

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**Colegio de Posgrados**

**Empresa Fintech: Cobr@ Fácil**

**PABLO ALEJANDRO RUIZ GUERRA**

**ANGEL DAVID MORAN NORIEGA**

**Carlos Córdova, Msc.**  
**Director de Trabajo de Titulación**

Trabajo de titulación de posgrado presentado como requisito para  
la obtención del título de Magister en Gerencia Bancaria y  
Financiera

Quito, 01 de julio de 2019

**UNIVERSIDAD SAN FRANCISCO DE QUITO USFQ**

**COLEGIO DE POSGRADOS**

**HOJA DE APROBACIÓN DE TRABAJO  
DE TITULACIÓN**

Empresa **Fintech: Cobr@ Fácil**

**PABLO ALEJANDRO RUIZ GUERRA  
ANGEL DAVID MORAN NORIEGA**

Carlos Córdova, Msc.  
Director del Trabajo de Titulación

.....

Santiago Mosquera, PhD.  
Director de la Maestría en Gerencia Bancaria y  
Financiera

.....

Hugo Burgos, PhD.  
Decano del Colegio de Posgrados

.....

Quito, 1 de julio de 2019

### © Derechos de Autor

Por medio del presente documento certifico que he leído todas las Políticas y Manuales de la Universidad San Francisco de Quito USFQ, incluyendo la Política de Propiedad Intelectual USFQ, y estoy de acuerdo con su contenido, por lo que los derechos de propiedad intelectual del presente trabajo quedan sujetos a lo dispuesto en esas Políticas.

Asimismo, autorizo a la USFQ para que realice la digitalización y publicación de este trabajo en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: Pablo Alejandro Ruiz Guerra

Código de estudiante: 202818

C. I.: 1716959703

Firma del estudiante: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: Angel David Morán Noriega

Código de estudiante: 201895

C. I.: 1713932240

Lugar, Fecha Quito, 1 de julio de 2019

## **DEDICATORIA**

A nuestros primos, sobrinos, hermanos, hermanas y familia en general, que los caminos y sueños a lograr se hacen realidad con perseverancia y esfuerzo, que a pesar de las dificultades no hay que tirar la toalla, hay que avanzar, prepararse y estudiar. Este trabajo es dedicado a ustedes esperando sirva de inspiración y motivación, demostrando que todo sueño es alcanzable.

## **AGRADECIMIENTOS**

Especialmente a mis padres por su gran ejemplo de sacrificio y trabajo, y sobre todo por su inigualable apoyo para hacer de mí un hombre de bien.

Angel Morán N.

El amor, la dedicación, la paciencia y el apoyo recibido en todo el trayecto que cada día me brindaban y se preocupaban mi madre, mis hermanos, hermana, por mi avance y desarrollo en este gratificante viaje de cursar la maestría. No ha sido sencillo el camino realizado, pero gracias a su amor, su inmensa bondad y apoyo, lo complicado de lograr esta meta se ha notado menos. Les agradezco, y hago presente mi gran afecto hacia ustedes, mi hermosa familia.

Pablo Ruiz

## RESUMEN

El presente trabajo está orientado a la creación de una empresa Fintech que involucra un modelo de negocio desarrollando una plataforma - software que ayude en la gestión de cobranza para las empresas, y que les permita mejorar los índices de morosidad y cartera vencida. Esta plataforma permitirá realizar una gestión de cobranza preventiva de forma automática, dependiendo del comportamiento de cada cliente, utilizando como herramientas las principales formas de comunicación utilizadas actualmente como son: celulares inteligentes, correo electrónico y redes sociales. Buscamos crear una plataforma que conecte proveedores y empresas y que permitan diligenciar sus pagos y cobros en forma sencilla y ágil

**Palabras claves:** Fintech, plataforma, cobranza, morosidad, cartera, modelo de negocio, pagos, cobros, celulares inteligentes, correo electrónico, redes sociales.

## ABSTRACT

The present work is oriented to the creation of a Fintech company that involves a business model developing a platform - software that helps in the collection management for companies, and that allows them to improve the rates of delinquency and overdue portfolio. This platform will allow a preventive collection management to be carried out automatically, depending on the behavior of each client, using as tools the main forms of communication currently used such as: smart phones, email and social networks. We seek to create a platform that connects suppliers and companies and allow them to make their payments and collections in a simple and agile way

**Keywords:** Fintech, platform, collection, delinquency, portfolio, business model, payments, collections, smart phones, email, social networks.

## TABLA DE CONTENIDO

<b>RESUMEN .....</b>	<b>6</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 1 .....</b>	<b>9</b>
<b>Problemática.....</b>	<b>9</b>
<b>Antecedentes .....</b>	<b>9</b>
<b>Situación Actual en el entorno empresarial de Ecuador.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO 2 .....</b>	<b>17</b>
<b>Diseño y Creación .....</b>	<b>17</b>
<b>Metodología Customer Journey .....</b>	<b>18</b>
<b>Prototipo I: Diagrama de funcionamiento de la Fintech Cobr@Facil .....</b>	<b>20</b>
<b>Prototipo II: Flujos de Proceso con la plataforma Cobr@Facil.....</b>	<b>21</b>
<b>Prototipo III: Presentación de cómo se vería la plataforma de Cobr@Facil.....</b>	<b>22</b>
<b>Value Proposition CANVAS:.....</b>	<b>27</b>
<b>CAPÍTULO 3 .....</b>	<b>28</b>
<b>Modelo de Negocio .....</b>	<b>28</b>
<b>BUSINESS MODEL CANVAS .....</b>	<b>29</b>
<b>Clientes .....</b>	<b>30</b>
<b>Propuesta de Valor .....</b>	<b>30</b>
<b>Canales .....</b>	<b>30</b>
<b>Socios Clave .....</b>	<b>30</b>
<b>Recursos Clave.....</b>	<b>31</b>
<b>Actividades Claves.....</b>	<b>31</b>
<b>Ingresos .....</b>	<b>32</b>
<b>Costos .....</b>	<b>32</b>
<b>Relaciones con Clientes.....</b>	<b>33</b>
<b>CAPÍTULO 4 .....</b>	<b>35</b>
<b>Estrategia de Levantamiento de Capital.....</b>	<b>35</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>37</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>41</b>

# CAPÍTULO 1

## **Problemática**

### **Antecedentes**

El reto de muchas empresas con el cobro de sus facturas es el servicio de reclamación que realizan las empresas por facturas impagas, producto de falta de estrategia de crédito para prevenir y actuar ante morosos o debido a que no se conoce o dispone un historial del cliente, en la cual sus clientes caen en default o no realizan los pagos en las fechas estimadas; implicando con ello, futuros problemas para las empresas en su liquidez en corto plazo y problemas de solvencia en largo plazo.

Para lograr el cobro de deudas el profesional debe comenzar la gestión de cobranzas desde el primer día siguiente al incumplimiento del pago. Para ello se debe contactar al cliente, dentro de un horario prudente, para informarle acerca del estado de su obligación y ofrecerle ciertas opciones para normalizar su deuda. En ciertas ocasiones el gestor de cobranzas también se pone en contacto con los clientes que se encuentran al día para recordarles el pago correspondiente. (Fude , s.f.)

La morosidad en las operaciones comerciales es un quebradero de cabeza para las pymes y los autónomos, forzados en muchos casos a cerrar su negocio ante la falta de liquidez. (ABC Economía, 2017).

Actualmente, las empresas para solucionar sus problemas de pago con sus clientes acuerdan formas de pago, flexibilizando sus políticas de cobro para mantener y crear relaciones comerciales con sus clientes o a su vez, las empresas prefieren acordar recibir pagos por anticipado otorgando descuentos por pronto pago a sus clientes que resultan ser costosos si se realiza un cálculo anualizado del mismo

asciende en promedio a un 15% (Luna, 2018)

Las empresas contratan personal calificado y con experiencia en manejo de las finanzas, crédito y cartera; así como, consultorías o asesorías para manejar sus índices de morosidad. “No basta con buscar fórmulas que incrementen las ventas, sino vías que no demoren su cobro, para evitar que las deudas se acumulen y terminen generando un problema de tesorería.” (García & Labrador, 2011).

El objetivo de la Gerencia de Cobranza es recuperar al 100% las cuentas por cobrar. No obstante, en la práctica, muchas empresas presentan brechas relevantes entre su situación actual y lo deseable. Existen diversos factores que propician este tipo de circunstancias, como otorgamiento de crédito inadecuado., gestiones de cobranza tolerantes, personal inapropiado, problemas económicos del cliente. (Bolívar, 2012)

Los principales indicadores de la eficiencia en las cobranzas son: Plazo Promedio de Cobranzas, este indicador mide el promedio de días que transcurren entre la fecha de emisión de las facturas y la fecha en que los clientes pagan. Antigüedad Promedio de la Deuda, este indicador mide el promedio de días que han transcurrido desde la fecha de emisión de las facturas. Porcentaje de la deuda vencida, este indicador mide qué porcentaje de la deuda total de clientes se encuentra vencida. Porcentaje de Clientes Gestionados mide el porcentaje de clientes con deuda vencida que han sido gestionados hace 30 días o menos. (Intiza, 2015)

En temas de cartera, las empresas presentan problemas de morosidad que es la demora de la promesa de pago que se acordó, donde el cliente aun teniendo su factura con días vencidos finalmente la cancela, entendiéndose en que la persona que

cae en morosidad tarda en realizar el pago, pero termina cancelándola. (Branchfield, 2000)

$$\text{Tasa de Morosidad} = \frac{\text{Créditos Impagos}}{\text{Total Créditos}}$$

Las empresas en su gestión de cobranzas presentan dificultades y se lo mide con sus índices de cartera, liquidez, morosidad. Los clientes de las empresas pueden no honrar sus obligaciones implicando gestiones adicionales para las empresas donde implica un análisis y estructuración de políticas de cobro, gestiones diarias e inclusive llegar a instancias legales. Por parte de los clientes un default puede ocurrir por varios factores, políticos, económicos que pueden estar atravesando, en donde la negociación y reestructuración de pagos es importante para clientes y empresas.

En muchas ocasiones el cobro y pago de las facturas, conduce al límite de tener que cerrar un negocio por impagos. Si el cliente no paga la factura, tienes derecho a una indemnización y al pago de unos intereses que empiezan a contar desde el primer día de retraso. (Holded, 2018)

En base a los indicadores de periodo promedio de cobranza y antigüedad de cuentas por cobrar, se puede medir el desempeño del departamento de cobranza. (Castro, 2014).

### **Situación Actual en el entorno empresarial de Ecuador**

En el año 2010 se crearon 11.236 empresas de las cuales el 49,8% permaneció en actividad hasta el 2015. En Ecuador, para el año 2015 se registraron 90.584

empresas que declararon ventas y empleo. (INEC, 2017)

Las empresas pequeñas son el segundo grupo con mayor dinamismo en ventas y empleo. Para el año 2015, realizaron el 11,2% del total de ventas, una participación incluso mayor a la de las empresas medianas A (6,3%) y medianas B (9,5%). Del total del empleo registrado, el 23,8% lo generan las empresas pequeñas, lo cual iguala la proporción del empleo registrado por las empresas medianas. Finalmente, a pesar del gran número de microempresas existentes, 26.774 en 2015, éstas representan menos del 1% de las ventas; no obstante, generan el 5,7% del empleo formal total: alrededor de 98.000 puestos de trabajo para el año 2015. (INEC, 2017).

En Ecuador tanto empresas familiares como no familiares otorgan créditos a sus clientes como un medio para incrementar el volumen de sus ventas; sin embargo, recobrar estos rubros es una labor difícil. El 90% de las empresas prefieren llegar a acuerdos extrajudiciales, con lo cual están abiertas a negociar soluciones. (Méndez, 2015).

Para entender mejor la dinámica actual que enfrentan las empresas ecuatorianas a continuación citaremos algunas cifras importantes:

En lo que respecta a la cadena de distribución de Sumesa S.A., permite tener una cobertura a más de 70 mil puntos de venta a nivel nacional, con una mayor participación en la región costa. Entre sus principales canales de distribución se encuentran: Supermercados, comisariatos, tiendas de abarrotes, distribuidoras, mayoristas, tiendas minoristas, minimarkets, clientes institucionales entre otros, y su plazo promedio de cobro al mes de abril de 2018 asciende a 156 días.

Para la empresa La Fabril S.A. Los principales canales de distribución son:

distribuidores, supermercados, panaderías y otras cadenas de venta, anotando además que LA FABRIL S.A. no posee una política de cobro general, puesto que estas están sujetas a la negociación establecida con cada cliente. **La política de cobro oscila entre 13 y 90 días** de acuerdo a cada cliente. Es importante mencionar que al 30 de septiembre de 2017, el 78,11% de las cuentas por cobrar (77,28% en diciembre 2016) pertenece a la cartera por vencer, el 21,89% (22,72% en diciembre 2016) a cartera vencida, de la cual el 4,26% (13,93% en diciembre 2016) pertenece a cartera vencida por más de 31 días y cobro judicial, lo que evidencia una ligera mejoría de la cartera en estos últimos rangos, sin embargo, la compañía debería enfatizar su gestión de cobranzas para evitar un mayor detrimento y un posible riesgo de incobrabilidad. (SILVERCROSS S.A., 2018).

Para la empresa PRONACA S.A. en relación con sus indicadores de Eficiencia durante los ejercicios económicos (2014-2017) presentó un periodo de **cobro promedio de 33 días**, lo que determina que la compañía hace efectiva la cobranza de sus facturas en este lapso aproximadamente, tiempo que se encuentra en un rango aceptable, producto de la importante actividad comercial en la que se desenvuelve la compañía. El indicador “Plazo de Proveedores” (período de pago a proveedores), se mostró un tanto variable, puesto que, de 44 días en el 2014, **pasó a 17 días en 2016 y 20 días** en 2017, determinando un desfase entre el tiempo de cobranza de sus facturas y el pago a sus proveedores, el cual ascendió a 12 días en 2017 y 14 días en 2016. (CLASS INTERNATIONAL RATING , 2018)

Según cifras de la empresa Industrias Ales C.A., la tasa de morosidad de cartera a más de 90 días asciende aproximadamente a 20% al mes de septiembre de

2018, de su cartera morosa un 60% corresponde a clientes del denominado Canal Tradicional, sobre los cuales el sistema actual de cobranza se dificulta en muchas ocasiones ya que se lo realiza a través de los propios vendedores que reciben los pagos que en su mayoría son en efectivo, situación que expone a posibles fraudes o jineteo por parte de su personal, como ya se ha presentado en periodos anteriores (Figueroa, 2018).

Considerando como ejemplo las empresas citadas en el promedio de días de cobro, y tasas de morosidad, bajo el presente trabajo de investigación se busca mitigar los problemas que registran las empresas en su gestión de cobro, orientando a un cobro inteligente y más automatizado de facturas, mediante técnicas de cobro persuasivo y uso de herramientas tecnológicas.

### ***Análisis Regulatorio.***

El servicio de Rentas Internas estipula que para realizar la creación de un negocio se debe realizar el Registro Único de Contribuyentes RUC como persona Natural o Sociedad, para cumplir con las obligaciones tributarias. Nuestra actividad económica estará exclusivamente relacionada con el desarrollo de proyectos software y tecnología.

La revisión del Código Orgánico Monetario y Financiero estipula que las empresas que operen en el sector financiero deben acogerse a la figura de servicios auxiliares del sistema financiero cumpliendo lo indicado en el artículo 437 Operaciones referidas a su acción, y el artículo 476 referido a supervisión de los Organismos de Control para operar como empresas de procesamiento, pagos,

captaciones, financiamiento. Nuestra propuesta de empresa Fintech no recae en esta figura y no se tiene impacto con el código orgánico monetario y financiero por lo cual la normativa no actuaría en nuestro funcionamiento.

Nuestra propuesta de creación de Fintech recae en la categoría de una compañía de software para gestión de cobros como empresa de tecnología, que brindará sus servicios con alianzas estratégicas con Instituciones Financieras que operan en el país; y para realizar el cumplimiento y viabilidad jurídica en la creación de una empresa Fintech se la realizará amparado bajo la normativa y resoluciones de La Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Para dar cumplimiento a la normativa del Código Orgánico Monetario Financiero la Fintech a crear operaría bajo la figura de entidades de servicios auxiliares del sistema financiero cumpliendo lo indicado en el artículo 437 Operaciones referidas a su acción, y el artículo 476 referido a supervisión de los Organismos de Control por operar como intermediario en la gestión de cobro de deudas que tienen las empresas por cobrar.

El proceso para crear una empresa limitada y anónima, se lo puede realizar en un día, para constituir totalmente una empresa, se debe realizar el registro en la Superintendencia de Compañías y Valores, cancelar los costos por servicios notariales y registrales, dependiendo del capital del negocio a la cuenta bancaria asignada en el proceso y después ir al notario para firmar la escritura, quien a su vez se encarga de enviar el documento vía electrónica al registro mercantil para la inscripción.

Bajo lo analizado y considerando la factibilidad en la creación de una empresa, es viable la creación de una empresa FinTech con la propuesta de gestión de cobros que se plantea en el presente trabajo.

## CAPÍTULO 2

### **Diseño y Creación**

Con la propuesta de creación de nuestra empresa Fintech deseamos aportar con un sistema de gestión de cobranzas para las empresas que implique menores costos y utilización de recursos. Nuestra plataforma permitirá enlazar la empresa y clientes, para generar de forma automática el seguimiento preventivo de cobranzas con cada tipo de cliente dependiendo del comportamiento que cada uno evidencie en el portal de gestión de cobro, emplearemos el uso de las actuales tecnologías y formas de comunicación. Adicionalmente, queremos brindar a las empresas canales de comunicación para realizar negociación de cobro y pago de sus clientes.

Nuestra Fintech es una venta de soluciones de gestión de cobro, y al hablar de venta de soluciones queremos que la acción de cobrar tenga factores en común, unificando los procesos de cobranzas con una interacción de sus clientes para gestionar el pago y cobro a las empresas permitiéndolas empatizar con el cliente, proveedor y la empresa que emite las facturas de cobro con una comunicación más cercana con el cliente, para poder realizar el pago de las deudas a través de nuestra plataforma. No se trata de solo cobrar sino brindar una solución que permita optimizar la obtención de liquidez, mejorar los tiempos de recaudación y facilitar el pago por parte de los clientes.

## **Metodología Customer Journey**

Par la ideación del producto emplearemos la metodología de Customer Journey que permite plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa un cliente durante todo el ciclo de uso del producto o servicio. El Customer Journey nos permitirá entender y rediseñar la experiencia de nuestros clientes, alineando la visión que ellos tienen con la de la empresa FinTech, identificando experiencias positivas, negativas y puntos críticos para lograr una convergencia del producto y cliente.

### Customer Journey.

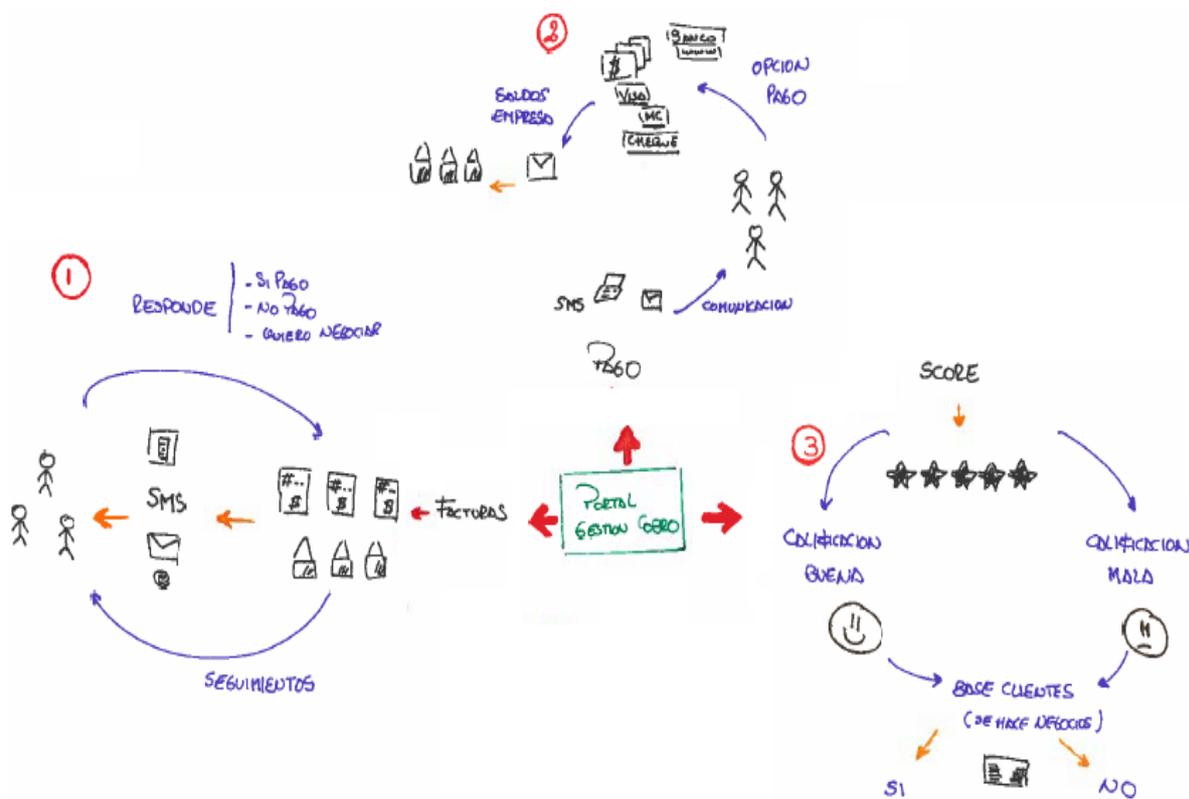
Gestión del cobro por parte de las empresas

Descripción de la experiencia de las empresas al ejecutar las actividades en el proceso de cobranzas obtenidas desde las encuestas realizadas

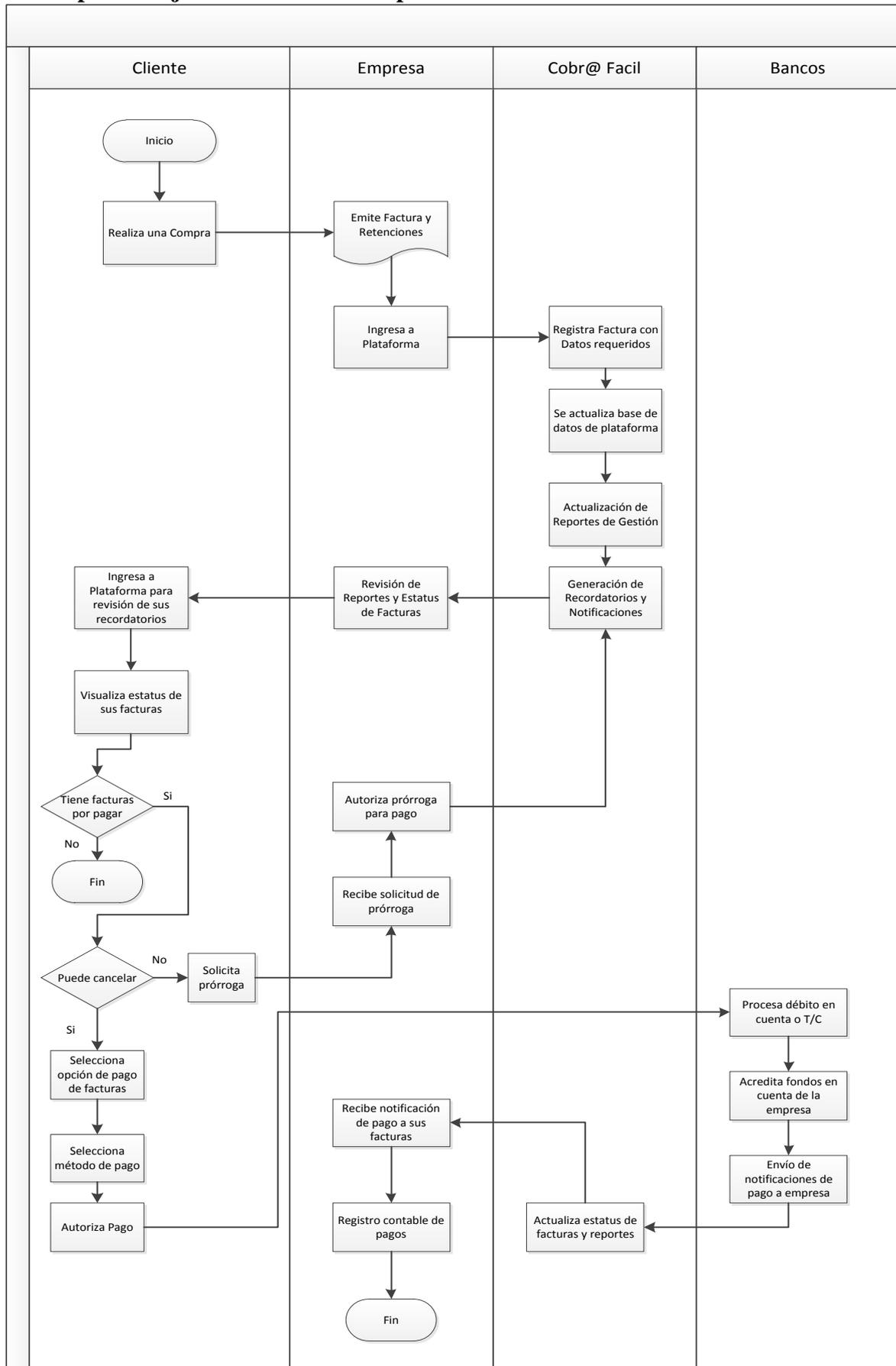
Perfil del cliente: Empresas medianas y pequeñas que emite facturas y presenta problemas en la gestión de cobranzas con sus clientes.

Etapas	Contacto	Comunicaciones	Deuda Vencida	Propuesta Alternativas	Intensificación de las acciones de Cobro	Cumplimiento de Pago	Juicio
<b>Necesidades</b>	Registrar y disponer datos del cliente Seguimiento Cobro de Facturas	Ubicar al cliente Comunicaciones al cliente	Dimensionar la deuda Conocer clientes potenciales de cobro	Buscar posibles soluciones	Crear responsabilidad de pago del cliente	Pago en fecha acordada	Procesos legales y altos costos de gestión para cobro
<b>Actividades</b>	Buscar información del cliente Registro y control de Facturas	Llamar al cliente (costo teléfono) Revisión pagos realizados por clientes y saldos	Identificar qué tipo de cliente es Registrar respuesta de cliente	Negociaciones Aceptación diversos medios de pago	Registro de acciones periódicas	Visitas al Cliente (costo transporte)	Recuperación de activos Cobranza judicial
<b>Artefactos</b>	Google – SRI Manejo sistema contable de la empresa	SMS – Correo electrónico – Mensajes - Cartas	Análisis de la situación del cliente y estado de factura	Comprobantes de pago	Seguimiento de Pago – revisión cuenta bancaria de la empresa	Comprobante de pago – Transferencias bancarias	Carta de Cobro Documentos Legales
<b>Sensaciones</b>	Positiva	Positiva	Negativa	Positiva	Negativa	Positiva	Negativa
<b>Oportunidades</b>	Pago rápido de factura Estado de Factura Vencidas – por Vencer	Recordatorios y seguimientos personalizados y automáticos Avisos de vencimiento oportuno y posterior	Identificar porque el cliente cayo en mora	Acuerdos de Negociación y alternativas de pago Empatía con el cliente	Persistencia en el proceso de cobranza Identificar qué acciones ya fueron ejecutadas	Prioridad al pago de la deuda por el cliente Acciones para generar liquidez	Calificación de Cliente para hacer o no hacer negocios

**Prototipo I: Diagrama de funcionamiento de la Fintech Cobr@Facil**

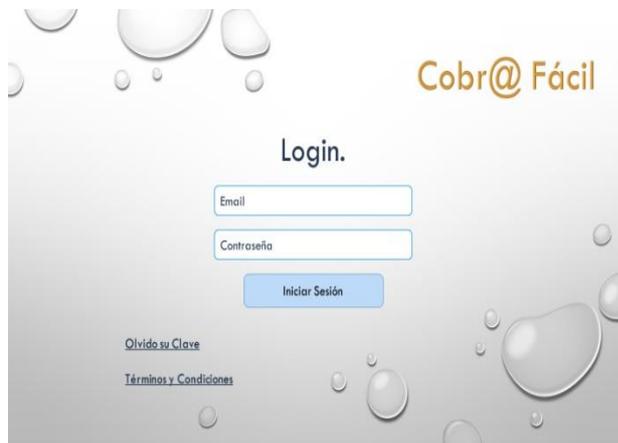


**Prototipo II: Flujos de Proceso con la plataforma Cobr@Facil**



## Prototipo III: Presentación de cómo se vería la plataforma de Cobr@Fácil

### Pantallas de inicio.



**Sección Facturas.**

FACTURAS

**Cobr@ FÁCIL**

**Cobr@ FÁCIL**

Registrar Factura.

Datos Cliente:

Contacto Cliente:

Mail:

Dirección:

Número Factura:

Fecha Emisión:

Fecha de Pago:

Valor Factura:

**Registro Masivo**

- Descargue archivo plano
- Llene los datos Solicitados
- Adjunte Facturas

**Plantilla de Comunicación Masiva**

- Ingrese notificaciones personalizadas para sus clientes

Registrar Factura.

**Cobr@ FÁCIL**

Registro Gestión de Cobro

EMPRESA: A

BUSQUEDA CLIENTE

FRECUENCIA DE SEGUIMIENTO	# FACTURA	CLIENTE	ENVIAR MAIL	ENVIAR SMS	CARTA	LLAMADA	VISITA	TIPO DE COMUNICACIÓN
SEMANAL	<a href="#">1</a>	A	SI	SI	NO	SI	NO	<a href="#">Registro Plantilla</a>
MENSUAL	<a href="#">2</a>	B	SI	SI	NO	NO	NO	<a href="#">Registro Plantilla</a>
DIARIO	<a href="#">3</a>	C	SI	SI	SI	SI	SI	<a href="#">Registro Plantilla</a>
QUINCENAL	<a href="#">4</a>	D	SI	NO	NO	SI	NO	<a href="#">Registro Plantilla</a>

**Cobr@ FÁCIL**

Estado Factura.

### FACTURAS POR VENCER

Cobr@ Fácil

EMPRESA	A						
BUSQUEDA CLIENTE							
# FACTURA	CLIENTE	FECHA EMISION	FECHA VENCIMIENTO	VALOR	VALOR RECAUDADO	RESPUESTA DE CLIENTE	
1	A				\$	Promesa	<a href="#">Ver Gestión</a>
2	B				\$	Negociación	<a href="#">Ver Gestión</a>
3	C				\$	Rechazo	<a href="#">Ver Gestión</a>
4	D				\$	Promesa	<a href="#">Ver Gestión</a>

### FACTURAS VENCIDAS

Cobr@ Fácil

EMPRESA	A							
BUSQUEDA CLIENTE								
# FACTURA	CLIENTE	FECHA VENCIMIENTO	DIAS DE RETRASO	VALOR	VALOR RECAUDADO	RESPUESTA DE CLIENTE	GESTION DE COBRO	
1	A				\$	Promesa	<a href="#">Ver Gestión</a>	
2	B				\$	Negociación	<a href="#">Ver Gestión</a>	
3	C				\$	Rechazo	<a href="#">Ver Gestión</a>	
4	D				\$	Promesa	<a href="#">Ver Gestión</a>	

## Sección Reportes.

### REPORTES

Cobr@ Fácil

EMPRESA	A						
BUSQUEDA CLIENTE							
# FACTURA	CLIENTE	VALOR FACTURA	PAGO	VALOR RECAUDADO	ESTADO FACTURA	Check Box	
1	A	\$	ACEPTADO	\$	Vencida	<input type="checkbox"/>	
2	B	\$	RECHAZADO	\$	Por Vencer	<input type="checkbox"/>	
3	C	\$	EN GESTION - CHEQUE	\$	Cancelada	<input type="checkbox"/>	
4	D	\$	TRANSFERENCIA	\$	Vencida	<input type="checkbox"/>	
5	E	\$	TARJETA	\$	Cancelada	<input type="checkbox"/>	

### VALOR RECAUDADO

Cobr@ Fácil

EMPRESA	A							
BUSQUEDA CLIENTE								
# FACTURA	CLIENTE	VALOR FACTURA	%	VALOR RECAUDADO	COMPROBANTE PAGO	RESPUESTA DE CLIENTE	GESTION DE COBRO	
1	A		10%	\$		Promesa	<a href="#">Ver Gestión</a>	
2	B		15%	\$		Negociación	<a href="#">Ver Gestión</a>	
3	C		100%	\$		Rechazo	<a href="#">Ver Gestión</a>	
4	D		0%	\$		Promesa	<a href="#">Ver Gestión</a>	

## Respuesta Cliente.

Cobr@ Fácil

EMPRESA	A						
BUSQUEDA CLIENTE							
# FACTURA	CLIENTE	VALOR FACTURA	REGISTRO RESPUESTA CLIENTE	Leer Respuesta	VALOR RECAUDADO	ESTADO FACTURA	
1	A	\$	PROMESA	<input type="checkbox"/>	\$	Vencida	
2	B	\$	RECHAZO	<input type="checkbox"/>	\$	Por Vencer	
3	C	\$	NEGOCIACION	<input type="checkbox"/>	\$	Cancelada	
4	D	\$	PROMESA	<input type="checkbox"/>	\$	Vencida	
5	E	\$	NEGOCIACION	<input type="checkbox"/>	\$	Cancelada	

**Respuesta Cliente**

**FACTURA No. 1**  
**CLIENTE: A**  
 Registro Respuesta Cliente en los seguimientos de comunicaciones:  
 - **Promesa:** Realizaré de Pago por el valor total en la fecha de pago  
 - **Rechazo:** No realizaré el pago de factura por que la mercadería esta dañada y/o no recibí completa  
 - **Negociación:** Solicito una prorroga de pago y poder hacer abonos

## Sección Pagos.

**PAGOS**

**Cobr@ Fácil**

Sus facturas por pagar son:

Empresa A	Empresa B
<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura 001 - USD 10.555 - 10-11-2018 <a href="#">ver detalle</a></li> <li>Factura 002 - USD 14.375 - 15-11-2018 <a href="#">ver detalle</a></li> <li>Factura 012 - USD 5.375 - 27-11-2018 <a href="#">ver detalle</a></li> <li>Factura 015 - USD 25.375 - 05-12-2018 <a href="#">ver detalle</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Factura 035 - USD 12.565 - 30-10-2018 <a href="#">ver detalle</a></li> <li>Factura 040 - USD 15.475 - 05-11-2018 <a href="#">ver detalle</a></li> </ul>

Fecha de hoy: 27-10-2018

**Detalle de Factura**

Monto	USD 10.555	Fecha de Vencimiento	10-11-2018
Proveedor	Empresa A	Días por Vencer	19
Fecha de Emisión	10-10-2018	Estado	Por pagar

[Programar pago al vencimiento](#)    [Pago manual](#)    [Pago anticipado con descuento](#)

[Solicitar negociación](#)

**Cobr@ Fácil**

**Programar Pago**

**Cobr@ Fácil**

Monto	USD 14.375	Tarjeta de crédito	Diners
Banco	Pichincha	Ingreso de Información Tarjeta	
Tipo de Cuenta	Ahorros		
Número de cuenta	5009644100		
Fecha de débito	15-11-2018		

Acepto que se debiten de mi cuenta los valores detallados en la fecha indicada, por lo que deberé mantener los fondos disponibles.

[Culminar programación de Pago](#)

**Pago manual de Factura**

Monto	USD 14.375	Cheque	Bolivariano
Banco	Pichincha	No. Cheque	2576
Tipo de Cuenta	Ahorros	Carga Scan Cheque	
Número de cuenta	5009644100		

Acepto que se debiten de mi cuenta los valores detallados.

[Culminar Pago Manual](#)

**Cobr@ Fácil**

**Pago anticipado de Factura**

Fecha de hoy: 27-10-2018

Monto	USD 14.375	Descuento días de vencimiento	0,10%
Cliente Pagador	ABC	Valor efectivo	USD 14.360,63
Fecha de Emisión	10-10-2018	Rendimiento Anualizado	1,90%
Fecha de Vencimiento	15-11-2018		
Días por Vencer	19		

[Descontar Factura](#)

**Cobr@ Fácil**

**Realiza tu pago**

[Débito automático](#)  
[Tarjeta de Crédito](#)

**Cobr@ Fácil**

## Sección Score de Clientes.

**SCORE DE CLIENTES**

CLIENTE	CALIFICACIÓN	
EMPRESA A	★★★★★	<a href="#">Ver detalles</a>
EMPRESA B	★★★★	<a href="#">Ver detalles</a>
EMPRESA C	★★	<a href="#">Ver detalles</a>

**5 estrellas:** Cliente paga parcialmente sus facturas e incluso realiza pagos anticipados  
**4 estrellas:** Cliente paga parcialmente sus facturas  
**3 estrellas:** Cliente paga de forma regular con solicitudes de renegociación y retrasos puntuales  
**2 estrellas:** Cliente presenta varios retrasos y solicitudes de renegociación  
**1 estrella:** Cliente presenta varios retrasos y no ha cumplido con las solicitudes de renegociación de pago

Cobr@ Fácil

## Sección Final.

Cobr@ Fácil

Foro      Contáctenos

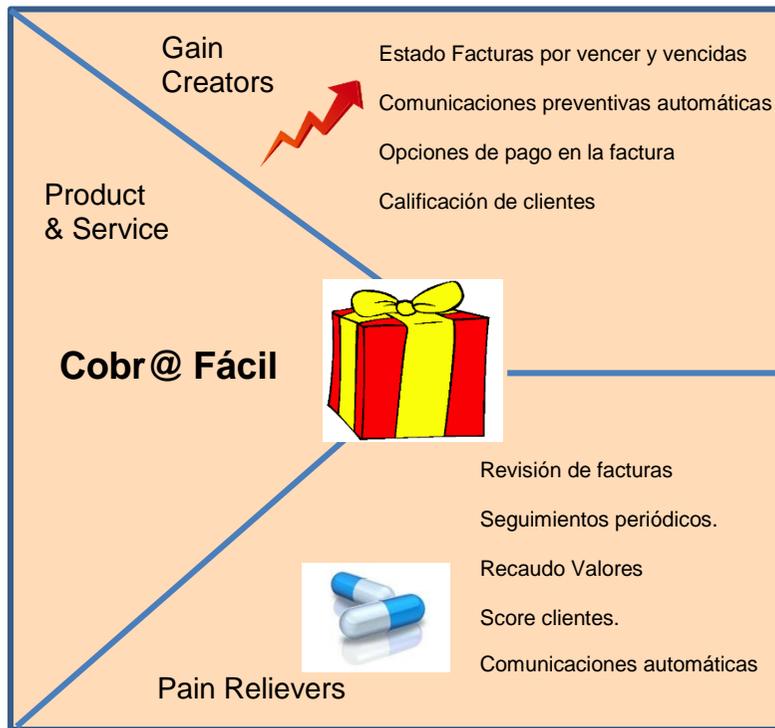
[NOTICIAS](#)  
[COMENTARIOS Y SUGERENCIAS](#)  
[BLOG](#)

Mail: [co-br@fácil@mail.com](mailto:co-br@fácil@mail.com)  
 Telefonos:

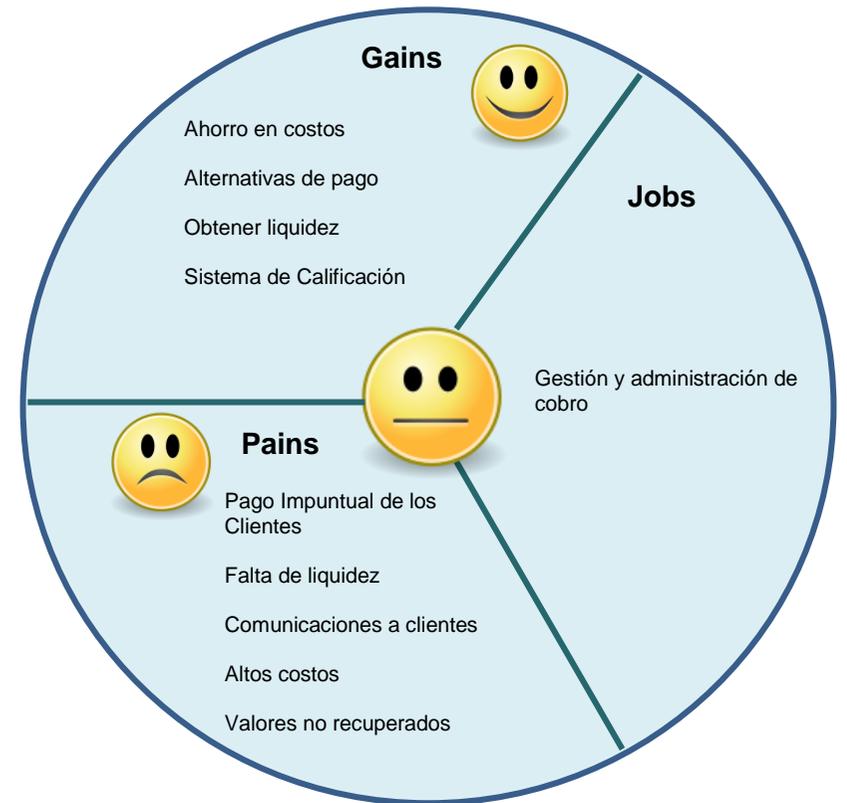
## Value Proposition CANVAS:

Esta herramienta resume, el problema, la solución e indica la propuesta de valor.

### Service Value Map



### Profile



## CAPÍTULO 3

### **Modelo de Negocio**

Previamente realizamos el Value Proposition Canvas enfocado en entender dos partes, la primera en identificar los problemas que tienen los clientes, entendiendo las actividades habituales relacionadas con la necesidad que intentamos solucionar, sus dolores de cabeza y los beneficios que experimenta. Y por otra parte en encontrar cómo solucionar el dolor y el aporte que podemos generar en beneficios con nuestra propuesta de Valor.

El Modelo de Negocio Canvas nos permite crear valor en nuestra propuesta de negocio, y la utilizamos porque es una herramienta simple y gráfica para crear, entender y diseñar el plan de negocios de nuestra Fintech.

# BUSINESS MODEL CANVAS

Diseñado por Pablo Ruiz – Ángel Morán  
 Diseñado para Maestría Gerencia Bancaria y Finanzas

En Interacción  
 23/3/2019  
 3

<p><b>Clientes</b></p> <p>Negocios y empresas pequeñas y medianas que no disponen de una gestión de cobranzas para efectuar el cobro de sus facturas.</p> 	<p><b>Propuesta de Valor</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisión estado de facturas por vencer y vencidas para realizar seguimientos periódicos y comunicaciones preventivas de cobro automáticos a clientes</li> <li>Gestionar el Recaudo de Valores y según su cumplimiento asignar un Score a los clientes.</li> <li>Opción de pago en línea de facturas las 24 horas por medio de la plataforma.</li> <li>Selección personalizada de notificaciones que elige el cliente para gestión de cobranza</li> <li>Emisión de reportes y seguimiento de estado de facturas</li> </ul> 	<p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nos conocerán por medio de canales digitales: web, app, Facebook, twitter.</li> </ul> 	<p><b>Recursos Clave</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Servidores</li> <li>Equipo de computo</li> <li>Dominio propio (web)</li> <li>Base de datos</li> </ul> 	<p><b>Relaciones con Clientes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Dispositivo móvil y plataforma web las 24 horas del día</li> <li>Formas de contacto serán vía Internet, correo electrónico, SMS, notificaciones</li> <li>Comunidades de usuarios: para que los clientes se ayuden entre ellos y agreguen un valor al servicio con comentarios y reseñas de que clientes son excelentes pagadores y quiénes no.</li> </ul> 
<p><b>Estructura de Costos</b></p> <p><b>Costos Fijos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollador de la web(revisado con profesionales con un costo promedio de 700 usd)</li> <li>Desarrollador de la app (hasta 3.000 usd con aplicaciones simples y básicas)</li> <li>Servicio de Internet</li> <li>Pago de Dominio</li> <li>Gastos de Constitución de empresa</li> <li>Equipos de Computación, servidores</li> <li>Costo plan telefonía</li> </ul>  <p><b>Costos Variables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de seguimiento con el costo de envío de SMS</li> <li>Costo plan telefonía mensajes WhatsApp</li> <li>Mantenimiento de la plataforma</li> <li>Publicidad y Marketing</li> </ul>		<p><b>Estructura de Ingresos</b></p> <p><b>Individuales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Venta del aplicativo en Versión Premium (libre de publicidad) y Standard (con publicidad)</li> <li>Cobro por selección personalizada de notificaciones como servicio y no por licencia de uso de la Fintech.</li> <li>Comisiones por intermediar en la gestión de cobro (porcentaje muy bajo a negociar)</li> </ul> <p><b>Recurrentes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuota suscripción anual</li> </ul>  <p><b>Otros</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Publicidad en el aplicativo</li> </ul>		

## **Clientes**

Los clientes son la base de nuestro modelo de negocio Canvas y serán negocios y empresas pequeñas y medianas que no disponen de una gestión de cobranzas eficiente para el cobro de sus facturas, empleando la intermediación financiera como los Bancos para permitir el pago de las facturas de sus clientes

## **Propuesta de Valor**

Se refiere cómo respondemos las necesidades de los clientes con nuestra Fintech en los beneficios y funcionalidades que ofrecemos como:

- Realizar la revisión del estado de facturas por vencer y vencidas para realizar seguimientos periódicos y comunicaciones preventivas de cobro automáticos a clientes.
- Gestionar el Recaudo de Valores y según su cumplimiento asignar un Score a los clientes.
- Opción de pago en línea de facturas las 24 horas por medio de la plataforma.
- Selección personalizada de notificaciones que elige el cliente para gestión de cobranza
- Emisión de reportes y seguimiento de estado de facturas

## **Canales**

Se refiere a los medios para entregar nuestra propuesta de valor a nuestros clientes y nos conocerán mediante:

- Canales digitales: web, app, Facebook, twitter

## **Socios Clave**

Consideramos socios claves a las personas y/o empresas indispensables para el funcionamiento de nuestra Fintech, en la cual, haciéndonos la pregunta, si no cuento con el apoyo de esta empresa o persona en nuestra FinTech ¿Podremos continuar con

las operaciones? Por lo tanto requerimos realizar asociaciones y alianzas necesarias para ejecutar el modelo de negocio para fortalecer nuestra propuesta de valor, con los siguientes socios clave:

- *Bancos*: Para emplear un canal transaccional que me permita utilizar sus medios de pago en nuestra plataforma y botón de pago, donde se requerirá de negociación para evitar pagar comisiones a la institución financiera.
- *Desarrollador Web/app*: Para contar con la plataforma tecnológica siempre actualizada y disponible para nuestros clientes
- *Telefonías Móviles*: Para poder gestionar la notificación a clientes mediante SMS y WhatsApp, donde el volumen de notificaciones SMS permitirá un cobro de SMS menor.
- *Proveedor de Internet*: Para garantizar la disponibilidad y funcionamiento de nuestro aplicativo

### **Recursos Clave**

Se refiere a los recursos indispensables para la producción de nuestro servicio, que aparte de los recursos económicos, físicos, humanos que requeriríamos, los recursos más importantes que necesitamos para nuestra Fintech implicando los siguientes:

- Servidores
- Equipo de cómputo
- Dominio propio (web)
- Base de datos

### **Actividades Claves**

Consiste en actividades que se deben realizar, identificando las tareas que deben hacerse perfectamente para conseguir el éxito en nuestra propuesta de valor para que se

logre el objetivo e implican:

- Registro de Facturas
- Actualización diaria de base de datos
- Actualización diaria de reportes a generar

### **Ingresos**

Buscaremos beneficios económicos para nuestra Fintech en lograr fidelización de clientes mediante la descarga del software gratis sin funcionalidad de gestión de cobro factura, con el fin de convertirnos en su partner, priorizando esfuerzos comerciales para poder ser la primera opción en gestión de cobro de facturas en sus negocios y centrándonos en dos tipos de fuente de ingreso:

#### *Individuales*

- Venta del aplicativo en Versión Premium (libre de publicidad) y Standard (con publicidad)
- Cobro por selección personalizada de notificaciones como servicio y no por licencia de uso de la Fintech.
- Comisiones por intermediar en la gestión de cobro (porcentaje muy bajo a negociar)

#### *Recurrentes*

- Cuota suscripción anual

#### *Otros*

- Publicidad en el aplicativo

### **Costos**

Para lograr la operatividad de nuestra Fintech nos centraremos en la estructura de costos fijos y variables, buscaremos economías de escala (menor precio a mayor demanda) y economías de campo (publicidad). La mayor inversión es en el pago de un

desarrollador de la web (revisado con profesionales con un costo promedio de 700 usd) y un desarrollador de la app (varía desde 700 usd a 3.000 usd con aplicaciones simples y básicas y con funciones avanzadas se estima un costo superior de 20.000 usd). Esto nos plantea en centrarnos en un desarrollo de la web para posteriormente con la operatividad y ganancias del negocio poder realizar una app.

#### *Costos Fijos*

- Desarrollador de la web
- Desarrollador de la app
- Servicio de Internet
- Pago de Dominio
- Gastos de Constitución de empresa
- Equipos de Computación, Servidores
- Costos plan de telefonía

#### *Costos Variables*

- Gestión de seguimiento con el costo de envío de SMS
- Costo plan telefonía mensajes WhatsApp
- Mantenimiento de la plataforma
- Publicidad y Marketing

### **Relaciones con Clientes**

Será importante para la sostenibilidad de nuestra Fintech buscar capturar nuevos clientes, fidelizarlos, estimular a usar nuestra plataforma, retener los clientes y generar empatía para poder atraerlo y para ello abarcaremos los siguientes puntos:

- La relación con los clientes será mediante el dispositivo móvil y plataforma web las 24 horas del día.

- Las formas de contacto serán vía Internet, correo electrónico, SMS, notificaciones.
- Comunidades de usuarios: para que los clientes se ayuden entre ellos y agreguen un valor al servicio con comentarios y reseñas de que clientes son excelentes pagadores y quiénes no.

## CAPÍTULO 4

### **Estrategia de Levantamiento de Capital**

Para nuestro proyecto hemos identificado que requerimos una inversión inicial estimada de USD 105.000 destinando los fondos en el desarrollo de una página web, aplicación móvil, gastos de constitución, equipos de cómputo, y gastos operativos. Determinamos que nuestras fuentes de financiamiento para conseguir el capital requerido tendrían la siguiente estructura:

#### *Estructura de Financiamiento*

<b>Detalle</b>	<b>Monto</b>	<b>(%)</b>
Recursos propios	31,000	30%
Financiamiento Terceros	74,000	70%
<b>Total</b>	<b>105,000</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Autores

El 30% de recursos propios serán provenientes de ahorros y venta de activos por parte de los socios fundadores, y 70% de financiamiento de terceros entre deuda e inversionistas, para lo cual centraremos nuestra gestión en la búsqueda de fondos de inversión, banca local y en un menor porcentaje con banca extranjera y plataformas de crowdfunding a nivel mundial.

*En relación con la banca local* vemos una gran oportunidad de obtener recursos con la Corporación Financiera Nacional, puesto que nuestro proyecto se enmarca dentro de las actividades financiables por esta entidad, específicamente en la Categoría K, División 72, Grupo 7.2.2, Clase 7.2.2.0 (Consultores de Programas de Informática y Suministros de Programas de Informática) (CFN, s.f.), buscaríamos la obtención de un préstamo bajo la modalidad de Crédito Directo Local, cuyo plazo puede llegar hasta 5 años y con una atractiva tasa de financiamiento del 8.5% (CFN, s.f.).

*En relación a los fondos de inversión e inversionista*, tendremos un acercamiento mediante comunicados formales, donde nos contactaremos de manera

preliminar a fondos e inversionistas privados. En una segunda etapa buscaremos las conversaciones con aquellos que han mostrado interés para realizar negociaciones y sesiones de levantamiento de capital con fondos.

Buscaremos generar confianza ante los posibles inversionistas, como socios fundadores estamos dispuestos a ceder un 25% de participación y nosotros mantener el control sobre el proyecto con un 75% de participación. Vemos dos oportunidades para obtener el 100% de financiamiento, el primero es promocionarnos con el Grupo SURA (compañía multilatinas fundada en 1945 en Colombia) que anunció inversiones por USD 80 millones en 2019, que afianzarán el crecimiento rentable de Sudamericana, en la cual indican que éstos recursos se dirigirán, principalmente, a mejorar la experiencia de los clientes, generar eficiencias, transformación digital y desarrollo de soluciones. Y el segundo por medio de Broota que es una plataforma de crowdfunding en base a inversión en América Latina donde damos a conocer nuestro emprendimiento de forma gratuita, con esta herramienta podremos tener una mayor visibilidad y poder conseguir potenciales inversionistas realizando campañas de financiamiento online o crowdfunding.

## Conclusiones

- A nivel regional el posicionamiento de emprendimientos Fintech lo lidera México lo que ha permitido crear regulaciones y leyes hacia las Fintech para poder impulsar los proyectos ya que son dinamizadores de la economía, en el caso de Ecuador se requiere primero de una asociación que agrupe los emprendimientos Fintech para impulsar un futuro financiero y tecnológico en el país, creando un sandbox Fintech para experimentar con la supervisión del ente regulador, agrupando los diversos sectores y segmentos Fintech para testear sus modelos de negocio. La búsqueda de una regulación y que se alinee con los estándares internacionales es fundamental para impulsar la innovación, lo cual será de un gran apoyo para el desarrollo de proyectos como el presentado en el presente documento.
- Como emprendedores de una empresa Fintech, la banca y las Fintech en lugar de competir debemos buscar un nuevo rol llamado “Fintechgración” para lograr un trabajo colaborativo que implique integración colectiva, comercial, tecnológica e inversión, porque la competencia no son las Fintech, la competencia son las empresas gigantes como Google, Facebook, Apple, Amazon y Alibaba que cuando ingresen a los países para brindar servicios financieros, la banca y las mismas Fintech que brindan estos servicios se verán amenazados con un nuevo modelo de negocio, donde difícilmente se podrá competir, debido a la penetración actual que mantienen las marcas mencionadas.
- En relación al financiamiento y obtención de recursos para las Fintech, nos dimos cuenta que la valoración de nuestra empresa y los flujos proyectados nos permitirá atraer inversionistas, es importante tener un buen proyecto y buscar el inversionista adecuado que apoye con recursos y consejos, que permitan crecer a nuestro negocio donde se firme un acuerdo donde se establezca el plazo de salida del inversionista; aquí, una buena negociación es requerida para no ceder gran parte de nuestra participación

del negocio, nosotros como emprendedores buscamos utilidades y los inversionistas profesionales valoración de la empresa durante su periodo de permanencia en el mismo.

- Las Fintech optimizan procesos y mejoran la experiencia del cliente, facilitan el acceso de servicios y productos desde el computador y/o celular, pero es importante que las nuevas tecnologías estén preparadas para enfrentar nuevos retos como por ejemplo los relacionados con operaciones ilícitas y la prevención de lavado de activos, para que las Fintech no sean utilizadas para blanqueo de capitales, otro reto es con toda la información y data que las Fintech puedan obtener pueda ser manejada con sigilo y responsabilidad, siendo usada como fuente de información, estadísticos para mirar patrones y comportamientos que permitan crear nuevos productos y servicios.

## Bibliografía

- ABC Economía. (30 de 11 de 2017). *www.abc.es*. Obtenido de [https://www.abc.es/economia/abci-pasos-para-prevenir-morosidad-entre-empresas-201711300328\\_noticia.html](https://www.abc.es/economia/abci-pasos-para-prevenir-morosidad-entre-empresas-201711300328_noticia.html)
- Bolívar, E. (31 de Octubre de 2012). <http://cartera12.blogspot.com/>. Obtenido de <http://cartera12.blogspot.com/>
- Branchfield, J. (2000). *Recobrar impagados y negociar con morosos*.
- Castro, J. (09 de 12 de 2014). <https://blog.corponet.com.mx>. Obtenido de <https://blog.corponet.com.mx/beneficios-de-una-gestion-eficiente-de-tus-cuentas-por-cobrar>
- CFN. (s.f.). Obtenido de <http://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-1-Activ.-Financiables-2.pdf>
- CFN. (s.f.). Obtenido de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/11/Publicacion-Web-Tasas-Noviembre-2018.pdf>
- Chalá, G. (15 de 8 de 2018). <http://www.buentriphub.com>. Obtenido de <http://www.buentriphub.com/blog/regulacion-fintech-latinoamerica>
- CLASS INTERNATIONAL RATING . (2018). *CLASIFICADORA DE RIESGO*. QUITO.
- Diario Expreso. (2 de 2 de 2018). <https://www.pressreader.com/ecuador/diario-expreso/20180202/281818579274513>. Obtenido de <https://www.pressreader.com/ecuador/diario-expreso/20180202/281818579274513>
- Ekos. (15 de 9 de 2018). <http://computerworld.com.ec>. Obtenido de <http://computerworld.com.ec/actualidad/tendencias/1312-ecosistema-fintech-ecuador.html>
- Evelyn Tapia, P. M. (6 de 3 de 2018). <https://www.revistalideres.ec>. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/ecuador-fintech-tecnologia-desarrollo-banca.html>
- Figuroa, R. (26 de Septiembre de 2018). (A. Morán, Entrevistador)
- Finnovista. (30 de 3 de 2017). <https://www.finnovista.com>. Obtenido de <https://www.finnovista.com/fintech-radar-ecuador/>
- Fude . (s.f.). <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>. Obtenido de <https://www.educativo.net/articulos/que-es-la-gestion-de-cobranzas-732.html>
- García, Y., & Labrador, I. (18 de 04 de 2011). <http://www.eleconomista.es>. Obtenido de <http://www.eleconomista.es/gestion-empresarial/noticias/2998588/04/11/Problemas-de-morosidad-Existen-alternativas-para-cobrar-las-facturas.html>
- Holded. (11 de 07 de 2018). <https://www.holded.com>. Obtenido de <https://www.holded.com/es/blog/plazo-para-el-cobro-y-pago-de-facturas/>
- Industrias Ales C.A. (23 de 9 de 2017). Resultados Comerciales 2017 Canal Tradicional - Situación Económica y Financiera. *Informe Anual de la Administración* , 33,37. Obtenido de <http://www.expertosenmarca.com/visita-al-retail-el-poder-del-canal-tradicional/>
- INEC. (2017). *Panorama Laboral y Empresarial del Ecuador 2017*. Quito: Instituto Nacional de Censos y Estadísticas.
- Intiza. (17 de 04 de 2015). <https://intiza.blog/es/>. Obtenido de <https://intiza.blog/es/2015/04/07/medir/>
- Ivanna, Z. (9 de 5 de 2016). <http://blog.cobiscorp.com>. Obtenido de <http://blog.cobiscorp.com/que-es-fintech-sector-financiero>
- Luna, K. (17 de 09 de 2018). (A. Morán, Entrevistador)
- Méndez, I. G. (15 de 11 de 2015). *www.emprendedores.es*. Obtenido de <http://www.emprendedores.es/gestion/que-hacer-si-te-conviertes-en-moroso>
- Pedro Maldonado, E. T. (6 de 3 de 2018). <https://www.revistalideres.ec>. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/ecuador-fintech-tecnologia-desarrollo->

banca.html

PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cía. Ltda. (31 de 12 de 2017). Informe de Auditoría.

*Informe de Auditoría Industrias Ales C.A.* Quito, Pichincha, Ecuador.

Registro Oficial. (12 de 9 de 2014). Registro Oficial Año II - N. 332. *Código Orgánico*

*Monetario y Financiero.* Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de

<http://www.buentriphub.com/blog/regulacion-fintech-latinoamerica>

SILVERCROSS S.A. (2018). *PROSPECTO DE OFERTA PÚBLICA - LA FABRIL.* QUITO.

Simone, J. F., & Crespo, C. (15 de 8 de 2018). <http://www.buentriphub.com>. Obtenido de

<http://www.buentriphub.com/blog/regulacion-fintech-latinoamerica>

Superintendencia de Compañías, V. y. (21 de 02 de 2017). Registro Oficial. No. 949.

## ANEXOS

### ENCUESTA No. 1

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Quimera Restaurante (Comida Manabita)

**Nombre:** Gema Marcillo

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*Todos los días reviso entre 2 a 3 horas*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	
Semanal	X
Quincenal	
Mensual	X
Días antes de cobro	
Posterior a no recibir pago	
Otro	
(especifique).....	

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Los clientes a quien se les brinda la oportunidad de pagar cada semana o fin de semana, las empresas donde trabajan nos les pagan o se demoran en el pago, hay casos que pierden los trabajos y desaparecen.*

*Tenemos un convenio con tres empresas que les brindamos a sus empleados un descuento y para cobrar a las empresas el valor restante debemos presentar hoja de registro de almuerzo y firmas, y han existido casos que no corresponden los datos implicando no pago del almuerzo.*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Semanalmente indicamos a nuestros clientes la cuenta a depositar por la compra de tarjeta sea semanal o mensual.*

*Mensualmente a las empresas enviamos registro de empleados que almorzaron en el restaurante.*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Correos Electrónicos	<input checked="" type="checkbox"/>
Cartas – Notificaciones	<input type="checkbox"/>
Visitas	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique) Mediante Celular por WhatsApp	<input checked="" type="checkbox"/>

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Alternativas de pago, ofrecemos pagos semanales o mensuales que los clientes pueden realizar por la compra de tarjetas de almuerzo.*

*A las empresas esperamos el pago de la factura hasta una semana.*

**7. ¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*Pagos anticipados.*

*Por volumen de almuerzo y facturación ofrecer uno o dos almuerzos gratis al mes.*

**8. ¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado	<input type="checkbox"/>
Frecuencias de Pago realizadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Comunicaciones entre empresas o sector al que opera	<input type="checkbox"/>
Portales – Web – Otro (especifique) ..... .....	<input type="checkbox"/>

**9. ¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si  No

**10. ¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Que me den un seguimiento y reporte de facturas*

*Un cobro bajo por el servicio*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

## ENCUESTA No. 2

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Servirating S.A (Calificadora Comercial)

**Nombre:** William Zurita

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*2 veces por mes*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	
Semanal	
Quincenal	
Mensual	X
Días antes de cobro	
Posterior a no recibir pago	
Otro (especifique).....	

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Descoordinación entre departamentos internos de las instituciones*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Telefónica*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	X
Correos Electrónicos	X
Cartas – Notificaciones	
Visitas	
Otro (especifique).....	

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Ninguna*

7. ¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?

*Transferencia bancaria*

8. ¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique)

.....  
.....

X

9. ¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?

Si

No

10. ¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?

*No la necesita*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 3

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Importadora y Distribuidora del Pacífico

**Nombre:** Saúl Guevara

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

1 hora

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input checked="" type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Días antes de cobro	<input type="checkbox"/>
Posterior a no recibir pago	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique).....	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

- *No me han pagado*
- *Al momento no me encuentro en la oficina, ya te deposito apenas llegue*
- *Me he olvidado*
- *Puedo darte en efectivo*
- *Este mes estuve complicado*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Telefónica*

*Solicitud de pago personal*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Correos Electrónicos	<input checked="" type="checkbox"/>
Cartas – Notificaciones	<input type="checkbox"/>
Visitas	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique) WhatsApp, SMS, Facebook, otras redes	<input type="checkbox"/>

6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?

*15 – 30 días más*

7. ¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?

*Con un compromiso y papel legal que permita generar el cobro*

8. ¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique)

*Ninguno*

.....  
.....

X

9. ¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?

Si

No

10. ¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?

*En aquellas en las que el cliente esté dispuesto a hacer caso a la plataforma y comprometerse con la misma. En la actualidad se conoce plataformas en las que el usuario ingresa para poner el compromiso*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 4

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Bestseller Ecuador (distribuidor de libros colegios y escuelas)

**Nombre:** Ximena Cárdenas

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*20% (Dos horas Diarias)*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	
Semanal	X
Quincenal	
Mensual	
Días antes de cobro	
Posterior a no recibir pago	
Otro	
(especifique).....	

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Por falta de flujo de efectivo de los clientes*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Luego de realizar el cuadro interno de productos vendidos se revisa los valores pendientes y luego se realiza una notificación vía correo y las siguientes telefónicamente y si es necesario visita personal*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	X
Correos Electrónicos	X
Cartas – Notificaciones	
Visitas	X
Otro	
(especifique).....	

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Financiamiento pago cuotas mensuales, cheques posfechados, letras de cambio, contratos*

7. **¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*En cheque o transferencia*

8. **¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique)

.....  
.....

X
X

9. **¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si

No

10. **¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Lo reemplazaría de inmediato si la plataforma es buena y me otorga el respaldo en el proceso.*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 5

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Fantasías Taty (Cosméticos de Belleza para mujeres)

**Nombre:** Marcelo Sánchez

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*1 hora diaria*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	X
Semanal	
Quincenal	
Mensual	
Días antes de cobro	
Posterior a no recibir pago	
Otro (especifique).....	

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Al no vender sus productos no tienen liquidez para los pagos*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Llamadas telefónicas y si no se llega a contactarlo visita al local*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	X
Correos Electrónicos	
Cartas – Notificaciones	
Visitas	X
Otro (especifique).....	

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Máximo esperarlos hasta los 15 días de retraso, si son clientes conocidos hasta un mes*

7. **¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*En efectivo o transferencia*

8. **¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique)

.....  
.....

9. **¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si

No

10. **¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Si me realiza todas las gestiones de cobro lo pudiera probar y luego vería si la adquiriera o no*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 6

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Amarilis' SPA (Centro de Belleza)

**Nombre:** Karen Macías

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*No la realizo*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input checked="" type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Días antes de cobro	<input type="checkbox"/>
Posterior a no recibir pago	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique).....	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Que no dispongo una página web para pagos o aceptar tarjetas de crédito*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Llamadas telefónicas y si no se llega a contactarlo visita al local*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Correos Electrónicos	<input type="checkbox"/>
Cartas – Notificaciones	<input type="checkbox"/>
Visitas	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique) Mensajes por celular	<input checked="" type="checkbox"/>

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Hasta 30 días a las clientas*

7. **¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*Aceptando pagos con tarjetas de crédito*

8. **¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado	<input type="checkbox"/>
Frecuencias de Pago realizadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Comunicaciones entre empresas o sector al que opera	<input type="checkbox"/>
Portales – Web – Otro (especifique) Por recomendaciones	<input checked="" type="checkbox"/>

9. **¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si  No

10. **¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Si no me costaría mucho y me facilita mis cobros lo pudiera usar*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 7

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Chemdhill (Productos químicos de Limpieza)

**Nombre:** Héctor Isama

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

2 a 3 horas

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input checked="" type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Días antes de cobro	<input type="checkbox"/>
Posterior a no recibir pago	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique).....	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Que no disponemos de un canal por el cual puedan cancelar de forma automática, y la mayoría de cobros se tiene que realizar mediante visitas físicas*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Llamadas y visitas directas*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Correos Electrónicos	<input type="checkbox"/>
Cartas – Notificaciones	<input type="checkbox"/>
Visitas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro (especifique) Mensajes por celular	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Vendemos con un plazo de crédito de 30 días y en ciertos clientes hasta 45 días*

7. **¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*Brindando la opción de pagos mediante tarjeta de crédito, o con acuerdos de pagos parciales*

8. **¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique) Por recomendaciones

9. **¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si

No

10. **¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Si tiene la opción de recibir pagos a través desde ese sistema si me interesaría*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 8

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Gimnasio Stronger (Centro de Aeróbicos y Pesas)

**Nombre:** Mishelle Troya

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*Diario controlando el vencimiento de pagos mensuales o promociones de membresía.*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	<input checked="" type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Días antes de cobro	<input type="checkbox"/>
Posterior a no recibir pago	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique).....	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Que la gente debe acercarse para pagar al gimnasio.*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Cada cliente al entregar el carnet, la administradora debe validar la fecha de vencimiento y ahí verificar si está al día con los valores para recordar el pago*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	<input type="checkbox"/>
Correos Electrónicos	<input type="checkbox"/>
Cartas – Notificaciones	<input type="checkbox"/>
Visitas	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique) En el local en forma presencial	<input checked="" type="checkbox"/>

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Hasta 7 días*

7. **¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*Aceptar pagos por transferencias*

8. **¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique)

X

9. **¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si

No

10. **¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Si es de simple uso y si se paga una sola vez lo pensaría*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 9

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Novacero S.A.

**Nombre:** Patricio Vásquez

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*Entre 4 y 5 horas*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input type="checkbox"/>
Días antes de cobro	<input checked="" type="checkbox"/>
Posterior a no recibir pago	<input type="checkbox"/>
Otro	<input type="checkbox"/>
(especifique).....	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*Falta de liquidez y mayores plazo para pago*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Visitas directas por parte de los cobradores de la empresa, y también a través del personal de la fuerza de ventas.*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Correos Electrónicos	<input type="checkbox"/>
Cartas – Notificaciones	<input checked="" type="checkbox"/>
Visitas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro (especifique) En el local en forma presencial	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Crédito 45 días*

7. **¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*Financiamiento directo, pagos con tarjetas de crédito o pagos a través de algún producto con bancos*

8. **¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique)

9. **¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si

No

10. **¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Si es de fácil manejo y brinda reportes útiles para la gestión de cartera*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**

### ENCUESTA No. 10

La presente encuesta tiene como objetivo conocer las gestiones de cobranzas que se realiza en clientes que registran mora o no pago de las facturas, que nos permitirán conocer las alternativas de cobro y dificultades que se registran en la recuperación de los valores.

La información que se otorgue es de carácter reservado y su único objetivo son fines académicos.

**Empresa:** Miexpreso Café

**Nombre:** Priscila Cevallos

**1. ¿En la actualidad que porcentaje de tiempo destina diariamente en las gestiones de cobro?**

*Entre 1 a 2 horas*

**2. ¿Con que frecuencia realiza recordatorio de pago y contacto con su cliente?**

Diario	<input type="checkbox"/>
Semanal	<input type="checkbox"/>
Quincenal	<input type="checkbox"/>
Mensual	<input checked="" type="checkbox"/>
Días antes de cobro	<input type="checkbox"/>
Posterior a no recibir pago	<input type="checkbox"/>
Otro (especifique).....	<input type="checkbox"/>

**3. ¿Indique que situaciones se ha encontrado que afecten el cumplimiento de pago por parte de sus clientes en las fechas acordadas?**

*No contamos con un método de pago diferente al efectivo*

**4. ¿Detalle la gestión de cobranzas que realiza su empresa u área de cobro?**

*Se realiza cobros de contado pero también visitas a los clientes con los cuales se ha hecho acuerdos de pago personalizados*

**5. ¿Qué formas de contacto realiza con el cliente para gestionar los cobros?**

Llamadas	<input checked="" type="checkbox"/>
Correos Electrónicos	<input type="checkbox"/>
Cartas – Notificaciones	<input type="checkbox"/>
Visitas	<input checked="" type="checkbox"/>
Otro (especifique) En el local en forma presencial	<input type="checkbox"/>

**6. ¿Qué tipo de alternativas de financiamiento y pago brinda a sus clientes de facturas vencidas?**

*Crédito directo hasta 15 o 30 días*

7. **¿Cuál sería la mejor forma de cancelar el total de la deuda impaga de las facturas que sugiera a sus clientes?**

*Poder recibir pagos mediante medios electrónicos*

8. **¿Cómo obtiene la información de sus clientes morosos con el grupo de empresas y proveedores con las cuales realiza negocios?**

Historial Crediticio otorgado

Frecuencias de Pago realizadas

Comunicaciones entre empresas o sector al que opera

Portales – Web – Otro (especifique) Confianza hacia clientes

x

9. **¿Participaría en la venta de su factura a terceros para obtener liquidez en forma inmediata?**

Si

No

10. **¿Cuénteme en qué condiciones reemplazaría las gestiones de cobro por una plataforma que realice los seguimientos y comunicaciones a clientes?**

*Si automatiza todo el proceso y me ayuda a recordarme acuerdos negociados con cada cliente*

**Gracias por su colaboración y ayuda.**