



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORA A LAS TÉCNICAS DE
COBRANZAS PARA LA AGENCIA MATRIZ DEL
BANCO PICHINCHA, UBICADA EN EL
CANTÓN GUAYAQUIL, EJERCICIO
FISCAL 2020**

Autor:

San Martín Villalta Víctor Fernando

Tutor:

PhD Simón Alberto Illescas Prieto

**Guayaquil, Ecuador
2020**

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme haber llegado hasta este momento, después de tantos tropiezos y obstáculos, los cuales fueron superados gracias a él, así mismo por su bendiciones que llenan siempre mi vida, también va dedicado a mi esposa, por su paciencia, y mis padres por su esfuerzo, los cuales me han permitido llegar al día de hoy, cumpliendo una meta más en mi vida.

San Martin Villalta Víctor Fernando

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento al Instituto Tecnológico Bolivariano y a todas las autoridades, por permitirme concluir con una etapa de mi vida, gracias por la paciencia y orientación.

También hago extenso este reconocimiento a mi maestro Simón Alberto Illescas Prieto por sus conocimientos recibidos en el desarrollo de esta investigación.

Finalmente quiero agradecer a todos mis compañeros, por el apoyo brindado cuando lo necesite.

San Martín Villalta Víctor Fernando



CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del Proyecto de investigación nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Universitario Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el Tema: **“Propuesta de mejora a las técnicas de cobranzas para la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, ejercicio fiscal 2020.”**, presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la Investigación para optar por el título de:

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: **¿Cómo mejorar las técnicas de cobranza para lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, en el ejercicio fiscal 2020?**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por el Egresado: **San Martin Villalta Víctor Fernando**

Tutor: **PhD Simón Alberto Illescas Prieto**

**CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE
TITULACIÓN**

Yo, **SAN MARTIN VILLALTA VICTOR FERNANDO** en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **“PROPUESTA DE MEJORA A LAS TECNICAS DE COBRANZAS PARA LA AGENCIA MATRIZ DEL BANCO PICHINCHA, UBICADA EN EL CANTON GUAYAQUIL, EJERCICIO FISCAL 2020”** de la modalidad de **Semipresencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

SAN MARTIN VILLALTA VICTOR FERNANDO

Nombre y Apellidos del Autor


Firma

No. De cédula (0925390486)

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
PORTADA:	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT	vi
ÍNDICE GENERAL	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
ÍNDICE DE CUADROS.....	xi
ABSTRACT	xiii
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA	1
1.1. EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. Ubicación del problema en un contexto	3
1.3. Situación del conflicto	5
1.4. Delimitación del problema.....	7
1.5. Evaluación del problema.....	7
1.6. Formulación del problema	8
1.7. Variables de la investigación.....	8
1.8. OBJETIVOS	9
1.8.1. Objetivo general	9
1.8.2. Objetivos específicos	9
1.9. Preguntas de investigación	9
1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.....	10
CAPÍTULO II.....	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	13
2.1.1. Antecedentes históricos.....	13
2.1.2. Antecedentes referenciales	26

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	29
2.3. VARIABLES CONCEPTUALES.....	34
2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES	35
CAPÍTULO III.....	38
METODOLOGÍA.....	38
3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA	38
3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	43
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN	44
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.4.1. Población	45
3.4.2. Muestra	45
3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	48
CAPÍTULO IV	49
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	49
4.2. PLAN DE MEJORAS.....	61
4.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	62
BIBLIOGRAFÍA	64
ANEXOS	67

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 Cartera bruta por tipo de crédito	17
Figura 2 Volumen de crédito	17
Figura 3 Estructura de la cartera.....	18
Figura 4 Cartera por vencer	19
Figura 5 Morosidad.....	20
Figura 6 Alta Dirección	41
Figura 7 Croquis	42
Figura 8 Matriz Banco Pichincha Guayaquil	43
Figura 9 Manual de funciones.....	49
Figura 10 Políticas de cobranzas	50
Figura 11 Técnicas de cobranza.....	51
Figura 12 Índice de morosidad.....	52
Figura 13 Otorgamiento de crédito	53
Figura 14 Capacitación personal	54
Figura 15 Recuperación de las cuentas por cobrar.....	55
Figura 16 Buenas técnicas de cobranza	57
Figura 17 Plan de Mejora.....	58

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Causa y Efecto.....	6
Cuadro 2 Población	45
Cuadro 3 Manual de funciones	49
Cuadro 4 Políticas de cobranza	50
Cuadro 5 Técnicas de cobranza	51
Cuadro 6 índices de morosidad	52
Cuadro 7 Otorgamiento de créditos	53
Cuadro 8 Capacitación personal.....	54
Cuadro 9 Recuperación de las cuentas por cobrar	55
Cuadro 10 Nuevas técnicas de cobranza	56
Cuadro 11 Nuevas técnicas de cobranza	56
Cuadro 12 Buenas técnicas de cobranza	57
Cuadro 13 Plan de mejora	58



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora a las técnicas de cobranzas para la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, ejercicio fiscal 2020

Autor: San Martín Villalta Víctor Fernando

Tutor: PhD Simón Alberto Illescas Prieto

RESUMEN

La presente investigación se centra en los problemas que está presentando la agencia matriz Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil en la recuperación de las cuentas por cobrar teniendo una cartera deteriorada, créditos vencidos, el propósito del presente estudio desarrollar mejora a las técnicas de cobranzas para lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil. La investigación es de tipo cuali-cuantitativa, por cuanto se necesitará diagnosticar las técnicas de cobranzas para establecer su impacto en la recuperación de las cuentas por cobrar. Los tipos de investigación que se utilizaron son: descriptiva, exploratoria, Correlativa, la propuesta que se empleo fue el diseño de un plan de mejora a las técnicas de cobranzas que garanticen una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del banco pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

Técnicas

Cobranza

Recuperación

Cuentas por cobrar



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

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

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

Propuesta de mejora a las técnicas de cobranzas para la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, ejercicio fiscal 2020

Autor: **San Martin Villalta Víctor Fernando**

Tutor: **PhD Simón Alberto Illescas Prieto**

ABSTRACT

This research focuses on the problems that the parent agency Banco Pichincha located in the Guayaquil canton is presenting in the recovery of accounts receivable having an impaired portfolio, overdue loans, the purpose of this study to develop improvement to collection techniques to achieve an effective recovery of accounts receivable at Banco Pichincha's parent agency, located in the Guayaquil canton. The research is qualitative-quantitative, as it will be necessary to diagnose collection techniques to establish their impact on the recovery of accounts receivable. The types of research that were used are: descriptive, exploratory, Correlative, the proposal that was used was the design of an improvement plan to the collection techniques that guarantee an effective recovery of accounts receivable from the parent agency of Pichincha bank , located in the Guayaquil canton.

Techniques

Collection

Recovery

Accounts receivable

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. EL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el panorama mundial financiero donde resiste la crisis europea conformado principalmente por los países de Grecia, España e Italia en la recuperación de las cuentas por cobrar por el otorgamiento de créditos esta problemática está influyendo drásticamente al resto de las economías como la de Asia y Estados Unidos de Norte América teniendo que implementar nuevas medidas crediticias para seguir consolidándose en el sistema financiero surgiendo así una nueva economía mundial. (Calderón Vidal Carlos, 2018)

En los últimos años las políticas crediticias han mejorado notablemente siendo un pilar fundamental para las entidades crediticias teniendo un sistema financiero más estable y con liquidez para mantener al margen el riesgo financiero con las regulaciones implementadas.

En un estudio realizado por Villadiego hizo un análisis comparativo de los diferentes aspectos que se emplean en la recuperación de las cuentas por cobrar estudiando los procedimientos y las técnicas que utilizan las entidades financieras donde analizan al deudor y su capacidad de endeudamiento determinando la efectividad de los montos de los créditos otorgados. (Villadiego Burbano Carolina, 2017)

En varios países europeos existen técnicas de cobranzas específicas para los deudores que no cuentan con la capacidad de pagar su crédito estos se enfocan en el monitoreo de las obligaciones crediticias con que cuenta el deudor al momento de lograr la recuperación de la cartera vencida en el otorgamiento del crédito.

El termino de cobranza cuenta con distintas definiciones, pero el más relevante se basa en las reclamaciones civiles que realiza la entidad financiera sobre el crédito que le fue otorgado en un límite de tiempo.

Igualmente, existen cuentas por cobrar que se derivan a procesos judiciales por la falta de cumplimiento del deudor donde la institución financiera debe aplicar de una forma óptima la gestión de cobranza, para poder cumplir con las obligaciones tributarias, crediticias que posee una entidad financiera.

Es importante destacar que la evolución del crédito otorgado tiene que ser medible por los funcionarios de las instituciones bancarias para establecer las condiciones en que se encuentra y la manera de cómo afectan los sectores vulnerables en los que se ha implementado, puesto que estos tienen económico en los sectores donde se implementa, aumentando los ingresos de los hogares y mejorando la calidad de vida de estos.

La gestión de cobranza es uno de los aspectos más importantes en las instituciones financieras está constituida por técnicas, estrategias, actividades para la efectiva recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos emitidos por los bancos de una forma ágil.

Las cuentas por cobrar nacen principalmente cuando una institución financiera ofrece créditos a sus clientes sin el análisis exhaustivo adecuado de sus políticas de crédito o de la falta de control y vigilancia en la recuperación de estas.

Un servicio eficiente a los clientes por parte de los funcionarios es de vital importancia para la recuperación de las cuentas por cobrar, además de una asesoría técnica especializada del cliente con la entidad financiera en el otorgamiento de créditos, así como las comprobaciones que deban realizarse para verificar el estado de crediticio con la debida verificación de las referencias de los codeudores y la cobranza especializada de la obligación.

1.2. Ubicación del problema en un contexto

En Latinoamérica la crisis financiera de 2008 fue muy fuerte para todos los países aunque esta tuvo su origen en los Estados Unidos de Norteamérica esparciéndose rápidamente por el resto del mundo afectando a través del otorgamiento de créditos a las empresas y las entidades financieras la recuperación de las cuentas por cobrar.

Como consecuencia, el Producto Interno Bruto de los países del G7 tuvo una caída del 6.5% en promedio y provocó alteraciones negativas en varias economías de bajos y medianos ingresos en el resto del mundo. Particularmente, América Latina registró el mayor descenso en el crecimiento del Producto Interno Bruto con 6.4 puntos porcentuales (Nabili M, 2010)

A mediados del año 2008 los efectos financieros se intensificaron teniendo como efecto financiero ante la crisis en América Latina la quiebra del Banco de Lehman Brothers en los Estados Unidos de Norteamérica. Uno de los aspectos que más sobresalieron en esta crisis fue la reducción en la demanda de activos provenientes de mercados emergentes, la depreciación de las monedas locales, las salidas de flujos de capital y el endurecimiento de las condiciones financieras en el otorgamiento de créditos por parte de las entidades financieras provocaron una reducción en la liquidez de las grandes, medianas y pequeñas empresas a nivel local e internacionales. La consecuencia más evidente en esta crisis fue una desaceleración en el otorgamiento de créditos a principios de 2009.

Actualmente, las entidades financieras están utilizando nuevas técnicas y herramientas de análisis en distintos ámbitos, para el otorgamiento de los créditos emitidos por los bancos con el fin de llevar a cabo una evaluación más precisa del riesgo asociado a cada cliente. Con ello, se pretende identificar las acciones más efectivas para lograr la recuperación de las cuentas por cobrar.

Estas iniciativas llevaron a las instituciones financieras a implementar mejoras en las técnicas de cobranza, así como también a reducir los costos de las diferentes transacciones mejorando el servicio al cliente y al mismo tiempo lograr efectivamente la recuperación de las cuentas por cobrar.

El objetivo principal de un Modelo Operativo (MO) es permitir la aplicación de una visión o estrategia corporativa a una operación de negocio. De forma simple, un modelo operativo es una representación clara de cómo están configurados los componentes de una organización y su funcionamiento integral para ejecutar una estrategia.

Dentro de la gestión de cobranza se consideran varios aspectos relevantes a la hora del otorgamiento de créditos para evitar el riesgo de una amplia cartera vencida esto tomo mucha relevancia al analizar la alta probabilidad de incumplimiento en los pagos en los clientes que no habían caído en la cartera vencida de la entidad financiera.

Las entidades financieras tienen como estrategias la reestructuración de las deudas, así como la reducción a la línea de crédito a los clientes que han incumplido con los pagos también se realiza la intensificación en la comunicación con el cliente que han sido muy exitosas y han permitido que esos clientes no formen parte de la cartera vencida.

Una estrategia común de las entidades financieras es la designar a una institución externa de cobranza se encargue de recuperar esa cartera vencida. Dichas empresas representan, para las instituciones financieras, la oportunidad de reducir costos y recuperar deudas con mayor nivel de morosidad, sin embargo, también significan un riesgo para las instituciones debido al manejo de la cartera vencida fuera de la institución.

Una de las acciones que realiza la entidad financiera es la capacitación continua al personal especializado en la recuperación de las cuentas por cobrar utilizando de forma ágil y eficiente las técnicas de cobranza a los clientes que se les otorgaron los créditos.

1.3. Situación del conflicto

En el Ecuador para que un banco capte una mayor cuota de mercado ha tenido que incrementar su colocación de operaciones a crédito correspondiéndole el riesgo en cierta medida de no poder recuperar parte de los créditos otorgados, bajo esta perspectiva, la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito, constituye una de las tareas de más compleja significación para un banco, puesto que implica el cumplimiento a estimativos de disminución o contención del saldo en riesgo de la cartera e índice de mora esperados.

Es importante señalar además que con el transcurso del tiempo el otorgamiento de créditos ha crecido notablemente, lo que ha permitido colocar una mayor cantidad de recursos financieros en el mercado ecuatoriano.

Los riesgos en los créditos tienen múltiples polémicas en las entidades bancarias del Ecuador, principalmente en la ausencia de un plan de capacitación para los emprendedores que optan por un microcrédito para desarrollar un negocio y posicionarlo en el mercado. Por tanto, resulta importante definir técnicas o métodos que permitan garantizar un mejor estudio del entorno que permita a los pequeños empresarios el cumplimiento de las leyes crediticias. (Ávalos Espinoza, 2014)

Una de las entidades financieras del Ecuador es el grupo Pichincha es un grupo financiero fundado en Ecuador en 1906, comprometido con el desarrollo de los países en los que opera y de sus habitantes. Cuenta con una posición de liderazgo en el mercado ecuatoriano, donde es la mayor institución bancaria y tiene presencia también en Perú, Colombia, España y Miami.

En tal sentido, la presente investigación se enfoca en el estudio de las técnicas de cobranza que emplea la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil en la recuperación de las cuentas por cobrar a fin de examinar el esquema bajo el cual se lleva a cabo la gestión

de cobranza y de esa manera entender cuál es el soporte que reciben las operaciones concedidas a crédito a efectos de controlar y minimizar una posible pérdida cuando éstas incurren en mora.

En la actualidad la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, presenta un déficit en la gestión de cobranza de las operaciones crediticias otorgados por dicho departamento, los cuales no han sido cancelados a la fecha de su vencimiento, lo que ha ocasionado problemas en la gestión de cobranza de la cartera de crédito, no existe el respaldo económico necesario para resolver en corto plazo la falta de liquidez.

A continuación, se presentan los problemas más relevantes que está atravesando la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil en la recuperación de las cuentas por cobrar:

Cuadro 1 Causa y Efecto

Causa	Efecto
Datos, direcciones de trabajo o domicilio del cliente errados.	No se puede contactar los clientes.
Los créditos no están bien otorgados por parte del departamento de crédito	Cartera deteriorada.
Nulo carácter de pago por parte del cliente	Créditos vencidos

Elaborado por: San Martín, V. (2020)

De lo antes expuesto se evidencia que existe una falta del carácter de pago por parte del cliente y una mala gestión por parte del personal al otorgar o cobrar dichos créditos, también existe un riesgo independiente a la capacidad del departamento de cobranza para fijar políticas de crédito y cobranza representado por situaciones circunstanciales particulares del

cliente que resultan en el vencimiento del crédito, provocando un desequilibrio financiero.

Por tal razón se considera importante diseñar un plan de mejora en las técnicas de cobranzas de la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil teniendo como finalidad lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar previniendo de forma oportuna el índice de morosidad.

1.4. Delimitación del problema

Campo: Administración

Área: Gestión

Aspectos: Técnicas de cobranzas, recuperación de las cuentas por cobrar.

Tema: Propuesta de mejora a las técnicas de cobranzas para la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, ejercicio fiscal 2020.

1.5. Evaluación del problema

Relevante.- Este aspecto es sumamente importante porque la recuperación de las cuentas por cobrar será una realidad en el momento que se apliquen mejoras en las técnicas de cobranzas la misma que solucionará la recuperación de las cuentas por cobrar.

Claro.- El problema de la presente investigación está redactado de forma precisa, de fácil comprensión, refleja la existencia de falencias en las técnicas de cobranzas.

Delimitado.- El problema se enfoca en el departamento de crédito y cobranza de la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil dirigida a los

empleados en el proceso de la recuperación de cuentas por cobrar en el período 2020.

- Evidente.-** Se manifiesta en el problema planteado, que es innegable que existe problemas en las técnicas de cobranzas al momento de recuperar las cuentas por cobrar, de continuar con la cartera vencida el banco no podrá cumplir sus obligaciones.
- Concreto.-** El problema planteado se encuentra redactado de forma precisa afirmando las falencias en las técnicas de cobranzas de la agencia matriz del banco Pichincha ubicado en el cantón Guayaquil.
- Factible.-** Debido a la importancia del problema planteado, el gerente de la agencia matriz del banco Pichincha ubicado en el cantón Guayaquil, invertirá en la capacitación del departamento de crédito y cobranza para mejorar las técnicas de cobranza a los clientes.

1.6. Formulación del problema

¿Cómo mejorar las técnicas de cobranza para lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, en el ejercicio fiscal 2020?

1.7. Variables de la investigación

Variable Independiente: Técnicas de cobranzas

Variable Dependiente: Recuperación de las cuentas por cobrar

1.8. OBJETIVOS

1.8.1. Objetivo general

Desarrollar mejora a las técnicas de cobranzas para lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

1.8.2. Objetivos específicos

- Fundamentar desde la teoría administrativa la Gestión de la cartera en función de las técnicas de cobranzas y recuperación de las cuentas por cobrar en las instituciones financieras.
- Diagnosticar los métodos y técnicas de cobranzas que se aplican en la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.
- Diseñar un plan de mejora a las técnicas de cobranzas que garanticen una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del banco pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

1.9. Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es la función de las técnicas de cobranzas en la recuperación de las cuentas por cobrar agencia matriz del banco pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil?
2. ¿Cuáles son las técnicas de cobranzas que utiliza la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil en la recuperación de las cuentas por cobrar?
3. ¿Qué herramientas se usarían para garantizar una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del banco pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil?

1.10. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

La gestión de cobranza en las entidades financieras es un pilar fundamental al momento de otorgar créditos a los clientes contando con herramientas para el análisis de la capacidad crediticia y a su vez lograr de manera efectiva la recuperación del monto prestado.

Esto permite que el cliente genere el hábito de cumplir con los pagos del crédito que emite la entidad financiera y evitar el riesgo crediticio en la recuperación de las cuentas por cobrar reduciendo el costo al banco y mejorando la liquidez de la misma.

El otorgamiento de crédito son procedimientos que la entidad financiera tiene en sus políticas crediticias por lo que después del análisis de la capacidad de endeudamiento del cliente se autoriza o no el otorgamiento del mismo para no caer en una cartera vencida.

En las instituciones financieras tienen bien en claro que el proceso de la recuperación de las cuentas por cobrar es vital y este debe ser lo más ágil y eficaz posible y cumplir con las expectativas de la gerencia.

Las cuentas por cobrar se encuentran dentro de los activos corrientes, evidenciando que su recuperación no supera un año. Este tipo de cuenta se compone por los créditos otorgados a los clientes. Las falencias en la recuperación óptima de las cuentas por cobrar conllevan un riesgo crediticio para la institución financiera, ya que cuenta con dicho flujo para cubrir otras obligaciones a corto plazo.

Toda institución financiera de crédito tiene la comprensión del riesgo que representa el otorgamiento de créditos, Al igual que en otras actividades financieras como las empresas externas de cobranza buscando el mayor beneficio enfrentando el menor riesgo crediticio posible. Para que una gestión de cobranza sea exitosa debe contar con excelentes técnicas de cobranza y un personal calificado y capacitado para la recuperación de las cuentas por cobrar.

La presente investigación es conveniente porque permitirá a la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, conocer las falencias actuales en las técnicas de cobranzas que se están utilizando en la recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos otorgados.

Tiene relevancia social, pues al diseñar el plan de mejora en las técnicas de cobranzas optimizara la recuperación de las cuentas por cobrar teniendo como beneficiarios al personal del departamento de créditos y cobranzas y a los clientes favoreciendo la estabilidad del sistema financiero, potenciando la economía del país.

Las implicaciones prácticas se desarrollan con el diagnostico de las técnicas de cobranzas determinando si realmente se les otorgar los créditos a clientes que tengan la responsabilidad de cumplir con sus pagos, logrando así una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil.

El valor teórico de la presente investigación se enfoca en la mejora de las técnicas de cobranzas que actualmente está empleando la agencia matriz del banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil y para lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar.

Unido a lo anterior en la utilidad metodológica se empleará el diseño de investigación cuali-cuanti además de técnicas e instrumentos de investigación para diagnosticar las técnicas de cobranzas y su influencia en la recuperación de las cuentas por cobrar mediante el diagnóstico de las de la agencia matriz Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil.

De lo antes expuesto para presente investigación servirá de aporte a las diferentes instituciones financieras que están atravesando por las mismas falencias también a los estudiantes universitarios que requieran investigar sobre el presente tema de estudio como fuente bibliográfica.

Viabilidad técnica

En el presente estudio las falencias que presenta las técnicas de cobranza están influyendo en la lograr una efectiva recuperación de cuentas por cobrar, se van a emplear herramientas de investigación para el diagnóstico de esta.

Viabilidad Económica:

La presente investigación es factible económicamente lo que significa que la inversión que se está realizando es justificada por la ganancia que se generará.

Viabilidad Financieros

Para el desarrollo de la presente investigación En la agencia matriz del banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil se realizará un presupuesto de los recursos financieros y materiales a utilizarse.

Viabilidad institucional y de gestión:

En la agencia matriz del banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil uno de los problemas actuales por lo que está atravesando es el uso de las técnicas de cobranza afectando la recuperación de las cuentas por cobrar.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1.1. Antecedentes históricos

La crisis financiera asiática y rusa golpeaba las economías latinoamericanas especialmente en Ecuador donde era visible la caída de la tasa de crecimiento teniendo como consecuencias que las condiciones para créditos cambiarán habiendo un incremento en las cuentas por cobrar.

Para el año 1994 en el Ecuador se realizo cambios en las reformas del sistema financiero por motivo de la crisis financiera teniendo como consecuencias estos cambios la liberación financiera incrementando los ingresos de los capitales llegando así el boom de créditos de una manera acelerada por parte de las instituciones financieras.

Para (Aguilera B., 2015) manifiesta que:

en la parte financiera la tasa de crédito creció en un 80% nominal, para el año 1995 el Ecuador estaba atravesando por uno de los acontecimientos más relevantes la guerra contra Perú, desde el año 1997 a agosto de 1998 se vino el fenómeno climático de El niño dejando destrucción en la infraestructura física de producción especialmente en la agrícola de exportación dejando una quiebra financiera a los exportadores. (p.20)

Así mismo este mismo año la economía del Ecuador tuvo un alto incremento de endeudamiento teniendo como consecuencia efectos en el sistema financiero una de las causas fue la acumulación de las obligaciones

vencidas en el sistema financiero, aumentando el endeudamiento de los empresarios con créditos internacionales.

Para (Aguilera B., 2015) al respecto señala que:

El incremento de estas obligaciones financieras vencidas tuvo efecto en la recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos que otorgaba los bancos del país teniendo como consecuencia la depresión de pequeñas y grandes empresas unida a una situación de crisis financiera fiscal provocó que la ciudadanía ecuatoriana comenzará a retirar sus fondos de las entidades bancarias ocasionando que la banca privada fuera quedando sin liquidez y, a su vez, solicitando créditos de liquidez al Banco Central del Ecuador.
(p.30)

En 1999 en el gobierno de Jamil Mahuad, se originó una fuerte crisis financiera teniendo como consecuencia la quiebra del Banco de Préstamos, a pesar de la ayuda estatal de alrededor de 90 millones de dólares.

El gobierno de Jamil Mahuad en un intento de evitar la quiebra del principal banco del país Filanbanco decide intervenir el banco iniciando una tarea de salvataje, el banco no solo tenía problemas de liquidez sino también problemas de solvencia evidenciándose un mayor desequilibrio el 18 de noviembre.

Debido a la crisis financiera se realiza la aprobación de la Ley de creación de la Agencia de Garantías de Depósitos (AGD), el Filanbanco fue intervenido por la superintendencia de bancos y por la AGD, para ese entonces se utilizó los recursos de la reserva monetaria internacional transfiriéndolas directamente hacia el Filanbanco.

De todo lo antes expuesto en ese tiempo se evidencio la fragilidad del sistema financiero del estado ecuatoriano, teniendo como consecuencia que la ciudadanía retirar sus ahorros y cambiarlos a dólares, además para

ese entonces el gobierno entrega créditos a los bancos de Préstamo, Tungurahua y Finagro, que estaban presentando problemas de solvencia.

La iliquidez del sistema financiero se debió a la fuga de capitales al exterior además del tipo de cambio de moneda de sucre a dólares donde en enero de 1999 paso de 5.000 sucres por dólar a 18.000 sucres.

El sistema financiero ecuatoriano estuvo en una situación precaria donde se incrementaban las cuentas por cobrar, después de la quiebra del Filanbanco y de pequeños bancos, se originó la caída del Banco del Progreso este era considerado una de las instituciones financieras más rentables del país, pero lamentablemente la caída del banco se debió a la crisis económica mundial a la reducción de ingresos de capitales al Ecuador.

Según el artículo del (Diario Hoy, 2015),

El país en definitiva atravesó una de las peores crisis financieras de la historia donde se evidenciaban en los indicadores macroeconómicos, un descontento en la ciudadanía ecuatoriana, la recesión en el aparato productivo y un aislamiento internación todas estas causas obligaron al gobierno de Jamil Mahuad a poner en marcha un nuevo sistema monetario la dolarización. (p.15)

La mayor parte del sistema financiero ecuatoriano presento insolvencia, teniendo en la ciudadanía desconfianza con la moneda del sucre generando especulación con la moneda del dólar, es así como el gobierno de Jamil Mahuad para que el sistema financiero colapse se amplió el feriado bancario y después la incautación de los depósitos en sucre cuentas de ahorro, corrientes y depósitos a plazos.

Para (Uneclac, 2016) señala que:

En las instituciones financieras públicos y privadas es regular el retiro de los fondos, pero nunca de los valores que estén comprometidos

de los flujos normales en los cuales tienen que responder a los depositantes cuando se requieren retirar sus montos en cualquier momento del tiempo fiscal. (p.45)

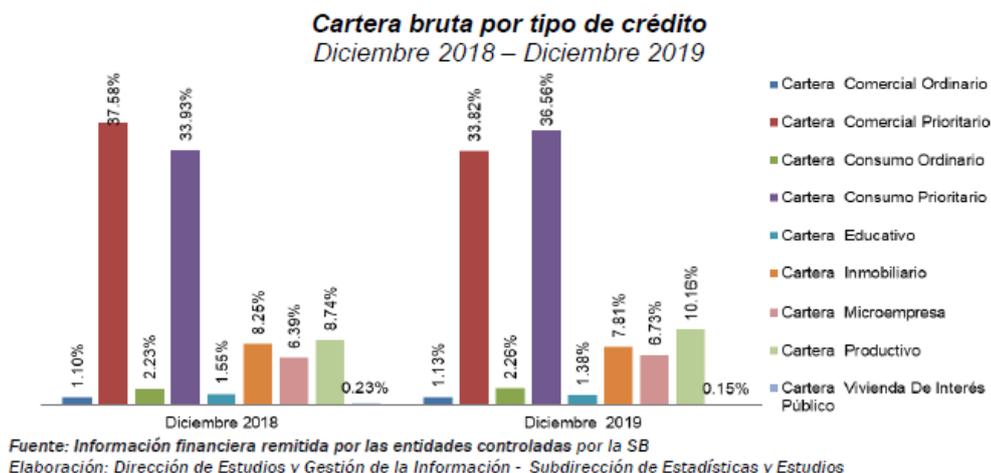
Sin embargo, en aquella época los bancos más fuertes del país tenían una importante cartera vencida en relación con el patrimonio, evidenciando falencias en la recuperación de las cuentas por cobrar del otorgamiento de los créditos.

En la actualidad, uno de los problemas más frecuentes que tienen las entidades financieras es la recuperación de las cuentas por cobrar por no utilizar correctas técnicas de cobranzas y prevenir el riesgo teniendo las proyecciones de rentabilidad ya sea a corto, mediano, largo plazo buscando así mejores formas de otorgar créditos sobre todo mantener una cartera vencida sana.

La subdirección de estadística y estudios de la Superintendencia de Bancos, en el segmento de sistema de banca privada el comportamiento crediticio sectorial está compuesto por diversos agentes económicos para el otorgamiento de créditos con sus respectivas políticas de control y seguimiento de la recuperación de estos mediante intermediarios financieros desarrollando así la economía del país.

Para el segmento de la cartera bruto por tipo de crédito de los periodos diciembre 2018- diciembre 2019, para el subsistema de bancos privadas ascendió a 30,029.33 millones de dólares, se evidencio un incremento del 9.90% para la cartera del comercio ordinario hubo un incremento del 0.03%, para la cartera comercial prioritario hubo una reducción del 3.76%, para la cartera consumo ordinario hubo un incremento del 0.03%, para la cartera de consumo prioritario un incremento del 2.63%, para la cartera educativo una reducción del 0.17%, para la cartera de inmobiliario una disminución del 0.44%, para la microempresa incremento del 0.36%, para lo productivo un incremento del 1.42% y para la vivienda una reducción del 0.08%.

Figura 1 Cartera bruta por tipo de crédito



La cartera bruta por tipo de crédito del periodo de diciembre del 2018 a diciembre del 2019 creció un 1.43%, donde se puede evidenciar que en la cartera comercial ordinario un aumento del 0.03%, en la cartera comercial prioritario hubo una reducción del 3.76%, en el consumo ordinario hubo un aumento del 0.03%, en el consumo prioritario aumento 2.63%, educativo se redujo con un 0.18%, inmobiliario con una disminución 0.45%, microempresa con un aumento de 0.36%, productivo tuvo un aumento de 1.42%, vivienda de interés público con un aumento de 0.08% con un total de 3,294.31 millones a 3,692.15 millones. (SBS, 2019)

Figura 2 Volumen de crédito

Monto promedio del volumen de crédito
Diciembre 2018 – Diciembre 2019

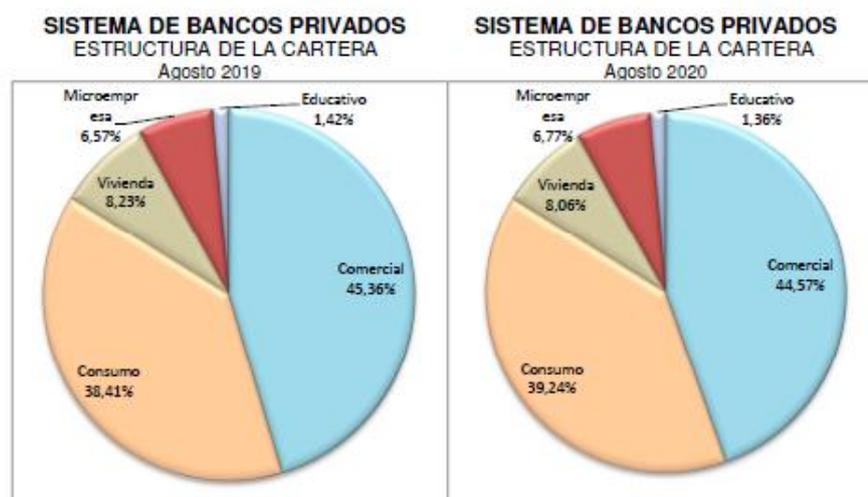
TIPO DE CRÉDITO	Dec-18	Dec-19
Comercial Ordinario	23,441.65	23,475.74
Comercial Prioritario	38,948.63	36,357.84
Consumo Ordinario	15,543.86	14,494.64
Consumo Prioritario	3,184.23	3,360.87
Educativo	10,707.79	9,625.64
Inmobiliario	79,794.70	82,789.31
Microempresa	3,358.38	3,507.40
Productivo	412,024.40	550,664.64
Vivienda De Interés Público	58,128.02	59,409.73
Total	645,131.66	783,685.81

Fuente: Información financiera remitida por las entidades controladas por la SB
Elaboración: Dirección de Estudios y Gestión de la Información - Subdirección de Estadísticas y Estudios

En cuanto al monto promedio de volumen de crédito, al mes de diciembre del 2019 con respecto al año anterior los segmentos que más crecieron fue el productivo con el 33.65%, por otro lado, las carteras que más decrecieron fueron en comercial prioritario y el consumo ordinario con el 6.65% y 6.75% respectivamente.

Según el informe de la Superintendencia de Bancos en comparación con agosto del año del 2019 a agosto del año del 2020 se evidenció en el sistema de Bancos Privados, aumentó la solvencia, cobertura, liquidez mejorando la eficacia de los gastos operativos teniendo un menor porcentaje de los activos totales; al inverso, se registró un decrecimiento de la calidad de activos, rentabilidad y de la intermediación financiera; y un leve incremento de la morosidad. (SBS, 2019)

Figura 3 Estructura de la cartera

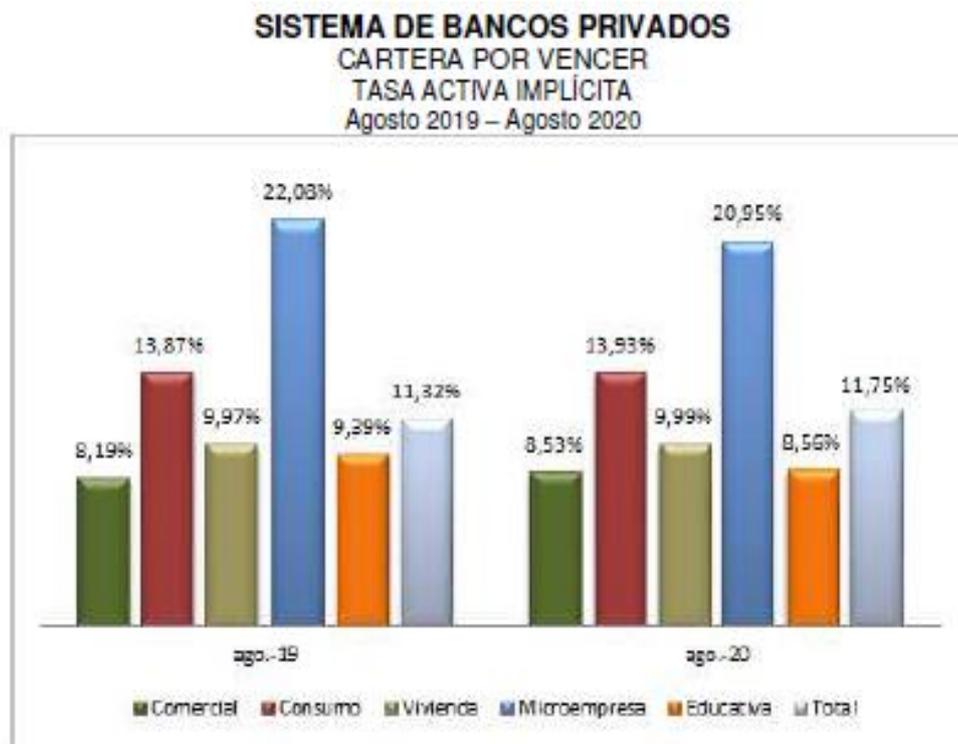


Fuente y elaboración: SB, INRE, DEGI, SEE

Fuente y elaboración: SB, INRE, DEGI, SEE

De la figura antes expuesta en el segmento de la estructura de la cartera del sistema de bancos privados en términos brutos en la comparación del agosto del 2019 a agosto del 2020 se evidencio un ligero cambio en incrementos en créditos de consumo del 0.83% y en crédito de microempresa con un 0.20% en cambio en lo educativo hubo un decrecimiento del 0.06%, en lo comercial del 0.79% en lo de vivienda con un 0.17%.

Figura 4 Cartera por vencer

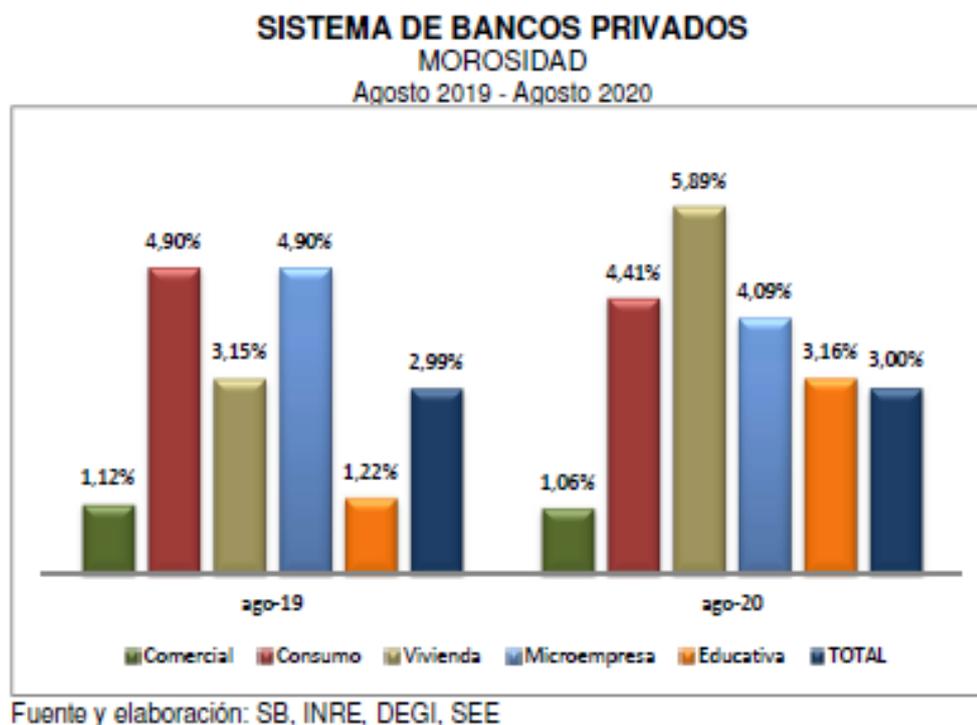


Fuente y elaboración: SB, INRE, DEGI, SEE

En el segmento de la cartera por vencer del sistema de bancos privados la tasa activa implícita de la comparación de agosto del 2019 a agosto del 2020 tuvo un incremento total del 0.43%, en lo comercial hubo un incremento del 0.34%, en crédito de consumo un 0.06%, en lo de vivienda con un 0.02%, en el crédito de microempresa hubo una reducción del 1.13%, en lo educativo hubo un incremento del 0.17%, de todas estas las que más aporte tuvo fue la cartera de consumo y la cartera comercial.

En el sistema de bancos privados en el segmento de la morosidad de la comparación de agosto del 2019 a agosto del 2020, tuvo un incremento en la tasa de morosidad del 0.01%, en el crédito de consumo hubo una reducción de 0.06%, en el crédito de consumo también hubo una reducción del 0.49%, en el crédito de la vivienda hubo un aumento del 2.74%, en los créditos de microempresa hubo una reducción del 0.81%, en el crédito educativo hubo una reducción del 1.94% de todos estos, el que más contribuyó a la mora fue el de consumo. (SBS, 2019)

Figura 5 Morosidad



Cabe mencionar que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera aprobó la resolución No. 569-2020-F de 22 de marzo de 2020, que tuvo como política el diferimiento para aliviar la situación financiera que están atravesando las empresas con el registro de las deudas teniendo como consecuencia el estancamiento de la morosidad en el sistema financiero. (SBS, 2019)

Según (Godoy F., 2006)

la cobranza es una herramienta utilizada por las entidades financieras para la recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos otorgados mediante el uso de diferentes técnicas al momento de realizar los cobros a los clientes, teniendo como objetivo disminuir la morosidad en los créditos que fueron dados por las instituciones financieras. (p.159)

Las entidades financieras controlan el comportamiento de sus cuentas por cobrar usualmente utilizan técnicas de cobranza para que no exista falencias en la recuperación de las mismas, estas tienen un periodo determinado que es conocido como promedio de cobranzas que son los días de ventas pendientes de cobro, pero este término está dentro de la administración financiera.

El reporte que realiza la entidad financiera de sus cuentas por cobrar están calificadas por el tiempo de morosidad que tiene el cliente y estos se encuentran divididos para ser analizados y tomar las medidas necesarias para que no existan retrasos en los plazos determinados y que exista una buena liquidez en la empresa.

Según los autores (Horngren Charles y otros., 2007), ellos afirman que

Que los créditos en cuentas abiertas a los clientes se les entregan porque analizan a los clientes su historial crediticio y estos se comprometen a aceptar pagar después de la entrega de algún bien o servicio, estos son conocidos como créditos permanentes que se les otorga a ciertos clientes por su buena calificación crediticia.

El propósito de las cuentas por cobrar es la recuperación del dinero que fue otorgado al cliente en un tiempo determinado.

Para (Godoy F., 2006) Es muy importante entender que el propósito de la gestión de cobranza es tener menor morosidad y los créditos se encuentren limpios que no tengan mora, por lo tanto, las estrategias de las entidades financieras están encaminadas al cumplimiento de este propósito”.

De lo antes expuesto las entidades financieras deben contar con políticas de créditos y cobranzas bien establecidas para que no existan inconvenientes al momento de recuperar las cuentas por cobrar permitiendo así recuperar créditos vencidos.

Para Rodríguez, (2010), pág. 296.

Las cuentas por cobrar el éxito de la cobranza es tener un buen nivel las entidades financieras en cuanto a los montos que se otorgan y las fechas de vencimiento sin que esto afecta el nombre de la entidad, por lo cual no es solo medir que disminuya el activo circulante representado en el balance general lo relevante está en el proceso de cobro y lo eficiente que este sea, como conclusión un buen cobro está basado en:

- Políticas crediticias
- Gestión de Cobro
- Control de operaciones crediticias

Para la mayoría de los mercados económicos la gestión de cobranza se convierte en un seguimiento permanente y constante donde se debe contar con excelentes técnicas de cobranza para así recuperar las cuentas por cobrar teniendo el control al momento de recuperar el monto brindando así liquidez a la entidad financiera.

Políticas de cobranza

Las políticas de cobranza son las pautas para que se le otorgue un crédito al cliente estas deben ser conocidas por el personal de cobranzas.

Según (Besley, 2018)

Son los procesos que el personal de cobranza ejecuta al momento de recuperar esas cuentas por cobrar, donde se comprende la fecha y la notificación de cómo se otorgara el crédito al cliente, el valor, los intereses, la factura que se le enviara y los riesgos de caer en mora.
(p.89)

En la actualidad las entidades financieras utilizan la facturación electrónica para el envío de las facturas a los clientes, donde se le notifica el detalle del crédito y la fecha de pago del mismo, para evitar que caigan en mora.

Una de las cosas más importante de la gestión de cobranza es saber manejar correctamente la recuperación de las cuentas por cobrar de la entidad financiera por ejemplo una de las técnicas de cobranza que se emplearía sería:

La notificación por vía telefónica indicándole el periodo que lleva de mora y el monto que tendría que cancelar y los riesgos de la cartera vencida de 30 días a 90 días.

Estas son conocidas como técnicas de negociación con el cliente donde se llegan a buenos términos con el cliente al momento del vencimiento del crédito.

Técnicas de cobranza

Según, (Moyer, 2015) las técnicas de cobranza son las actividades que se realizan al momento de recuperar las cuentas por cobrar.

Entre las técnicas más frecuentes se tiene:

- Enviar notificaciones a los clientes por los pagos vencidos de su crédito.
- Realizar llamadas telefónicas para notificarle los pagos vencidos y conseguir el valor correspondiente de la cuota.
- Contratar una empresa de cobranza
- Ultima instancia acciones legales contra el cliente

Otra de las técnicas de cobranza es que la entidad financiera le niegue la utilización de otro producto que quiera utilizar hasta que cumpla con las obligaciones pendientes de cobro, aunque el verdadero objetivo de la gestión de cobro es acelerar el pago de los valores vencidos, reduciendo así la cartera vencida, evitando así conflictos con el cliente que normalmente son solvente y que por alguna buena razón no han cumplido con el pago oportuno de su deuda.

Si se utiliza una gestión de cobranza muy agresiva se corre el riesgo que haya reducción de ventas y exista en el futuro disminución de las utilidades ya que los clientes son los proveedores, así que se debe de tomar políticas de cobranza más indulgentes.

Las cuentas por cobrar son el derecho que tiene las entidades financieras al exigir a sus clientes el pago de los valores vencidos de los créditos otorgados.

Según, (Chiriboga, 2018)

Las cuentas por cobrar son activos circulantes estos están comprendidos por efectivo de las entidades financieras, consistiendo también en los intereses de los créditos otorgados, en los pagos por cuenta de clientes por cobrar, también se incluyen las acciones de las cuentas, los montos provisionados para cubrir eventualidades en caso de pérdidas de las cuentas por cobrar.

Para las empresas privadas el origen de su liquidez son las ventas eso son el principal ingreso donde se ven reflejados la transacción diaria de la compraventa de mercadería donde las compras son más frecuentes y en mayor volumen ofreciendo créditos a los clientes con una mejor flexibilidad beneficiando a las empresas y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo inmediato.

Para (Chiriboga., 2018) la importancia de las cuentas por cobrar es:

registrar el aumento y la disminución de las ventas o créditos otorgados a los clientes donde se tiene buenas técnicas de cobranzas y una eficacia en la recuperación de las cuentas por cobrar todo esto se encuentra documentado en los manuales de funciones. (p.63)

En las entidades financieras las cuentas por cobrar representan un rubor muy alto en los balances generales donde se encuentra representados como activos circulantes, lo cual representa todos los créditos que fueron 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".

Las cuentas por cobrar por lo regular son activos estos están comprendidos en un periodo de 30 a 60 días, es decir estos son reflejados en los balances generales de las entidades financieras son colocados inmediatamente después del efectivo y de otras inversiones, estos activos se los conocen como activos corrientes.

(Granados, 2015) manifiesta que las cuentas por cobrar están divididas en a corto plazo y a largo plazo a continuación se presenta cada una:

Corto Plazo: las cuentas por cobrar a corto plazo las que se recuperan en un tiempo no menor a un año a la fecha del periodo fiscal y esta representa un activo circulante.

Largo Plazo: las cuentas por cobrar a largo plazo estas se recuperan en un tiempo mayor a un año del periodo fiscal y estas en cambio se las presentan fuera del activo circulante.

El plazo de las cuentas por cobrar son realizadas por la entidad financiera mediante un análisis exhaustivo el jefe de cobranzas quien es el encargado de determinar si se le otorga o niega la solicitud del crédito, así mismo es el responsable del valor y la administración de los cobros respectivos.

De lo antes mencionado se debe tener políticas de cobranzas bien definidas y a su vez buenas técnicas de cobranzas para poder realizar de una manera eficiente la recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos otorgados por la entidad financiera.

2.1.2. Antecedentes referenciales

En el trabajo investigativo de Ericka Johanna Vera Andrade denominado “Gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2011” presentado en la Universidad Internacional del Ecuador publicado en el año 2013.

El resumen del trabajo investigativo de Vera se enfoca en la gestión de crédito y cobranza para prevenir y recuperar la cartera vencida, donde se determinó que existe una baja recuperación de las cuentas por cobrar constituyendo un serio problema en la viabilidad de la entidad financiera y a su vez en el propio sistema financiero del país, se utilizaron técnicas de investigación donde se evidencio falencias en el otorgamiento de los créditos el modelo de la gestión de cobranza no especifica las actividades que tiene que realizar el personal, no se ubica al cliente, garante y no se entrega de manera eficiente las notificaciones por escrito, las renovaciones, refinanciamientos y reestructuraciones de deudas, no se lo realizan de manera correcta debido a esto se propuso como mejora motivos un modelo de gestión de cobros de cartera vencida.

Cabe recalcar que este estudio se asemeja a la presente investigación que esta direccionada a las técnicas de cobranzas y su influencia en la recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

En el trabajo investigativo de José Luis Arcos Solís denominada “Los procesos de crédito y cobranza y la cartera vencida del Banco Pichincha en la sucursal Ambato”, presentado en la Universidad Técnica de Ambato, publicado en el año 2015.

El resumen de la investigación de Arcos está enfocada en los procesos de crédito y cobranza relacionada con la cartera vencida del Banco Pichincha sucursal Ambato, tuvo como propósito determinar los riesgos existentes y su afectación en la cartera vencida, permitiendo que se genera una mayor

rentabilidad, se evidencia que con estas falencias existe un riesgo de liquidez, se utilizó las técnicas de investigación para con los resultados obtenidos tomar decisiones y mejorar en los diferentes aspectos económicos de la entidad financiera, este tema objeto de estudio es beneficioso para los clientes internos y externos porque permitirá tener una mayor solidez en la atención al cliente.

La presente investigación tiene similitud con el estudio de Solís, ya que se encuentra enfocada en la recuperación de las cuentas por cobrar, también en el análisis de las falencias en las técnicas de cobranza que emplea la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

En el trabajo investigativo Nole Zeña Griselda Isabel denominado “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” presentado en la Universidad Señor de Sipán – Perú, publicado en el año 2015.

El resumen de la investigación de Nole está fundamentado en sus dos variables principales las estrategias de cobranzas y la relación que esta tiene con la morosidad de los pagos de la empresa EPSEL S.A –Ferreñafe; que es una entidad prestadores de servicios se realizó la fundamentación teórica, teniendo como propósito disminuir la morosidad de pagos y mejorar las estrategias de cobranzas, se utilizó los tipos de investigación descriptivo, correlacional y propositiva, se empleó la técnica de investigación de la encuesta con una población de 50 empleados y 312 usuarios, que a continuación se analizó e interpreto los resultados arrojados en las encuestas empleadas para así determinar la propuesta de mejora.

El estudio realizado por Nole, presenta similitudes al momento de solucionar problemas de morosidad, en el caso de la presente investigación este enfocado en la recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

En el trabajo investigativo de Betsy Shirley Fuentes Piguave denominado “Diseño de un modelo de crédito y cobranza para automercado S.A.” presentado en la Universidad de Guayaquil y publicado en el año 2016.

El resumen de la investigación de Fuentes está enfocado en el análisis del otorgamiento de créditos y su vez en la cobranza de la empresa automercado S.A., donde se evidencio que hay falencias en las cuentas por cobrar y esto esta originando iliquidez en la empresa. En las técnicas de investigación que se utilizaron determinaron que la empresa no cuenta con políticas y procedimientos de crédito y cobranzas definidos, por lo cual no toman decisiones acertadas a la hora de otorgar los créditos, viendo una alta morosidad después al momento de recuperar las cuentas por cobrar también se evidencio que el personal no tiene conocimiento en los procesos de cobranzas.

El estudio presentado por Fuentes se diferencia de la presente investigación porque está enfocado a una empresa comercial, pero también presenta similitudes en el análisis del otorgamiento de créditos y los procesos de cobranza que realizan al igual que en el tema de estudio.

En el trabajo investigativo de Sandra Lucero Revelo denominado “Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la empresa “Profemac” de la ciudad de Tulcán, presentado en la Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDES” publicado en el año 2013.

El resumen de la investigación de Lucero está enfocada en el desempeño de la cartera vencida de la empresa Profemac para determinar qué medidas tomar en la problemática objeto de estudio para proponer alternativas de que permitan promover y mejor el desempeño actual financiero.

El estudio presentado por Revelo tiene semejanza con la presente investigación al enfocarse en la recuperación de la cartera de crédito, donde se analizará las técnicas de cobranza que está utilizando la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

2.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Constitución de la República del Ecuador

Sección primera

Sistema económico y política económica

Art. 283.- El sistema económico es social y solidario; reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende a una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza; y tiene por objetivo garantizar la producción y reproducción de las condiciones materiales e inmateriales que posibiliten el buen vivir.

El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios.

Art. 284.-La política económica tendrá los siguientes objetivos:

1. Asegurar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional.
2. Incentivar la producción nacional, la productividad y competitividad sistémica, la acumulación del conocimiento científico y tecnológico, la inserción estratégica en la economía mundial y las actividades productivas complementarias en la integración regional.
3. Asegurar la soberanía alimentaria y energética.
4. Promocionar la incorporación del valor agregado con máxima eficiencia, dentro de los límites biofísicos de la naturaleza y el respeto a la vida y a las culturas.
5. Lograr un desarrollo equilibrado del territorio nacional, la integración entre regiones, en el campo, entre el campo y la ciudad, en lo económico, social y cultural.

6. Impulsar el pleno empleo y valorar todas las formas de trabajo, con respeto a los derechos laborales.
7. Mantener la estabilidad económica, entendida como el máximo nivel de producción y empleo sostenibles en el tiempo.
8. Propiciar el intercambio justo y complementario de bienes y servicios en mercados transparentes y eficientes.
9. Impulsar un consumo social y ambientalmente responsable Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

El Estado fomentará el acceso a los servicios financieros y a la democratización del crédito. Se prohíben las prácticas colusorias, el anatocismo y la usura.

La regulación y el control del sector financiero privado no trasladarán la responsabilidad de la solvencia bancaria ni supondrán garantía alguna del Estado. Las administradoras y administradores de las instituciones financieras y quienes controlen su capital serán responsables de su solvencia.

Se prohíbe el congelamiento o la retención arbitraria o generalizada de los fondos o depósitos en las instituciones financieras públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su

seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310.- El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades o grupos financieros no podrán poseer participaciones permanentes, totales o parciales, en empresas ajenas a la actividad financiera.

Se prohíbe la participación en el control del capital, la inversión o el patrimonio de los medios de comunicación social, a entidades o grupos financieros, sus representantes legales, miembros de su directorio y accionistas.

Cada entidad integrante del sistema financiero nacional tendrá una defensora o defensor del socio, que será independiente de la institución y designado de acuerdo con la ley.

Plan Nacional del Buen Vivir

Objetivo 8.- Consolidar el sistema financiero económico social y solidario, de forma sostenible.

El sistema económico mundial requiere renovar su concepción priorizando a la igualdad en las relaciones de poder –tanto entre países como al interior de ellos–, a la (re)distribución y al ser humano, sobre el crecimiento económico y el capital SENPLADES, (2009). Esta nueva concepción permitirá la concreción de aspectos como la inclusión económica y social de millones de personas, la transformación

Del modo de producción de los países del Sur, el fortalecimiento de las finanzas públicas, la regulación del sistema económico y la justicia e igualdad en las condiciones laborales.

Las economías populares y solidarias, base social y económica, son el mayor empleador del país y cuentan con millones de socios. La economía popular y solidaria que empleo en 2009 el 64% de los ocupados a nivel nacional (MIES, 2011), constituye un ejemplo palpable de que un sistema económico que privilegie

Al ser humano sobre el capital es posible. Por ello es fundamental insistir en la urgencia de cambiar las conductas individuales (los patrones consumistas), que son las que provocan y aceleran la insostenibilidad del consumo capitalista en el mediano plazo, aunque sean el fundamento de las utilidades del capital en el corto plazo.e

La base que sustenta el capitalismo es la acumulación, sin importar los medios que use para alcanzar sus fines. “Con esa aspiración irrefrenable, la producción se intensifica al máximo y el consumo se extiende con enorme velocidad. La naturaleza y sus recursos (como factores de la producción) son simples insumos que operan a favor de la acumulación de capital que, en su proceso de crecimiento y dominio mundial, arrasa todo a su paso, pero sobre todo genera pobreza y desigualdad en los seres humanos y, además, el deterioro acelerado del ambiente” Falconi, (2013:

1-2). La Constitución del Ecuador establece como deber primordial del Estado, promover el desarrollo sustentable y la redistribución equitativa de los recursos y la riqueza para acceder al Buen Vivir; ordena que el sistema económico sea social y solidario, y define a la estabilidad económica como el máximo nivel de producción y empleo, en el marco de la sostenibilidad fiscal, externa, monetaria y biofísica.

Los instrumentos con los que cuenta el Estado para esta transformación son, principalmente, los recursos públicos y la regulación económica. El Estado debe orientar los recursos públicos y privados de forma sostenible

Para generar crecimiento económico y logros en empleo, reducción de pobreza, equidad e inclusión económica. Mediante las acciones directas y la regulación, el Estado debe minimizar el riesgo sistémico de la economía. Adicionalmente, la inserción estratégica internacional del Ecuador debe enfocarse en construir la soberanía económica regional para mitigar el impacto de escenarios externos de crisis.

El sistema económico social y solidario, “además de establecer una serie de principios y pautas de interacción social, busca alternativas de acumulación, redistribución y regulación, y nuevas formas de coordinación democrática de la sociedad” Movimiento Alianza PAIS, (2012: 46). “En esta perspectiva, el régimen económico no tiene primacía en sí mismo; por el contrario, se subordina y sirve a la vida de los seres humanos y de la naturaleza” SENPLADES, (2009: 329).

La consolidación del sistema económico social y solidario, de forma sostenible, implica colocar al ser humano por encima del capital, lo que significa priorizar el desarrollo de capacidades y complementariedades humanas. Por esto, en el contexto de la continua crisis del sistema capitalista, se proponen como mecanismos para el Buen Vivir: la regulación adecuada del Estado para delimitar, orientar y potenciar los espacios públicos; la ampliación de espacios cooperativos a nivel regional, a través de la integración regional y particularmente la Nueva Arquitectura

Financiera, para restablecer equilibrios de poder globales, desarrollar cadenas productivas y fomentar la soberanía de nuestros pueblos; el cambio del espectro productivo nacional a través de la “transformación de la matriz productiva en que confluyan nuevas políticas para el estímulo de la producción local, la diversificación de la economía y una inserción inteligente en la economía mundial” Movimiento Alianza PAIS, (2001: 48); el sometimiento de los capitales a las necesidades populares mediante la implementación “de un conjunto de políticas, con enfoque territorial, que modifiquen los esquemas de acumulación, distribución y redistribución” Movimiento Alianza PAIS, (2012: 48); y como eje central del proceso de descentralización y reordenamiento, la inversión adecuada de los recursos públicos hacia la potenciación de capacidades, los sectores estratégicos y la promulgación de las economías populares y solidarias.

8.8 Minimizar el riesgo sistemático de la economía.

e. Implementar un sistema integral de riesgo crediticio que permita diferenciar los niveles de tasas de interés, en función de perfiles de los sujetos de crédito. f. fortalecer el sistema de garantía crediticia para facilitar el acceso al crédito y reducir el nivel de riesgo.

2.3. VARIABLES CONCEPTUALES

Variable independiente: Técnicas de cobranza

Es una herramienta que utiliza las entidades financieras para recuperar las cuentas por cobrar de un crédito otorgado es decir es una actividad destinada a la recaudación de los fondos que es el objetivo principal de las técnicas de cobranza.

Variable dependiente: Recuperación de las cuentas por cobrar

La recuperación de las cuentas por cobrar de las instituciones financiera son los valores adeudados por los clientes generalmente por el otorgamiento de créditos.

2.4. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Acuerdos de Pago:	son las alternativas de pago que ejecuta la entidad financiera para que los clientes de los créditos vencidos se pongan al día en sus obligaciones adquiridas.
Cartera vencida:	Son los valores vencidos de los créditos otorgados a los clientes de las entidades financieras.
Confiabilidad:	es la consistencia en los resultados económicos de la entidad financiera.
Cuentas por Cobrar:	son los créditos que no se han cancelados por el cliente y son a favor de la entidad financiera.
Efectividad:	es la capacidad que tiene las entidades en alcanzar sus objetivos propuesto en un tiempo determinado.
Eficacia:	es lograr las metas propuesta en las entidades financieras para un fin determinado.
Eficiencia:	es la obtención de resultados fiables y confiables donde se determina la correcta utilización de los recursos.
Gestión de Cobro:	es la actividad que realiza el personal de cobranza de alguna entidad bancaria cuando el cliente se encuentra vencido en su crédito.

Indicadores económicos:	son las estadísticas que se realizan cada mes para determinar las proyecciones financieras de las entidades financieras publicas y privadas permitiendo ver el desarrollo económico del país.
Institución financiera:	su principal actividad son los activos como depósitos bancarios, inversiones además de los fondos de los clientes estas pueden ser públicas o privadas y estan controladas por la superentendía de Bancos.
Mercado financiero:	son todo tipo de negocio ya sea entidades financieras públicas o privadas donde se negocian las inversiones, estos estan organizados y controlados por organismo gubernamental financiero.
Mora:	Incumplimiento de las obligaciones adquiridas por el cliente en un tiempo determinado.
Políticas crediticias:	son medidas que estan rígidas por organismos de control monetario que permiten otorgar créditos bancarios de manera correcta a los clientes permitiendo así que no haya falencias en los recursos económicos, ni represente peligro en la liquidez de las empresas.
Procedimientos:	son las actividades o funciones que realizan las instituciones para un fin determinado.

- Procesos:** Comprende los pasos a seguir para lograr alcanzar los objetivos propuestos de las instituciones.
- Recuperación de la Cartera:** Es el cobro de las cuotas impagas de los créditos que fueron otorgados por la institución financiera esto se debe a que los clientes pagan tardíamente sus obligaciones generando cartera vencida.
- Rentabilidad:** Beneficios que generan las empresas públicas o privadas.
- Superintendencia de Bancos:** Supervisa a las entidades financieras y controla el sistema financiero del país.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA

El BANCO PICHINCHA (anteriormente conocido como Banco del Pichincha) es el mayor banco privado, por capitalización y número de depositantes, en el Ecuador. Banco principal del Grupo Pichincha, grupo empresarial que incluye las compañías de asociadas con el banco y empresas relacionada a Fidel Egas Grijalva y familia, que incluye Diners Club del Ecuador, Picaval, Teleamazonas (hasta 2012), Delta Publicidad, entre otras.

52 quiteños se reunieron 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).

Ese día, la escritura pública de establecimiento de la compañía se suscribió en acto solemne realizado en el salón municipal de Quito, el 11 de abril de 1906 Manuel Jijón Larrea fue designado presidente de la institución, ya que había sido el eje de la iniciativa. Era un gran hacendado y también productor textil. Fue uno de los empresarios más innovadores de su tiempo. Fue también el propulsor de la Cámara de Comercio, Agricultura e Industrias de Quito, escribió el historiador Enrique Ayala Mora.

El 23 de abril de 1906 se integró el primer Directorio, en la casa de Fernando Pérez Quiñones. En esa ocasión, se encargó la Gerencia a Ignacio Fernández Salvador, el que fue sucedido por Carlos Pérez

Quiñones en 1907; Manuel Freile Donoso consta también como gerente fundador.

Constituida de esta manera, 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.

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. El dinero llegó en febrero del año siguiente y comenzó a circular inmediatamente, en virtud de las emisiones que se hacían de acuerdo a la ley y las exigencias comerciales vigentes. Junto con los billetes, llegaron también títulos de acciones, cheques, letras de cambio, libretas para los estados de cuentas corrientes, útiles de escritorio, y otras herramientas necesarias para el trabajo bancario.

El banco tiene más de un millón y medio de clientes, más de 1500 millones de dólares en su portafolio de préstamos, y más de 200 agencias en el país.

Las transacciones electrónicas del BANCO PICHINCHA se hacen a través del sistema INTERNEXO, que reemplazó el sistema TODO1. En enero del 2007, el BANCO PICHINCHA firmó un contrato de \$140 millones con Tata Consultancy Services (TCS) por 5 años, en el cual se modernizará los sistemas de información y mejorará la eficiencia.

Valores

Coherencia:

- Actuamos con principios de honestidad y transparencia con clientes, empleados, proveedores y accionistas.
- Fomentamos relaciones justas con clientes de todos los segmentos, buscando ser resolutivos y consistentes.

- Actuamos bajo los principios de integridad, responsabilizándonos de los compromisos asumidos.

Esfuerzo (ser el mejor):

- Buscamos la excelencia en todo lo que hacemos colocando metas desafiantes que nos obliguen a salir de la zona de confort.
- Promovemos las ganas de crecer y superarse, teniendo una actitud autocrítica y de humildad para reconocer cuando nos equivocamos.
- Nos desafiamos para vislumbrar oportunidades de negocio y tomar riesgos calculados, actuando con autonomía y responsabilidad.
- Damos claridad sobre los objetivos y metas a alcanzar, midiendo los resultados y reconociéndolos.

Responsabilidad:

- Cumplimos con nuestros compromisos y en todas las actividades que realizamos.
- Actuamos de forma diligente y resolutiva con nuestros clientes, cumpliendo los compromisos adquiridos.
- Estamos abiertos a rendir cuentas de nuestras acciones.

Trascender:

- Actuamos como “coaches” de las personas, para ayudarles a sacar lo mejor de sí.
- Ayudamos a nuestros clientes a lo largo de su ciclo de vida, con visión de largo plazo.
- Nos involucramos en la comunidad, siendo responsables con ella y promoviendo la inclusión.
- Actuamos como emprendedores, promoviendo la sostenibilidad de nuestras acciones con el objetivo de construir un legado.
- Promovemos la colaboración y búsqueda de sinergias, al mismo tiempo que nos desafiamos generando competitividad sana que inspire hacia la excelencia.

Figura 6 Alta Dirección



Fuente: Banco Pichincha

Propósito

Inspirar y retribuir confianza:

- Ofreciendo la mejor experiencia al cliente.
- Transformándonos para ser más simples y más eficientes.
- Desarrollando el mejor equipo humano.
- Realizando una gestión sostenible (impacto social y ambiental).

Visión

Ser el banco más grande y el mejor.

Figura 8 Matriz Banco Pichincha Guayaquil



Fuente: Banco Pichincha

3.2. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Cuantitativa.- (Cauas, 2016) “está enfocada en la parte estadísticas de la población objeto de estudio para determinar la medición numérica exacta en la recolección de información y el análisis de los datos para comprobar la hipótesis de la investigación o para la contestación de las preguntas de estudio”

Cualitativa.- (Aljibe, 2017) “en cambio la cualitativa está enfocada en los puntos de vistas de los entrevistados donde se analiza las respuestas de la población objeto de estudio determinando así la experiencia, problemática, estableciendo patrones de comportamiento”

La presente investigación se basará con un modelo cuali-cuanti porque permite conocer los hechos, procesos y las características principales de las técnicas de cobranza en la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas y a su vez determinar las falencias que existen en la recuperación de las cuentas por cobrar.

3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación exploratoria

Según (Pareja I., 2015) “la investigación exploratoria está orientada en buscar las características, hechos, acontecimientos del objeto de estudio determinar cuáles son las causas y consecuencias del mismo brindando una clara idea de la situación por lo que se encuentra actualmente.”

Este tipo de investigación se enfocará en conocer las falencias que existe al momento de realizar la recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos otorgados por la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

Investigación descriptiva

Según (Robbins, 2018) “ la investigación descriptiva se basa en establecer las particularidades del objeto tema de estudio determinando así los rasgos más relevantes en la investigación”

Este tipo de investigación permitirá determinar analizar las técnicas de cobranzas que está utilizando agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, para lograr una eficiente recuperación de las cuentas por cobrar.

Investigación correlacional

Para (Hernández, 2016) “la investigación correlacional está enfocada en la relación que existe entre las variables independiente y dependiente de la investigación”

Este tipo de investigación permitirá conocer la relación que existe entre las técnicas de cobranza y la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

(Romero, 2014) “es el conjunto de todos elementos que se va a estudiar en el objeto de estudio de las investigaciones”

Población finita

Fuente especificada no válida. “la población finita son elementos que se pueden contar es delimitado por lo tanto se conocen con exactitud los elementos”.

En la presente investigación se utilizará la población infinita, ya que se conoce la población exacta a continuación se presenta los elementos objetos del estudio.

Cuadro 2 Población

Elementos	Cantidad
Gerente	1
Jefe de cobranza	1
Personal de cobranza	25
TOTAL	27

Elaborado por: San Martin, V. (2020)

3.4.2. Muestra

Muestreo.- (Jimenez, 2018) “el muestreo es una parte seleccionada por el investigador ya sea por algunas características en específico para determinar alguna hipótesis de la investigación.”

Muestra Probabilísticas.- (Arena, 2018) “esta muestra se la utiliza cuando se conoce la exactitud de la población y se la realiza mediante el uso de fórmulas que permiten determinar la muestra con las características específicas para la investigación objeto de estudio.”

Tamaño de la muestra

Debido a que la población es finita la fórmula a usar es la siguiente:

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

Cabe indicar que para la presente investigación se utilizará toda la población ya que es una población finita y se conoce los elementos exactos para la utilización de las técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista, por lo cual no se empleará la muestra.

3.5. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Método Analítico-Sintético.- (Ruíz R., 2014) “este método está enfocado en el análisis de los elementos que se escogieron para el tema objeto de estudio donde se realizara un razonamiento y análisis de los datos obtenidos para luego ser expuesto metodológicamente determinando así las características y particularidades de los hechos”

Con la utilización de este método permitirá aplicar la técnica de investigación de la encuesta procesando datos previamente obtenidos del personal de cobranza de agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas.

Método Inductivo-Deductivo.- (Ruiz R., 2014) “este método se basa en la observación de los hechos o fenómenos que se requieran estudiar en la investigación, es decir de las situaciones particulares se analiza para obtener un resultados a los fenómenos generales de ese objeto de estudio por lo tanto es conocido que va de los particular a lo general”

Permitirá conocer las falencias que existe al momento de ejecutar las técnicas de cobranzas, evidenciando porque no se realiza una eficiente recuperación de las cuentas por cobrar agencia matriz Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

3.6. TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

La entrevista.- (Morán, 2016) “es una de las técnicas de investigación más usadas en las investigaciones que permiten analizar los diferentes puntos de vistas, para así comprobar alguna hipótesis del tema objeto de estudio”.

La técnica de la entrevista estará dirigida al gerente y al jefe de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.

Encuesta.- (Villalba, 2017) “esta técnica de investigación permite obtener resultados viables para determinar los objetivos de las investigaciones a diferencia de la entrevista la encuesta se la elabora con preguntas cerradas para poder realizar el análisis e interpretación de los datos”.

La técnica de la encuesta estará dirigida al personal de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas estará compuesta por 10 preguntas cerradas.

El cuestionario.- (Villalba., 2017) “es un instrumento de investigación que se lo utiliza con las técnicas de la encuesta y la entrevistas con preguntas abiertas y cerradas permitiendo obtener datos precisos”

En la presente investigación se utilizará el cuestionario permitiendo la recolección de la información clara y precisa para mejorar las técnicas de cobranza en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, permitiendo obtener una propuesta de mejora.

3.7. PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

En el desarrollo del presente estudio se utilizaron las técnicas de investigación de la encuesta dirigida al personal de cobranza y la entrevista dirigida al gerente y al jefe de cobranza.

En base a la información obtenida de las técnicas de investigación de la entrevista y de la encuesta se procederá a realizar la tabulación de estos y a su vez el análisis e interpretación de los resultados teniendo como finalidad una propuesta de solución.

Para el proceso de tabulación de los resultados de la encuesta dirigida al personal de cobranza agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas se procederá a ingresar los datos a una matriz de Excel para luego ser tabulados con cuadros estadísticos y con figuras donde se visualizará los resultados.

CAPÍTULO IV

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

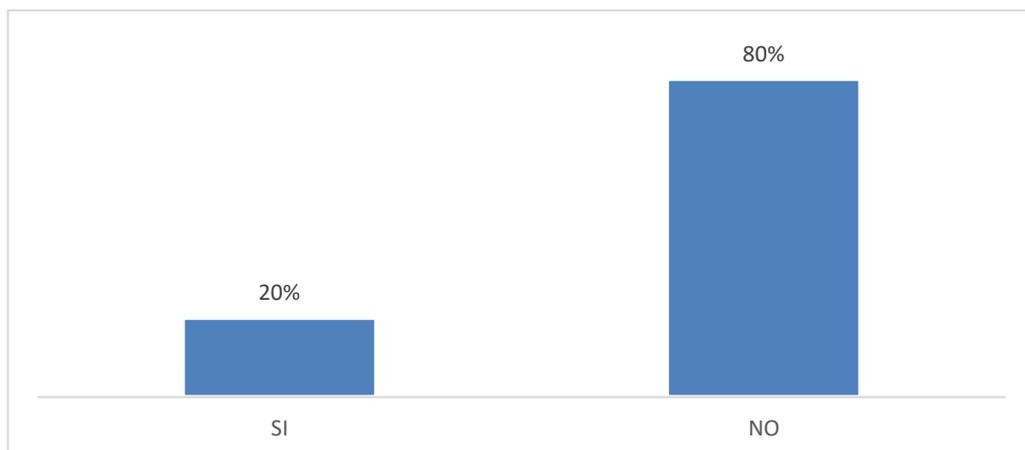
1. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas posee un manual de funciones para el departamento de cobranzas?

Cuadro 3 Manual de funciones

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	5	20%
NO	20	80%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 9 Manual de funciones



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados respondieron que la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil no posee un manual de funciones para el personal que labora en el departamento de cobranza.

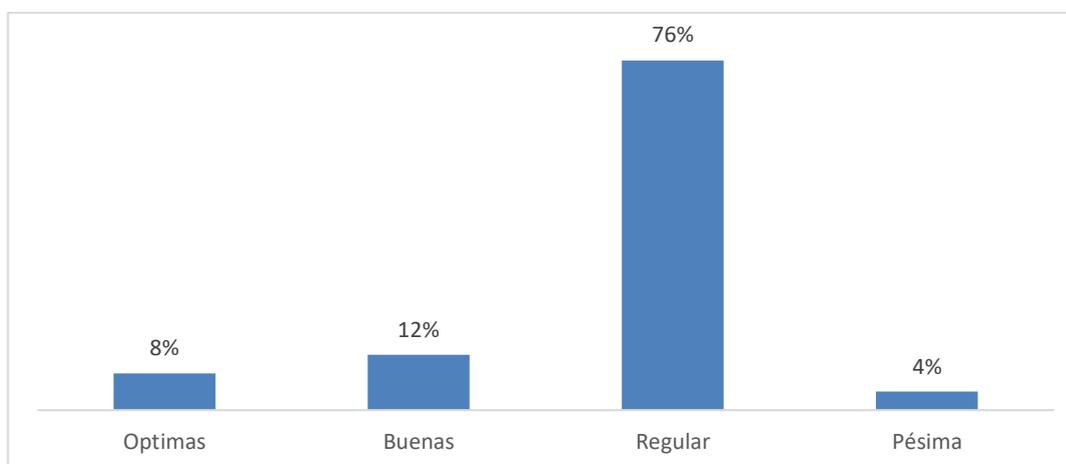
2. ¿Como considera usted las políticas de cobranzas de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Cuadro 4 Políticas de cobranza

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Optimas	2	8%
Buenas	3	12%
Regular	19	76%
Pésima	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 10 Políticas de cobranzas



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

Se evidencio que la mayoría de los encuestados considera que las políticas de cobranza actuales de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, son regulares al momento del otorgamiento de crédito, y esto es una de las causas que afecta la recuperación de las cuentas por cobrar.

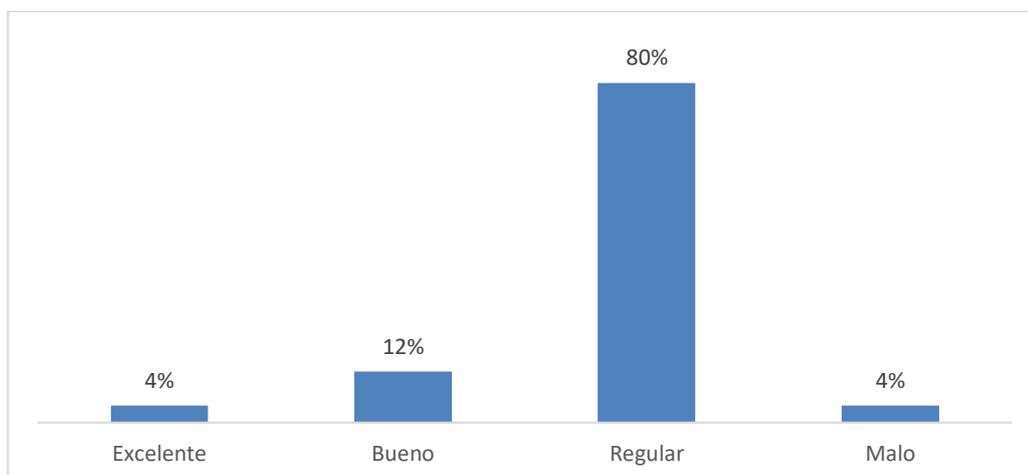
3. ¿Cómo calificaría usted las técnicas de cobranza que realiza la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Cuadro 5 Técnicas de cobranza

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Excelente	1	4%
Bueno	3	12%
Regular	20	80%
Malo	1	4%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 11 Técnicas de cobranza



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados consideran que las técnicas de cobranzas actuales que se emplean en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, son regulares evidenciándose problemas al momento de recuperar los montos de los créditos otorgados.

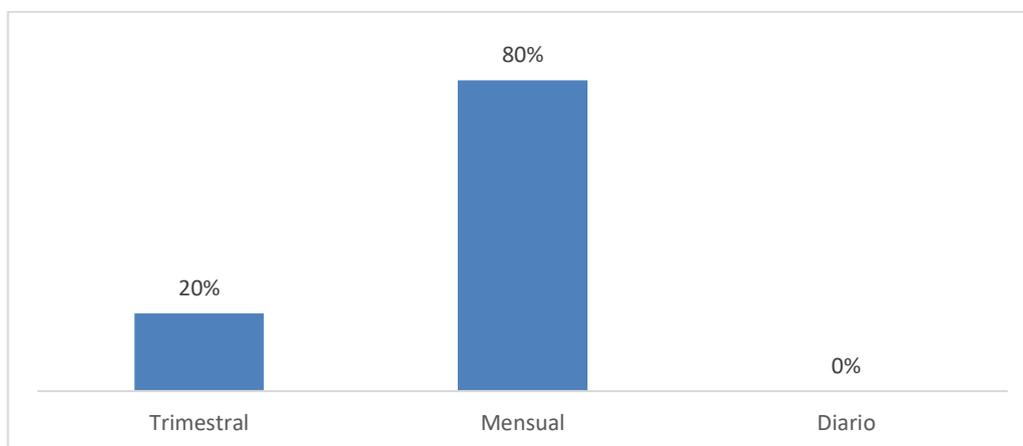
4. Con que frecuencia evalúan los índices de morosidad en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas.

Cuadro 6 índices de morosidad

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Trimestral	5	20%
Mensual	20	80%
Diario	0	0%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 12 Índice de morosidad



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados respondieron que los índices de morosidad de los créditos otorgados son analizados cada mes, para detectar la situación financiera de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil y determinar las posibles alternativas de solución para una eficiente recuperación de las cuentas por cobrar.

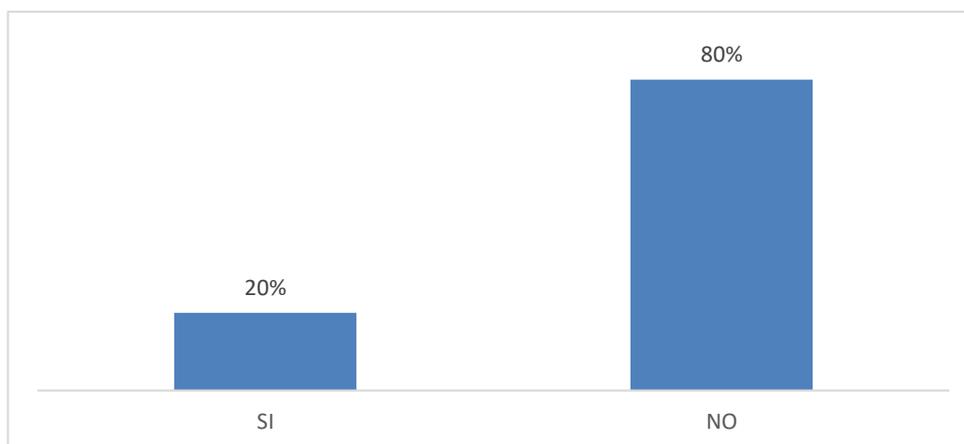
5. ¿Considera usted que se realiza de manera correcta el otorgamiento de los créditos en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Cuadro 7 Otorgamiento de créditos

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	5	20%
NO	20	80%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 13 Otorgamiento de crédito



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados contestaron que no se realiza de manera correcta el otorgamiento de créditos, porque no se cuenta con políticas de cobranzas bien definidas que permitan optimizar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

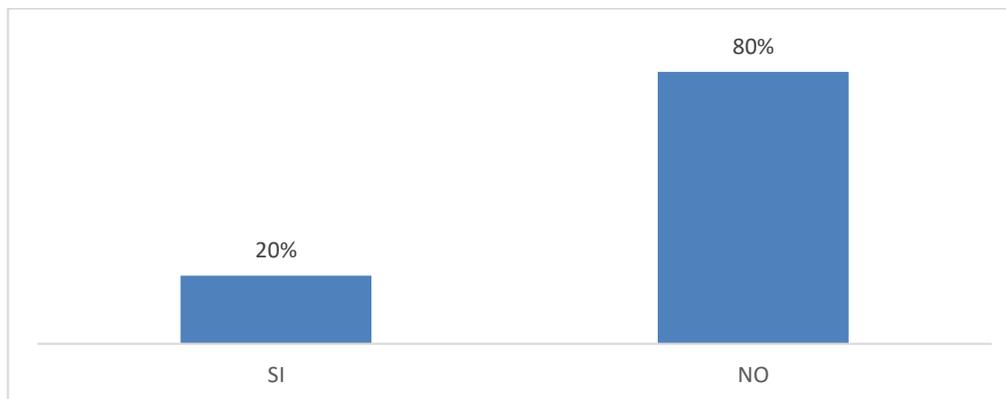
6. ¿Considera usted que la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, capacita al personal de cobranza para el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar?

Cuadro 8 Capacitación personal

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	5	20%
NO	20	80%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 14 Capacitación personal



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados respondieron que no se les capacita con buenas técnicas de cobranza para tener un eficiente proceso de recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

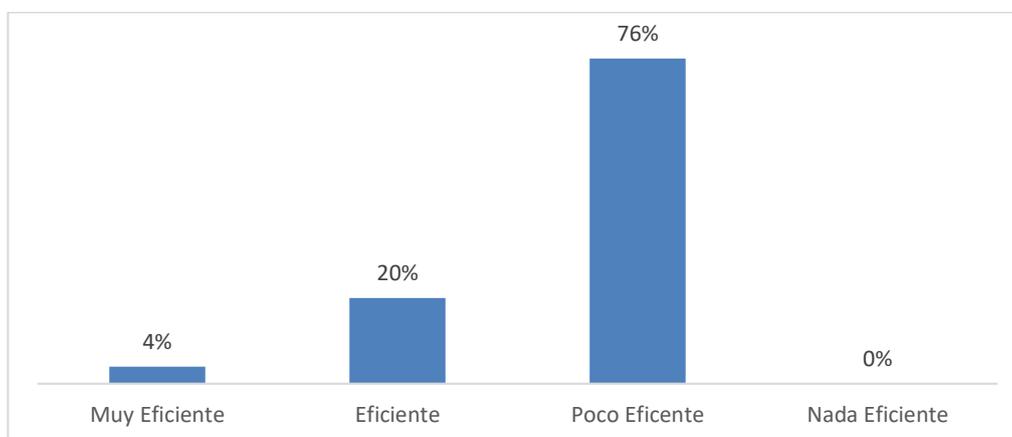
7. ¿Cómo considera usted el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Cuadro 9 Recuperación de las cuentas por cobrar

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy eficiente	1	4%
Eficiente	5	20%
Poco eficiente	19	76%
Nada eficiente	0	0%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 15 Recuperación de las cuentas por cobrar



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados respondieron que el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, son poco eficiente por que no se cuenta con buenas técnicas de cobranzas al momento de recuperar los montos de los clientes que se encuentran vencidos.

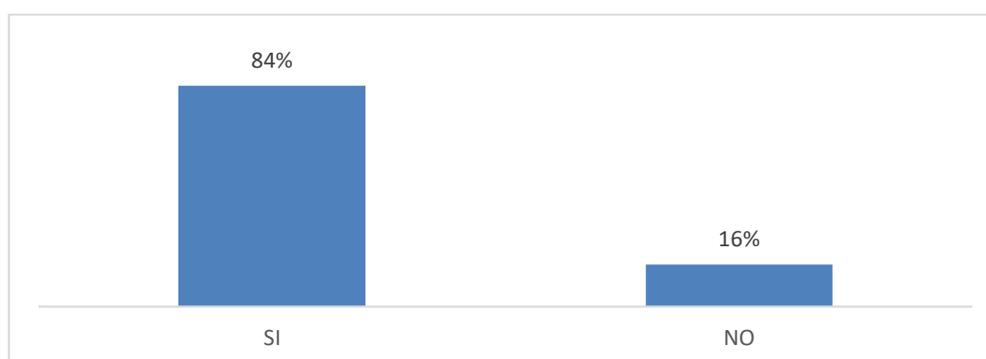
8. ¿Considera usted que con nuevas técnicas de cobranzas mejoraría la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Cuadro 10 Nuevas técnicas de cobranza

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
SI	21	84%
NO	4	16%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Cuadro 11 Nuevas técnicas de cobranza



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

Se evidencia que la mayoría de los encuestados consideran que con mejores y nuevas técnicas de cobranzas, mejoraría notablemente la recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos vencidos en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

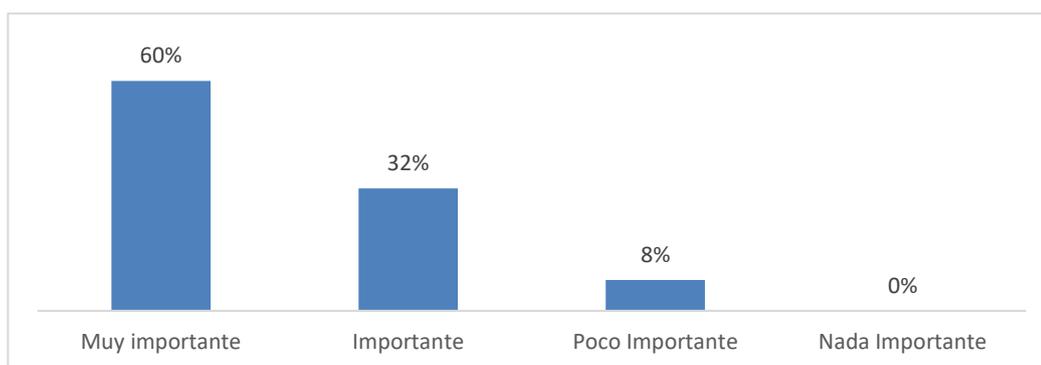
9. ¿Considera usted que es importante contar con buenas técnicas de cobranza la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas?

Cuadro 12 Buenas técnicas de cobranza

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Muy importante	15	60%
Importante	8	32%
Poco importante	2	8%
Nada importante	0	0%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 16 Buenas técnicas de cobranza



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados considera que es muy importante contar con buenas técnicas de cobranzas en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, ya que con esto el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar sería más eficiente, mejorando así la liquidez del banco.

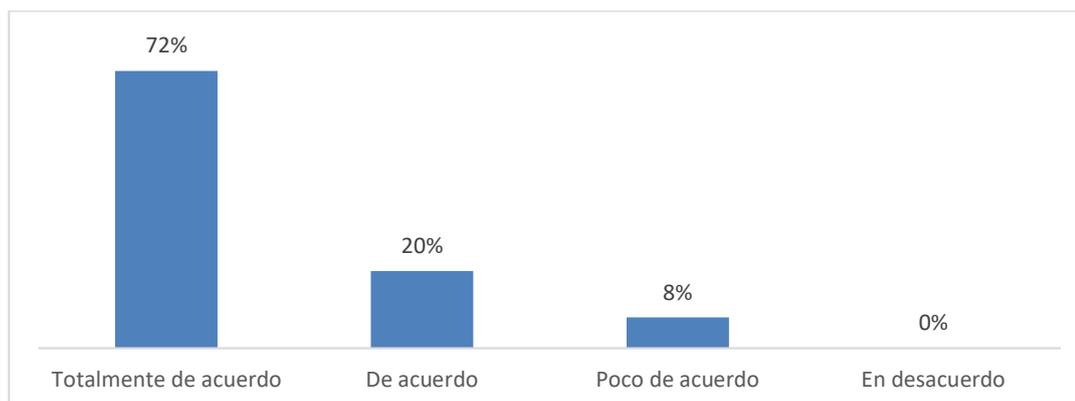
10. ¿Está de acuerdo con que se implemente un plan de mejora para optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas?

Cuadro 13 Plan de mejora

Alternativas	Cantidad	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	18	72%
De acuerdo	5	20%
Poco de acuerdo	2	8%
En desacuerdo	0	0%
Total	25	100%

Elaborado por: Víctor San Martín

Figura 17 Plan de Mejora



Elaborado por: Víctor San Martín

Interpretación

La mayoría de los encuestados están totalmente de acuerdo con que se implemente un plan de mejora para así optimizar el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.

Entrevista a gerente de la agencia matriz del Banco Pichincha

- 1. ¿El departamento de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, cuenta con un manual de funciones?**

El personal de cobranza conoce sus funciones de su puesto, pero de manera verbal, no se cuentan con un manual de funciones en físico para orientar al personal.

- 2. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, tiene definidas las funciones y responsabilidades del personal del departamento de cobranza?**

La agencia matriz del banco Pichincha no cuenta con funciones y responsabilidades bien definidas para realizar las actividades correspondientes al área de cobranzas y a su vez en la recuperación de las cuentas por cobrar.

- 3. ¿En la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, que parámetros se consideran para otorgar el crédito?**

Los parámetros que se llevan a cabo son los siguientes:

- El cliente debe llenar la solicitud de crédito con la información de los datos personales, activos, pasivos y patrimonio.
- Se analiza su historial crediticio y su capacidad de endeudamiento.
- Aprobación de crédito.

4. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, cuenta con políticas de cobranza?

En el departamento de cobranza si cuenta con políticas de cobranza, pero no están especificadas por escrito por ello el personal que labora en este departamento omite u olvida algunas de ellas al momento de realizar la gestión de cobro.

5. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, tiene definidas las políticas de cobranza?

Las políticas de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha no se encuentran bien definidas al personal del departamento de cobranzas teniendo falencias en la recuperación de las cuentas por cobrar.

6. ¿Cómo evalúa la morosidad el departamento de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Es evaluada a través de un estudio financiero de los índices de morosidad de la cartera vencida permitiendo determinar la situación actual en la recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del Banco Pichincha.

7. ¿Cree usted que con nuevas técnicas de cobranzas puede lograr mejorar la recuperación de la cartera vencida en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Para el personal de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, sería muy beneficioso emplear nuevas técnicas de cobranzas para mejorar así la recuperación de las cuentas por cobrar de los créditos otorgados, favoreciendo así la liquidez del banco.

4.2. PLAN DE MEJORAS

Oportunidad de mejora: Mejorar las técnicas de cobranzas					
Meta:	Lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar				
Responsable:	Víctor San Martín				
¿QUÉ?	¿QUIÉN?	¿CÓMO?	¿POR QUÉ?	¿DÓNDE?	¿CUÁNDO?
Desarrollar mejoras en las técnicas de cobranzas para lograr una efectiva recuperación de cuentas por cobrar.	Personal de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.	<p>Implementar nuevas técnicas de cobranzas</p> <p>Capacitar al personal de cobranza con las nuevas técnicas de cobranzas.</p> <p>Establecer un manual de funciones y responsabilidades al personal de cobranzas.</p>	<p>Garantizar una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar.</p> <p>Reducir el índice de morosidad</p>	Departamento de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.	Continuamente

Elaborado por: Víctor San Martín

Cuadro 14 Técnicas de cobranzas

Técnicas de cobranza
Lugar: Agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.
Responsable: Personal de Cobranzas
Objetivo: Optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar mediante nuevas técnicas de cobranzas
Técnicas:
1. Definir segmentos por el nivel de morosidad de los clientes de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.
2. Establecer nuevos medios de comunicación con los clientes de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.
3. Capacitar al personal de cobranza para el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.
4. Contar con procesos automatizados en la gestión de cobranza de la Agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.
5. Crear nuevos productos para los clientes que no han podido cumplir con los créditos Agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas.
Productos como:
Finiquito
Reestructuración de la deuda

Elaborado por: Víctor San Martín

4.3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, no tiene bien definidas las políticas de cobranzas evidenciando falencias en la recuperación de las cuentas por cobrar.
2. Se evidencio que el departamento de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, no cuenta con buenas técnicas de cobranzas.
3. De los resultados obtenidos por las encuestas y entrevistas se evidencio que la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, presenta falencias en la recuperación de las cuentas por cobrar.
4. La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, no existe capacitación al personal de cobranza en el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar.

Recomendaciones

1. Establecer políticas de cobranzas que permitan optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha.
2. Optimizar el proceso de otorgamiento de créditos que realiza la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil.
3. Capacitar al personal de cobranza con nuevas técnicas de cobranzas para la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas.
4. Dar seguimiento a la implementación del plan de mejoras teniendo como meta lograr una efectiva recuperación de las cuentas por cobrar.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera B. (2015). *Impacto financiero*. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4690/1/SM178-Aguilera-El%20impacto.pdf>
- Aljibe. (2017). *Investigación Cualitativa*. Argentina: Ediciones Infinito.
- Arena. (2018). *Muestra Probabilística*. México : Alfil.
- Ávalos Espinoza, J. J. (2014). *Estudio de la gestión de cobranza de la cartera concedida a crédito en los bancos privados grandes del Ecuador. Master's thesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, 20.*
- Besley, S. B. (2018). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Editorial Cengage Learning.
- Calderón Vidal Carlos. (2018). *Red de repositorios latinoamericanos*. Obtenido de <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2347479>
- Carrión A. (2012). *Estabilidad laboral*. México: Editorial Paidós .
- Cauas. (2016). *Investigación Cuantitativa*. España.: Editorial Atelier.
- Chiriboga, R. L. (2018). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, (Sexta Edición)*,. Ecuador: edición Universitaria.
- Chiriboga., R. L. (2018). *Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano (Sexta Edición)*. Ecuador: edición Universitaria.
- Diario Hoy. (2015). Obtenido de www.hoy.com.ec
- Godoy F. (2006). *Cobranza*. Alfil. Obtenido de Godoy, Florida, (2006), pág. 159.
- Granados. (2015). *Cuentas por cobrar*. México: Alfil.

Hernández. (2016). Investigación correlacional. España: Editorial Alfil.

Horngren Charles y otros. (2007). Contabilidad de costos. En U. e. gerencial. México: Alfil.

Jimenez. (2018). Muestreo. México: Alfil.

Meigs, W. H. (2017). Contabilidad, La base para decisiones Gerenciales, (undécima edición),. Bogotá.: Editorial MC GRAW HILL.

Meneses C. (2014). Contabilidad para inventarios. México : Editorial Paídos.

Morán. (2016). Entrevista. Argentina: Planeta.

Moyer, R. C. (2015). Administración Financiera contemporánea. México. : Editorial Thompson.

Muller M. (2012). Fundamentos de administracion de inventarios. Colombia: Editorial Norma.

Nabili M. (2010). The grate recession and develoing Country Economic and Growth Propesct. Work Banck Publications.

Pareja I. (2015). Análisis y Planeación Financiera. Argentina: Planeta.

Robbins, S. P. (2018). Fundamentos de Administración, conceptos y aplicaciones. México: Alfil.

Romero, G. y. (2014). Población. Perú: Palestra Editores.

Ruíz R. (2014). Método Analítico- Sintético. México: Editorial Edilar.

Ruiz R. (2014). Método Inductivo - deductivo. México.: Editorial Edilar.

SBS. (2019). SBS. Obtenido de <https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2020/10/comportamiento-banca-privada-ago-20.pdf>

Uneclac. (2016). Obtenido de <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/uneclac/unpan042867.pdf>

Villadiego Burbano Carolina. (2017). *Cobranzas de deudas y procedimientos de ejecución en Europa*. Obtenido de https://biblioteca.cejamericas.org/bitstream/handle/2015/1558/Estudio_cobranzas_y_ejecucionajustado.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villalba. (2017). Encuesta. México: Alfil.

Villalba. (2017). Cuestionario. México: Alfil.

ANEXOS

Anexo 1: Formato de encuesta

1. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas posee un manual de funciones para el departamento de cobranzas?

SI

NO

2. ¿Como considera usted las políticas de cobranzas de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Optimas

Buenas

Regular

Pésima

3. ¿Cómo calificaría usted las técnicas de cobranza que realiza la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Excelente

Bueno

Regular

Malo

4. Con que frecuencia evalúan los índices de morosidad en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas.

Trimestral

Mensual

Diario

5. ¿Considera usted que se realiza de manera correcta el otorgamiento de los créditos en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

SI

NO

6. ¿Considera usted que la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, capacita al personal de cobranza para el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar?

SI

NO

7. ¿Cómo considera usted el proceso de recuperación de las cuentas por cobrar de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

Muy eficiente

Eficiente

Poco eficiente

Nada eficiente

8. ¿Considera usted que con nuevas técnicas de cobranzas mejoraría la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

SI

NO

9. ¿Considera usted que es importante contar con buenas técnicas de cobranza la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas?

Muy importante

Importante

Poco importante

Nada importante

10. ¿Está de acuerdo con que se implemente un plan de mejora para optimizar la recuperación de las cuentas por cobrar en la agencia matriz del Banco Pichincha ubicada en el cantón Guayaquil provincia del Guayas?

Totalmente de acuerdo

De acuerdo

Poco de acuerdo

En desacuerdo

Anexo 2 Formato de entrevista

- 1. ¿El departamento de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, cuenta con un manual de funciones?**

- 2. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, tiene definidas las funciones y responsabilidades del personal del departamento de cobranza?**

- 3. ¿En la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, que parámetros se consideran para otorgar el crédito?**

- 4. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, cuenta con políticas de cobranza?**

5. ¿La agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas, tiene definidas las políticas de cobranza?

6. ¿Cómo evalúa la morosidad el departamento de cobranza de la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?

7. ¿Cree usted que con nuevas técnicas de cobranzas puede lograr mejorar la recuperación de la cartera vencida en la agencia matriz del Banco Pichincha, ubicada en el cantón Guayaquil, de la provincia del Guayas?
