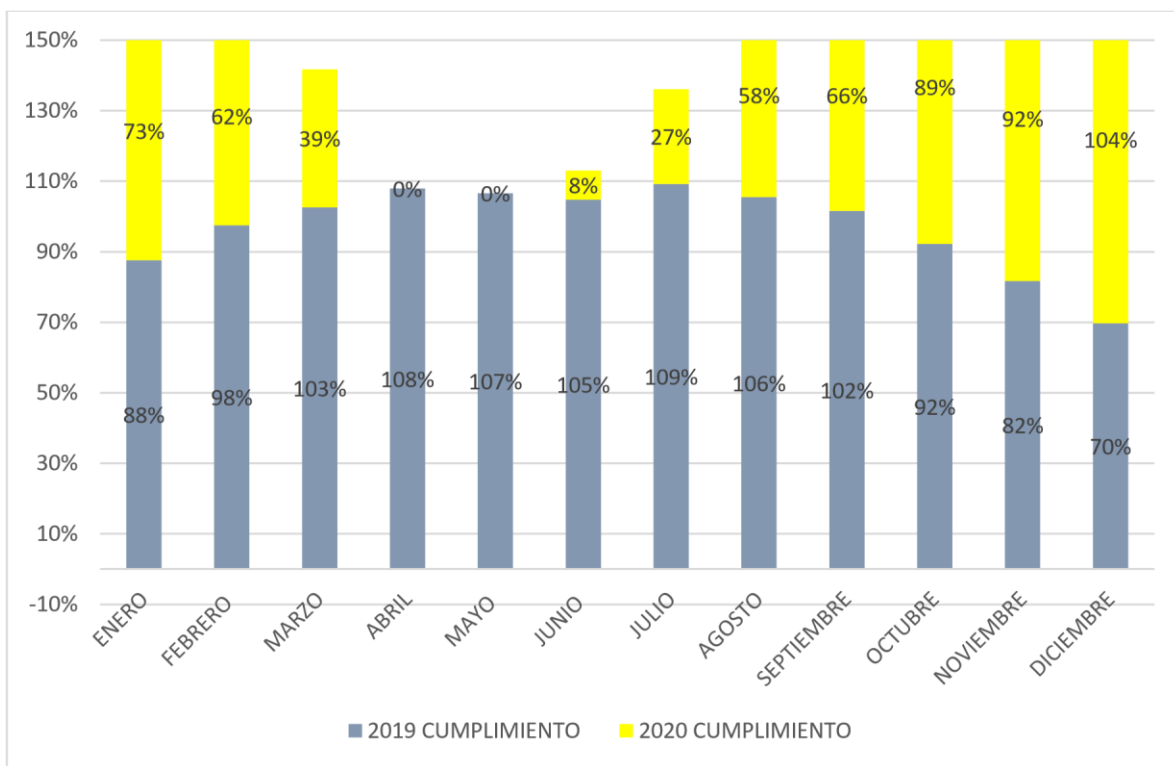


Figura 20 Cumplimiento Monto 2019-2020
 Fuente: Datos obtenidos del SFI, Banco P, (2021)

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos a través de la investigación de campo e instrumentos de investigación se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se determina que los cumplimientos de los presupuestos mensuales, entre el año 2019-2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet, son notorios en cuanto a las consecuencias de la pandemia, en cuanto al monto que pocos clientes renovaron para no arriesgarse debido a la inestabilidad del mercado. □

Al determinar el índice de demanda de créditos microempresariales en el año 2019 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet, se observa que ha sido un buen año, en el cual los ejecutivos han podido cumplir con sus indicadores, de esta manera comisionar y obtener un buen desempeño en su indicador anual.

Sin embargo, al determinar el índice de demanda de créditos microempresariales en el año 2020 del segmento microfinanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet, se observa lo contrario a los resultados del 2019, muchos microempresarios cerraron sus negocios, suspendieron por un tiempo y otros no se encontraban debidamente asesorados de cómo repotenciar sus negocios con un nuevo capital. □

RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se brindan las siguientes recomendaciones que pueden servir para un plan de mejora en la otorgación de créditos y cuidado de la cartera por vencer y vencida:

Se recomienda incrementar la promoción de los créditos en las zonas más comercializadas de los sectores correspondiente a cada ejecutivo de la agencia, en la que puedan dar a conocer los beneficios de los créditos en cuanto a tiempo y cantidad de requisitos que se solicitan, de esta forma se lograría captar nuevos clientes y fidelizar a los clientes actuales.

Es importante que los ejecutivos incrementen el número de llamadas a las campañas de clientes que tienen pre aprobado un crédito, tanto solo presentando su cédula y firmando la solicitud, para que el cliente sea motivado a renovar y repotenciar su negocio de acuerdo a las políticas establecidas por la entidad bancaria.

Es recomendable capacitar a los ejecutivos en cuanto a los métodos y técnicas de cobranzas, para evitar perder buenos clientes que han sido afectados por la pandemia, pero mantienen buena actitud de pago, a ellos, se les puede ofrecer renovar créditos para potenciar sus negocios, refinanciar, reestructurar o compromisos de pagos o abonos accesibles sin que perjudique la cartera vencida de la agencia.

□

BIBLIOGRAFÍA

Abascal, E., & Grande, I. (2013). *Análisis de encuestas*. Madrid: ESIC.

Aguilera, B. (2015). *Impacto Financiero*. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4690/1/SM178-Aguilera-EI%20impacto.pdf>

Agustín, P. R. (2007). Administración. *Perspectivas*, 45-54.

Albán, F., & Mejía, P. (02 de septiembre de 2020). *Propuesta para minimizar el riesgo de crédito en la COAC VISANDES*. Obtenido de Universidad de las Fuerzas Armadas: <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/23091/T-ESPE-044059.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Arcos, J. (2015). Los procesos de crédito y cobranza y la cartera vencida del Banco Pichincha en la sucursal Ambato. *Universidad Técnica de Ambato*.

Banco Pichincha. (2021). Obtenido de <https://www.pichincha.pe/conoce-sobrenosotros/historia-grupo-pichincha>

Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Shalom 2008.

Besley, B. (2018). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Editorial Cengage Learning.

Bone. (2015). Cobranzas. En S. J. TUMBACO, *CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS* . tesis.

Brashifeld. (2009). Política de crédito. En G. C. Marcos, *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa* (pág. 42). Milagros: Tesis.

Chamasrour, Fiorillo, & Goslin. (2012). Cobranzas. En S. J. TUMBACO, *CONTROL*

- INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS* (pág. 117). Guayaquil: tesis.
- Chiriboga, R. (2018). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano*. Ecuador: Universitaria.
- Chuliá. (1991). Crédito. *Redalyc.*, 21.
- Coronel, M., & Abad, W. (2019). Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle. *Universidad Andina Simón Bolívar*.
- Danel, O. (2015). Metodología de la investigación. Población y muestra. *Universidad de Ciencias Médicas de La Habana*.
- Diario Hoy. (2015). Obtenido de www.hoy.com.ec
- Díaz, L. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Investigación educ. médica vol.2 no.7*.
- Félix, R. (07 de 08 de 2019). *Las 5 C's del Crédito*. Obtenido de <https://www.apap.com.do/las-5-cs-del-credito/>
- Fernández y Gutiérrez. (2014). *Cuentas por cobrar*. Mexico: Tesis.
- Fernández, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. 79). Mexico D.F.
- Guajardo. (2012). cuentas por cobrar. En C. Navarrete, *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar*. Mexico.
- Jara, A., & Delgado, S. (2019). *Mejora en la gestión de cobranzas para la recuperación de la cartera vencida en la empresa American Call Center*. Obtenido de Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología:
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/733/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20JARA%20PERALTA.pdf>

- Márquez, L. &. (2010). Política de Crédito. En G. C. Marcos, *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa* (pág. 42). Ecuador, Milagro: Tesis.
- Meigs, W. (2017). *Contabilidad, La base para decisiones Gerenciales*. Bogotá: Editorial Mc Graw Hill.
- Meltzer. (1960). El crédito comercial. *Redalyc*.
- Mill, J. S. (2016). Crédito y Cobranzas. En E. D. Valle, *Crédito y Cobranzas* (pág. 69). México: Optativacreditocobranzas.
- Montaguano, K., & Muentes, A. (2017). *Propuesta de mejora en el proceso de cobranzas de la compañía Norelco S.A., para prevenir la cartera vencida*. Obtenido de Universidad de Guayaquil:
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20709/1/PROPUESTA%20DE%20MEJORA%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20COBRANZAS%20DE%20LA%20COMPA%20C3%91%20C3%8DA%20NORELCO%20S.A.%20PARA%20PREVENIR%20LA%20CARTE.pdf>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). Administración de Créditos y Cobranzas. En *CRÉDITOS Y COBRANZAS* (págs. 1-29). México: GRUPO EDITORIAL PATRIA.
- Nole, G. (2015). Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zonal Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A – 2015. *Universidad Señor de Sipán*.
- Peña, P. &. (2012). Cobranzas. En S. J. TUMBACO, *CONTROL INTERNO EN LA GESTIÓN DE COBRANZAS* (pág. 117).
- Quiroa, M. (2017). Origen y Desarrollo de la Administración. *Perspectiva*, 45-54.

- San Martín, V. (2020). *Propuesta de mejora a las técnicas de cobranzas para la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, ejercicio fiscal 2020*. Obtenido de Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología:
<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2742/1/PROYECTO%20DE%20GRADO%20DE%20SAN%20MARTIN%20VILLALTA.pdf>
- Sánchez, R. (2002). Política de Crédito. En G. C. Marcos, *Aplicación de Procedimientos y Políticas de Crédito en la empresa* (pág. 42). Mexico: Tesis.
- SEDER, J. W. (2001). Administración de Crédito y Cobranzas. En E. d. Valle, *Crédito y Cobranzas*. México.
- Soriano. (2019). *Cuentas por cobrar*. tesis.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica*. Mexico .
- Terry, G. R. (2007). ORIGEN Y DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 45-54.
- Vera, E. (2013). Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011. *Universidad Internacional del Ecuador*.
- White. (1964). Crédito. *Red de Revistas Científicas de América Latina*, 21.

ANEXOS

La presente encuesta está dirigida a los clientes pertenecientes al segmento micro finanzas de Banco Pichincha, Agencia Duran Outleet con el fin de diagnosticar las razones por las cuáles no accedieron a créditos en el año 2020.

Género

Femenino

Masculino

Edad

18 a 22

23 a 27

28 a 32

33 a 37

38 en adelante

Tipo de Negocio

Servicios

Comercio

Producción

11. ¿Su empresa se encontraba operando al 18 de marzo del 2020?

Si

No

12. Calcule en cuánto tiempo su empresa se recuperó del impacto del COVID19

No ha sufrido impacto

1 mes

1 a 3 meses

Más de 3 meses

Aún no es posible calcular el tiempo

13. ¿Cuál ha sido la principal fuente de presión financiera que ha enfrentado en el 2020?

Salarios y seguros de empleados

Pago de renta

Pago de créditos

Pago de bienes y servicios Otros

14. ¿Qué medidas consideró importante ante la escasez de entrada de efectivo en su negocio ante el COVID-19?

Adquirir préstamos de instituciones financieras

Negociar con sus prestamistas actuales los términos de sus créditos Reducir los costos operativos de su empresa

15. Frente a la pandemia de COVID-19, ¿su negocio enfrenta alguno o algunos de los siguientes problemas operativos?

Disminución de pedidos

Incapacidad para entregar los pedidos existentes

Mayor dificultad para obtener financiamiento

Falta de equipo de protección (como cubre bocas y guantes)

16. ¿Cuáles son las principales medidas que está considerando para enfrentar la escasez de materias primas ante el COVID-19?

Reducir su producción

Aumentar el precio que paga por ellas

Buscar nuevos canales de adquisición

No ha experimentado escasez de materias primas

17. ¿Considera que la tasa de interés aplicada en el Banco Pichincha es alta en comparación a otras instituciones?

Si

No

No conoce

18. ¿Cuáles considera fueron las razones por las cuales no se arriesgaban a obtener un nuevo crédito?

Temor a renovar

Falta de Asesoramiento

Falta de Garante

Se encontraba en mora

19. ¿Cuáles son los criterios que utiliza para adquirir un nuevo crédito con Banco Pichincha?

Atención al cliente

Facilidades de pago

Tasa de Interés

Experiencia en el mercado

20. ¿Actualmente optaría por potenciar su negocio con un nuevo crédito?

Si

No

Tal vez

 <p>Universidad Católica de Cuenca</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</p>	<p>CÓDIGO: F – DB – 30 VERSION: 01 FECHA: 2021-04-15 Página 53 de 64</p>
---	---	--

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Steven Danilo Zuñiga Freire portador de la cédula de ciudadanía N° 0926039090. En calidad de autor y titular de los derechos patrimoniales del trabajo de titulación “Estudio comparativo de la demanda de créditos entre los años 2019-2020, en el segmento micro finanzas de banco Pichincha agencia Duran Outlet” de conformidad a lo establecido en el artículo 114 Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, reconozco a favor de la Universidad Católica de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos y no comerciales. Autorizo además a la Universidad Católica de Cuenca, para que realice la publicación de éste trabajo de titulación en el Repositorio Institucional de conformidad a lo dispuesto en el artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

La Troncal, Marzo 2022



.....
Steven Danilo Zuñiga Freire

C.I. 0926039090

www.ucacue.edu.ec