



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**OCTUBRE 2018 – MARZO 2019**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y  
AUDITORÍA**

**TEMA:**  
**SEGUIMIENTO DE CRÉDITOS OTORGADOS POR BANECUADOR AGENCIA VINCES**

**Egresado:**  
Mora Cordero Enrique Rubén

**Tutor:**  
Ing. Com. Cabrera Coello Bolívar Miguel, Mg

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo forma parte de un análisis al seguimiento de los créditos otorgado por BanEcuador de agencia Vinces, es un banco público, articulado a la institucionalidad y a los objetivos nacionales; con un enfoque inclusivo, créditos adaptados a las condiciones de los sectores productivos y, con horarios adecuados a las actividades de los productores, comerciantes y campesinos.

Es un tema de gran importancia porque representa dinero propio que está en manos de los clientes, derecho con el que cuenta para tener beneficios por productos o servicios entregados.

Dentro del seguimiento se busca entender y conocer las necesidades reales del solicitante, para que la institución bancaria examine en detalles las actividades a la que se dedica o desea emprender su cliente, rama donde se enfoca su negocio o el nombre comercial, el monto real para llevar a cabo el proyecto, el tiempo de gracia, forma de pago, la garantía y planes de pagos o cuotas, para determinar la rentabilidad del proceso de cuentas por cobrar, en el presente caso se han identificados dos tipos de clientes los pymes que son las pequeñas empresa y los agrícolas relacionados al sector agrario.

En el seguimiento se podrá identificar el estado actual de las cuentas por cobrar de BanEcuador agencia Vinces a fin de determinar los factores de riesgos en el otorgamiento de créditos, la proyección de entrega a nuevos emprendedores, las fuentes y capacidad de pago de los solicitantes.

El análisis permitirá determinar si el manejo de las cuentas por cobrar presenta un rendimiento positivo o beneficio para la institución dentro de la jurisdicción perteneciente al Cantón Vinces.

Dentro de la gestión de cobranza que realiza el banco se tiene: Las cartas de cobranza o notificaciones; en las que se especifica el nombre del cliente y el monto que adeuda, llamadas por teléfono; es un valioso auxiliar en la labor de cobranza y visitas personales de los funcionarios de la empresa, esto permitirá identificar si los resultados en la generación de cobros son factibles a los indicadores que se analizan en el otorgamiento de créditos.

El presente trabajo se realiza para la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática – Escuela de Contaduría y Finanzas de la Universidad Técnica de Babahoyo, siguiendo las líneas de investigación de la carrera “Gestión Financiera y Compromiso Social”.

## DESARROLLO

Las cuentas por cobrar representan aquel crédito otorgado por la entidad financiera a sus clientes teniendo en cuenta como garantía la cobranza del pago en un determinado periodo, esto lleva a la entidad a someterse a un riesgo crediticio mediante el cual se beneficia por el importe pagado por el deudor. Los créditos proporcionados incrementan el consumo al permitir a la población la adquisición de bienes y servicios que de contado no les sería posible adquirir, así mismo fomenta la variedad de bienes y servicios usados, al ampliar y aperturar mercados que dotan de poder adquisitivo y es justamente este aumento de consumo lo que origina el aumento de la producción. (Fernández)

**Cobranza:** Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. (Vidales Rubi, 2003)

Estas cuentas por cobrar representan las deudas que mantienen los clientes con el banco, originadas por créditos otorgados, dichas cuentas por cobrar son parte del activo y verifican el movimiento de los mismos.

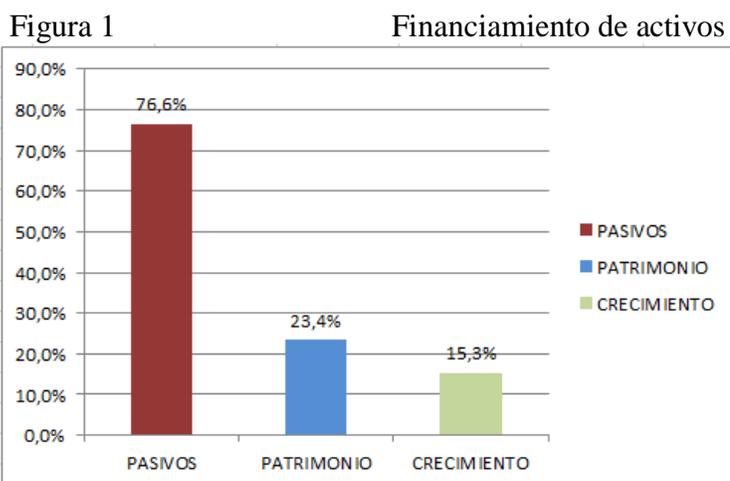
**Activo:** Está formado por todos los valores, propiedades de la empresa cuya fuente de financiamiento origino aumento en las cuentas pasivas. (Vidales Rubi, 2003)

Mediante Decreto Ejecutivo No. 677, suscrito el 13 de mayo del 2015 y publicado en el Registro Oficial No. 512 del 1 de junio del 2015, el Presidente Constitucional de la República crea BANECUADOR B.P. con la finalidad de conformar el sistema financiero de origen público

para el desarrollo de actividades financieras autorizadas y reconocidas por la Superintendencia de Bancos, aportando al desarrollo económico principalmente del sector rural y urbano marginal contribuyendo a que se fortalezca el Plan Nacional del Buen Vivir, resaltando el objetivo 2 “Auspiciar la igualdad, la cohesión, la inclusión y la equidad social y territorial, en la diversidad”; objetivo 8 “Consolidar el sistema económico social y solidario, de forma sostenible” y objetivo 10 “Impulsar la transformación de la Matriz Productiva”.

BANECUADOR B.P. dio inicio a sus actividades operativas y de atención a los usuarios a partir del 9 de mayo del 2016, contando al 31 de Diciembre del 2016 con un patrimonio de \$401.4 millones lo que lo lleva a posicionarse como el sexto banco de mayor tamaño dentro del sistema nacional de financiamiento y líder en el otorgamiento de microcréditos.

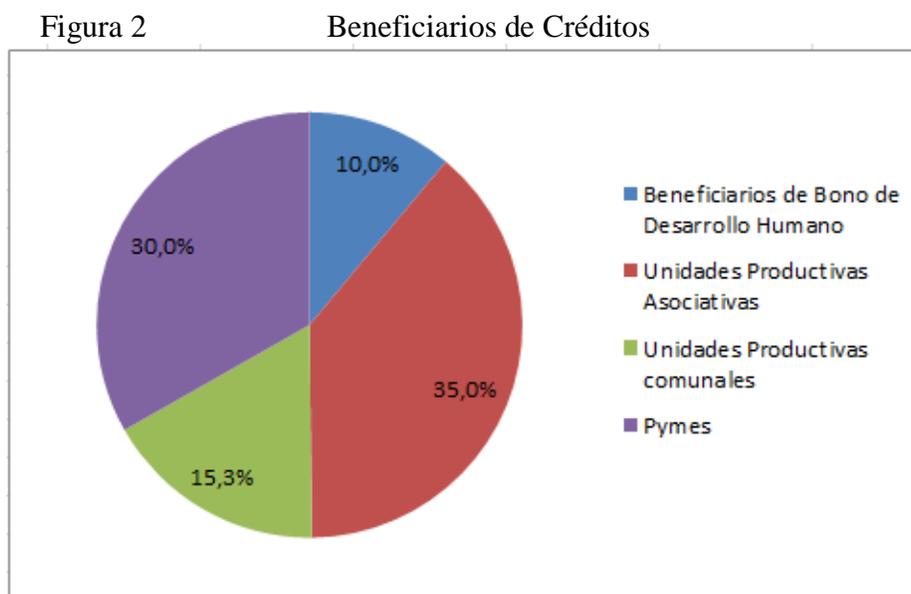
Los activos de BANECUADOR B.P. al 31 de diciembre del 2016 registraron un valor en dólares de \$1.713.596,1 miles los mismos que se financiaron en 76,6% por pasivos y en 23,4% por patrimonio. Al 9 de mayo del 2017 el activo creció 15,3% debido al aumento en las carteras de créditos, fondos y cuentas por cobrar.



Elaborado por: Rubén Mora

**Cuentas por cobrar:** Es el nombre de la cuenta donde se registran los incrementos y los recortes vinculados a la venta de conceptos diferentes a productos o servicios. Esta cuenta está compuesta por letras de cambio, títulos de crédito y pagarés a favor de la empresa. (Vidales Rubi, 2003)

En lo que respecta a cuentas por cobrar se dio un aumento del 9 de Mayo del 2016 con \$30.620,1 miles al 31 de diciembre del mismo año con \$33.804,8 miles, es decir las cuentas por cobrar en el transcurso de estos meses fue de 3.184,7 miles ya que aumentaron los intereses en beneficio de la cartera crediticia. BANECUADOR como institución financiera ofrece una gran variedad de productos y servicios que aportan de manera óptima al crecimiento de la economía de varios grupos que requieren atención prioritaria en el ámbito financiero. Dentro de este grupo se puede mencionar:



Elaborado por: Rubén Mora

- Las unidades productivas individuales y familiares que no son más que aquellos beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano, quienes pueden acceder a créditos para

iniciar sus negocios propios los mismos que pueden ir desde la crianza de animales, cultivo de tierra, la producción de algún tipo de bien, elaboración de artesanías o incursión al comercio mediante la venta de algún servicio. Las cuentas por cobrar que originan este tipo de créditos no generan intereses debido a que se solventan mediante un desembolso directo por parte del Banco Central del Ecuador. (banecuador.fin.ec, 2018)

**Interés:** Es el precio que pagan los agentes económicos por usar fondos ajenos; o en otras palabras, es el precio al cual se presta dinero. (Vidales Rubi, 2003)

- Las unidades productivas asociativas, que están conformadas por las organizaciones con fines de producción encabezadas por aquellas del sector agropecuario, todo lo relacionado a cosechas tanto de ciclo corto como de ciclo largo, compra y venta de servicios y bienes así como su producción y comercialización. Estos créditos son de un monto máximo de \$5.000 a un plazo de 9 meses con una tasa de interés del 11% pagado a la fecha de vencimiento. En el caso de incurrir en mora la entidad hace un refinanciamiento de deuda extendiendo el plazo con la misma tasa establecida al inicio. (banecuador.fin.ec, 2018)

**Crédito:** Es una acción financiera en la que una persona o entidad acreedor presta una cantidad determinada de dinero a otra persona deudor. (Vidales Rubi, 2003)

- Las unidades productivas comunales, que incluyen aquellos grupos clasificados por territorio, edad, familia, género, etc. Los mismos que se valen del trabajo grupal para así producir, comercializar, distribuir y consumir servicios y bienes regulados por la LOEPS. En este caso se manejan los mismos montos, plazos e intereses aplicados a las unidades productivas asociativas. (banecuador.fin.ec, 2018)

- Las PYMES de producción, comercio y/o servicios, representadas por aquellos clientes individuales, organizados por familia o empresas destinadas a actos de comercio, así mismo integran este grupo las personas naturales y empresas que hayan superado sus ventas en el último año alcanzando un monto superior a \$100.000. El monto para este grupo de beneficiarios alcanza un monto de \$40.000 con una tasa de interés del 11.73% con un plazo de pago de 5 a 7 años, de acuerdo al tipo de actividad que realice su forma de pago puede ser mensual, bimensual, semestral, anual o al vencimiento. (banecuador.fin.ec, 2018)

El seguimiento de estos créditos otorgados por BanEcuador Agencia Vices en algunas ocasiones no se realiza de una manera exhaustiva ni se cumple con todos los protocolos establecidos previamente, existiendo falencias incluso desde la concesión.

El asesor de crédito es la persona clave dentro del seguimiento, ya que es quien visualiza de manera directa la inversión realizada, es quien no solo acompaña en la concesión del crédito sino quien controla el pago puntual del mismo hasta su finalización en el plazo pactado.

De acuerdo a la observación realizada por el autor del presente trabajo, se pudo visualizar que en ocasiones la amistad o parentesco con los asesores de crédito hace caer en el error de saltar ciertos protocolos, así como no exigir la documentación correspondiente completa. A la larga los puntos detallados anteriormente impiden que se realice un correcto seguimiento.

**Plazo:** Es el tiempo legal o contractualmente establecido que ha de transcurrir para que se produzca un efecto jurídico, usualmente el nacimiento o la extinción de un derecho subjetivo o el tiempo durante el que un contrato tendrá vigencia. (Vidales Rubi, 2003)

Es prescindible que el asesor de crédito se mantenga en constante comunicación con el beneficiario, incentivando ya sea desde la oferta de asistencia técnica hasta la enseñanza de educación financiera lo que le permitirá al cliente no solo sacar adelante su proyecto sino también saber utilizar y reinvertir sus ganancias.

El control que se lleve del cronograma de pagos resulta esencial pues permite al asesor comunicarse con el cliente de manera oportuna para recordar la fecha próxima de pago, permitiendo a éste organizar sus finanzas evitando no solo caer en mora sino también ahorrando el pago de intereses adicionales por el pago tardío de su obligación.

**Obligación:** Una obligación es una deuda a medio o largo plazo usada por grades empresas para conseguir dinero como préstamos. (Vidales Rubi, 2003)

Las visitas que realice el asesor puede impulsar a los clientes a realizar de manera más ordenada y sistemática el empleo del capital otorgado lo que dará como resultado que dicho emprendimiento rinda los beneficios esperados cumpliendo las expectativas de pago y generando las ganancias fruto de un trabajo organizado.

Enviar constantemente recordatorios que mantengan al cliente consciente de la obligación o deuda que adquirieron con la institución bancaria.

**Deuda:** Es la obligación que contrae quien pide algo de reintegrar lo pedido con acuerdo a unas condiciones pactadas previamente. El que ha pedido es el deudor, el que ha entregado o prestado es el acreedor; lo entregado puede ser cualquier tipo de bien, tangible o intangible. La deuda no es la cantidad prestada, ni la cantidad adeudada, esos son conceptos diferentes aunque

es común que deuda y cantidad adeudada se usen indistintamente para hablar de lo segundo. (Vidales Rubi, 2003)

Enfatizar la cobranza hacia aquellos clientes frecuentes que no cuentan con un historial de pagos puntuales.

Incentivar a los clientes a que paguen sus créditos antes de la fecha establecida, mediante la oferta de descuentos.

Monitorear que el asesor realice las correspondientes gestiones dentro del proceso de seguimiento a los créditos otorgados.

Mantener estrecha comunicación entre el departamento de cobranzas y el resto de departamentos de la institución ya que esto permitirá recibir el apoyo necesario en caso de presentarse dificultades al momento de gestionar las cobranzas.

**Gestión de cobro:** La gestión de cobros es la labor principal de la obtención de la recaudación en un organismo o empresa. (Vidales Rubi, 2003)

Disponer de la mayor cantidad de información relativa al cliente y su garantía, para de esta manera poderlo persuadir acerca de los beneficios y/o consecuencias del no pago puntual de la deuda.

Identificar la efectividad del proceso de seguimiento a los créditos otorgados a fin de continuar con su aplicación o en su defecto realizar cambios que aporten de manera positiva al cobro de dichos créditos.

Realizar capacitación al personal del área de cobranzas para un correcto seguimiento a los créditos.

El diseño de investigación se efectuará en un modelo de estudio investigativo descriptivo

La investigación descriptiva reseña las características de un fenómeno existente. Los censos nacionales son investigación descriptiva, lo mismo que cualquier encuesta que evalúe la situación actual de cualquier aspecto. (Salkind, 1999, pág. 11)

Este método conlleva la observación y descripción pero no influye sobre el sujeto, el fruto de esta investigación descriptiva no representa una respuesta exacta pero sirve para muchos ámbitos dentro de la investigación científica. (Shuttleworth, 2008)

Se realiza la investigación descriptiva para determinar la realidad de hechos existentes. En este caso será para visualizar el proceso de seguimiento de créditos otorgados y así describir la conducta de los usuarios al afrontar sus deudas con la entidad.

El proceso de conocimiento científico comienza a partir de la observación. El investigador define por objeto de conocimiento aquello susceptible de conocer ya que tiene la intención de aumentar su grado de conocimiento sobre el mismo. (Mendez, 2006, pág. 137)

La observación se utiliza para realizar un diagnóstico en el seguimiento, en base a esto se determina los síntomas que evidencia la problemática.

El proceso de seguimiento a los créditos otorgados inicia a partir de que el banco realiza el desembolso del monto acordado dentro del contrato de crédito establecido con la institución financiera. Aproximadamente a los 15 días de realizado dicho desembolso el cliente recibe la

visita de un representante del banco quien será el encargado de verificar que la inversión se haya dado de acuerdo a como se lo planteo en la solicitud de crédito, es decir si el dinero recibido se invirtió en lo que consta en las proformas entregadas ya sea para créditos de origen agrícolas, comerciales o de servicio.

Durante la visita e inspección que se realiza se ofrece también la respectiva asesoría técnica para procurar que la inversión cumpla las expectativas tanto del cliente como de la institución bancaria.

La asesoría técnica puede ser considerada como una actividad básicamente de capacitación a los productores, en el uso de tecnología ya existente, dentro del proceso de transferencia de la técnica. (Mosquera, 1980)

Estas asistencias técnicas pueden tomar diferentes formas organizativas, y llegar a su vez mediante metodologías diferentes a los usuarios. La asistencia técnica particular generalmente está enfocada por tipos de productores, mientras la asistencia técnica estatal trabaja específicamente con pequeños productores. (Mosquera, 1980)

La asesoría técnica implica dar a conocer al cliente como llevar a cabo el manejo de su negocio, de manera que aprenda a sacar el máximo provecho a las ventajas con las que cuenta, así mismo para que aprenda a convertir en fortalezas las debilidades.

En el caso de la Agencia Vinces la mayoría de los créditos otorgados son para fines agrícolas en donde es necesario capacitar a los agricultores sobre el uso de semillas certificadas, fertilizantes, insecticidas, fungicidas y herbicidas específicos que aporten de manera positiva al

desarrollo de los cultivos al menor costo posible, reduciendo gastos y a la vez se incrementen las ganancias.

En muchos casos el cliente requiere además de la asesoría técnica de asesoría en el campo de educación financiera ya que en ocasiones no sabe cómo reinvertir sus ganancias y este tipo de asesoría le enseña a hacer crecer su inversión para en lo posterior contar con capital propio.

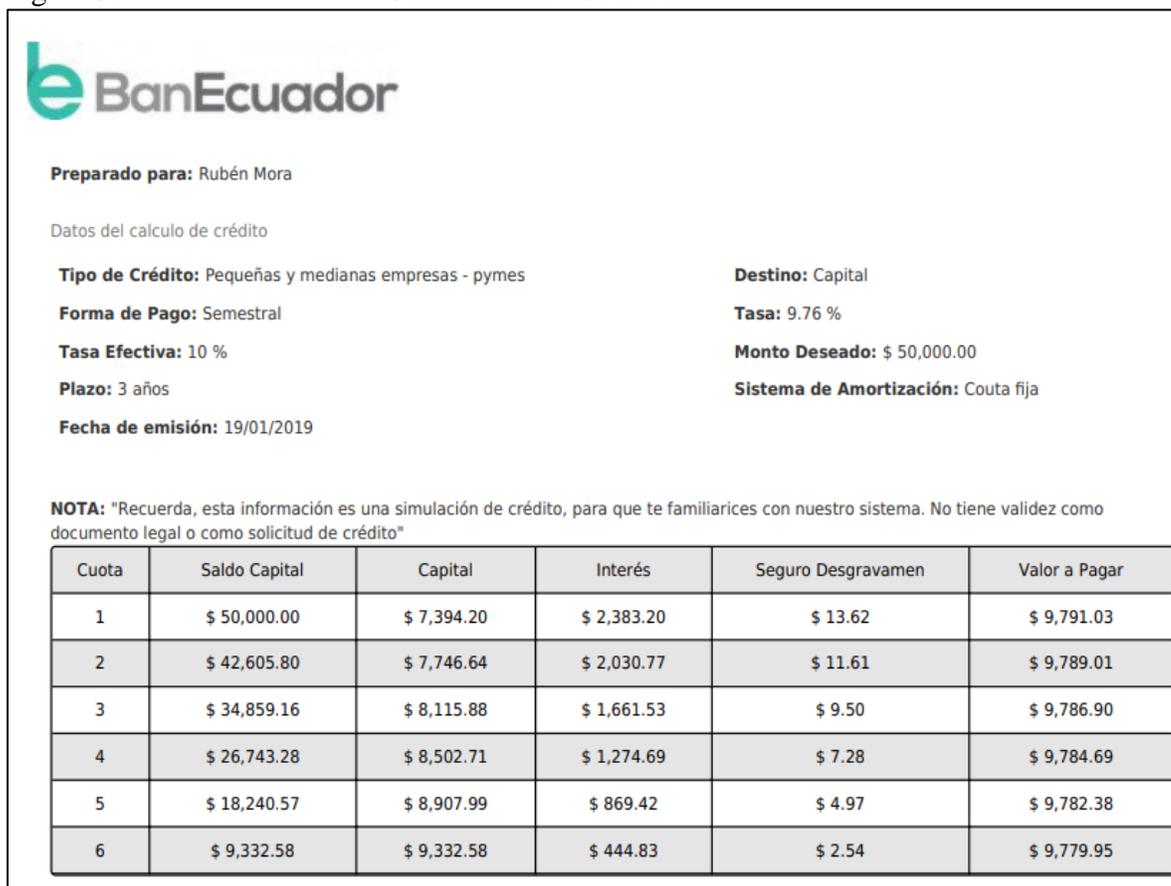
La educación financiera es una acción que a lo largo de toda la vida nos va a ayudar, así a observar la triste realidad que circunda a la mayor parte de la gente a nuestro alrededor. Para lograr aprender sobre lo es educación financiera se debe hacer con tenacidad y seguridad en el objetivo. (Andaluz, 2014)

Una vez concluidas las visitas el asesor realiza un informe donde plasma la situación actual del crédito, detalla posibles riesgos, registra novedades y observaciones. Así mismo revisa tablas de amortización donde verifica la fecha próxima de pago para mantener comunicación telefónica con el cliente recordándole que debe efectuar el pago en la fecha prevista.

A continuación se muestra una simulación de crédito donde se puede observar como la tabla de amortización ayuda a mantener información acerca de cómo se encuentra desglosado el crédito y cuál fue el financiamiento que se le otorgó a cada cliente en particular, permitiendo hacer un análisis financiero que arroje información real y actualizada sobre las cuentas por cobrar, además tener identificadas las cuentas por vencer y vencidas.

El análisis financiero se hace desde el punto de vista de la eficiencia en el manejo de recursos invertido y el seguimiento de la gestión de cobro, también cumple la función de evaluar la política al respecto, si esta es coherente, los indicadores darán los mismos resultados.

Figura 3 Simulación de Crédito



**BanEcuador**

**Preparado para:** Rubén Mora

Datos del calculo de crédito

**Tipo de Crédito:** Pequeñas y medianas empresas - pymes      **Destino:** Capital  
**Forma de Pago:** Semestral      **Tasa:** 9.76 %  
**Tasa Efectiva:** 10 %      **Monto Deseado:** \$ 50,000.00  
**Plazo:** 3 años      **Sistema de Amortización:** Couta fija  
**Fecha de emisión:** 19/01/2019

**NOTA:** "Recuerda, esta información es una simulación de crédito, para que te familiarices con nuestro sistema. No tiene validez como documento legal o como solicitud de crédito"

Cuota	Saldo Capital	Capital	Interés	Seguro Desgravamen	Valor a Pagar
1	\$ 50,000.00	\$ 7,394.20	\$ 2,383.20	\$ 13.62	\$ 9,791.03
2	\$ 42,605.80	\$ 7,746.64	\$ 2,030.77	\$ 11.61	\$ 9,789.01
3	\$ 34,859.16	\$ 8,115.88	\$ 1,661.53	\$ 9.50	\$ 9,786.90
4	\$ 26,743.28	\$ 8,502.71	\$ 1,274.69	\$ 7.28	\$ 9,784.69
5	\$ 18,240.57	\$ 8,907.99	\$ 869.42	\$ 4.97	\$ 9,782.38
6	\$ 9,332.58	\$ 9,332.58	\$ 444.83	\$ 2.54	\$ 9,779.95

Fuentes: [www.banecuador.fin.ec](http://www.banecuador.fin.ec)

El análisis financiero es una actividad necesaria en todas las organizaciones. La actividad de análisis implica el estudio de un todo a través del conocimiento de cada uno de sus componentes, es hacer un examen de la realidad, principios, propiedades y funciones de la organización. Para ello se toman datos de diferentes fuentes y recursos, bajo un contexto particular se genera información, que a su vez, se puede transformar en factor decisión. (Padilla, 2015)

## CONCLUSIONES

En BanEcuador a nivel nacional y en el caso particular de estudio del presente trabajo enfocado en la Agencia Vinces el seguimiento a los créditos otorgados se realiza de manera que el asesor asignado a cada tipo de crédito tiene la responsabilidad de mantener actualizada la información relacionada con el crédito de cada uno de sus grupos de clientes asignados, así como manteniendo comunicación constante con el cliente mediante visitas periódicas al lugar de la inversión o domicilio del mismo así como con llamadas telefónicas que permitan al deudor percibir que es una persona importante para la entidad.

En consecuencia los clientes le dan prioridad al pago puntual acordado, incluso muchos de ellos evitan caer en mora disminuyendo la posibilidad de incrementar la cartera vencida de la agencia.

A la par se pudo observar que en algunos casos ciertos créditos se otorgan por avenencia e intereses personales entre las partes, no cumpliéndose de manera exacta las políticas de la entidad bancaria dificultando a futuro el seguimiento a dichos créditos otorgados. Esto origina dudas de si en efecto los asesores de crédito están cumpliendo con su función por lo que se requiere adoptar nuevas técnicas mediante capacitaciones constantes que permitan obtener resultados satisfactorios desde la concesión del crédito hasta el final del mismo, permitiendo a la institución cumplir no solo con las metas propuestas internamente sino también cumplir con su misión de servicio financiero inclusivo, fortaleciendo la economía de cada uno de los sectores productores tanto urbanos como rurales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Andaluz, D. L. (2014). *Educacion Financiera*. Bloomington: Palibrio LLC.
- banecuador.fin.ec. (2018). *www.banecuador.fin.ec*. Recuperado el 3 de Enero de 2019, de <https://www.banecuador.fin.ec/a-quien-financiara/>
- Dias, B. (2009). *Metodologia de la investigacion educacional*. Cuba : Pueblo y Educacion.
- Fernández, C. R. (s.f.). *www.contaduria.uady.mx*. Recuperado el 3 de Enero de 2019, de [http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03\\_admonfinancieradelasCxC.pdf](http://www.contaduria.uady.mx/files/material-clase/raul-vallado/FN03_admonfinancieradelasCxC.pdf)
- Galgano, A. (1995). *Los 7 instrumento de la calidad total*. Madrid: Ediciones dias de santo S.A.
- Mendez, C. E. (2006). *Metodologia de diseño y desarrollo del procesode investigacion con enfasis en ciencias empresariales*. Mexico: Limusa S. A de C.V.
- Mosquera, G. A. (1980). *Seminario internacional sobre asistencia tecnica a prestatarios del credito agropecuario*. Palmira - Valle Colombia: IICA EDITORIAL.
- Padilla, V. M. (2015). *Analisis Financiero*. Mexico: GRUPO EDITORIAL PATRIA S. A DE C.V.
- Salkind, N. J. (1999). *Metodos de Investigacion* . Mexico : Prentice Hall.
- Shuttleworth, M. (2008). *www.explorable.com*. Recuperado el 17 de 01 de 2019, de <https://explorable.com/es/disenode-investigacion-descriptiva>
- Vidales Rubi, L. (2003). *Glosario de termino financiero*. California: Plaza y Valdes, S.A de C.V.

## **ANEXOS**

### **¿Cómo se ve afectado el seguimiento de los créditos otorgados por BanEcuador Agencia Vinces?**

Se ve afectado en muchos casos por la dificultad de acceso al lugar de la inversión, ya que el personal del banco se le dificulta realizar las visitas técnicas que son esenciales para un correcto seguimiento.

### **Papel que cumple el asesor de crédito**

El asesor de crédito cumple una de los papeles más importantes en la entidad, al ser el encargado de no solo monitorear el desenvolvimiento crediticio de cada cliente sino también mantener actualizada la información relacionada con las cuentas por cobrar de la entidad bancaria.

### **Recomendaciones para generar un seguimiento más efectivo a los créditos otorgados**

Evitar saltar los protocolos para la asignación de créditos.

Incentivar a los asesores de crédito de manera que se sientan comprometidos con la entidad.

Tratar de detectar créditos cuya inversión no fue utilizada para el fin solicitado.

### **¿Cuáles son los sectores más beneficiados con el otorgamiento de créditos en la Agencia Vinces?**

Los sectores con mayor demanda de créditos en la Agencia Vinces son aquellos ubicados en el sector rural donde la mayoría de las actividades son agrícolas y pecuarias.

### **¿En qué tiempo se da mayor demanda de créditos?**

El aumento de las solicitudes de crédito se da en mayor volumen durante los meses de Noviembre a Marzo, época aprovechada por los agricultores debido al inicio del invierno y la siembra de cosechas veraneras, ya que requieren adquirir productos elementales para el correcto desarrollo de sus cultivos; tales como semillas, fertilizantes y pago de mano de obra.

### **¿Por qué cree usted que el cliente tiende a retrasarse en los pagos?**

De acuerdo a las experiencias relatadas por varios de los agricultores que se acercan a la agencia en busca de justificar el retraso en sus pagos, se establece como uno de los principales motivos el hecho de que los bruscos cambios climáticos ocasionan la pérdida parcial y algunas veces total de los cultivos. En otros casos el precio del producto al momento de comercializar no está establecido a un valor justo.

### **¿Cuál es el proceso para el otorgamiento de créditos a los beneficiarios del Bono de Desarrollo Humano?**

Los beneficiarios del bono para acceder a un crédito lo realizan a través de llamada telefónica al MIES que es el encargado de asignar fecha donde el usuario debe acercarse a la institución bancaria a realizar el trámite respectivo directo con el personal del balcón de servicios.

A continuación se presenta fotografías realizadas al momento de que el autor del presente trabajo realizaba preguntas al personal del área de crédito de BanEcuador Agencia Vinces, para de esta manera aumentar los conocimientos en cuanto a procesos y funciones dadas a lo largo del seguimiento de los créditos otorgados, información que enriquece la experiencia adquirida y plasmada en el presente estudio de caso.



