



**República del Ecuador**  
**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil**

**Trabajo de Titulación**  
**Para la Obtención del Título de:**

**Ingeniera en Gestión Empresarial Mención Finanzas y Auditoría**

**Tema:**  
**Plan de recuperación de cartera vencida en sistemas de compra programada durante pandemia. Caso ChevyPlan.**

**Autora:**  
**Carol Andrea Baus Lomas**

**Directora del Trabajo de Titulación:**  
**Econ. Sonia Soraya Urbina B. , MSc.**

**2021**  
**Guayaquil – Ecuador**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios las oportunidades que me brinda todos los días de poder salir adelante y lograr mis metas.

A mis padres quienes han estado incondicionalmente cuando los he necesitado y que gracias a ellos puedo ser profesional.

A la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil quien me ha permitido convertirme en la persona que deseo ser, gracias al aprendizaje impartido durante mi carrera.

A ChevyPlan quien es la empresa que me ha abierto las puertas para poder desarrollarme profesionalmente, en la cual he podido desarrollar mis habilidades y conocimientos.

## **DEDICATORIA**

Dedico este proyecto a mi familia quienes me estuvieron apoyando durante todo este tiempo, además de su paciencia y cariño.

A Ana Luisa Rojas quien es mi abuelita y siempre me ha brindado la inspiración de ser una mujer independiente y conseguir mis objetivos.

A Hernán Gallegos quien es un pilar importante para mí y siempre me motiva a superarme y a esforzarme por lograr mis metas.

La responsabilidad de este trabajo de investigación, con sus resultados y conclusiones pertenece exclusivamente al autor

---

**Carol Andrea Baus Lomas**

# **PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN SISTEMAS DE COMPRA PROGRAMADA DURANTE LA PANDEMIA, CASO CHEVYPLAN.**

Carol Andrea Baus Lomas

bauscarol@gmail.com

## **RESUMEN**

ChevyPlan es una empresa dedicada a la venta de planes para la compra de vehículos marca Chevrolet, año a año gracias al buen manejo de sus directivos ha ido en aumento y cada vez representa un porcentaje más alto de las ventas totales de la marca llegando en el 2020 al corresponder el 13% del total; durante la cuarenta en el periodo 2020 la empresa sufrió una disminución considerable de sus ventas debido al confinamiento e incertidumbre de los consumidores, la cartera vencida aumentó, representando más del 40% de la cartera total, gracias a su actual modelo de cobranza se pudo reducir a un 25% sin embargo comparada con el periodo 2019 sigue constando como un vencimiento muy alto afectando la liquidez y adjudicación de nuevo vehículos.

En este artículo buscamos proponer un plan de recuperación de cartera al cual puedan acogerse las empresas de sistema de compra programada aumentando la calidad de cobranza y logrando que el cliente pueda continuar con el pago de sus cuotas.

Realizaremos propuestas de nuevas opciones a las que el cliente pueda acogerse y no perder su bien, mediante encuestas directas de forma telefónica a una muestra elegida a nivel nacional, determinaremos las razones por las cuales el cliente cesó sus pagos.

El principal motivo que se descubrió fue por disminución de ingresos mensuales en sus empresas o negocios lo cual aún persiste, en algunos casos desempleo y enfermedad. Los

clientes demostraron sentirse insatisfechos con la cobranza actual indicando ser muy agresiva y sin alternativas; Según los resultados obtenidos los clientes mencionan que el nuevo modelo propuesto no solo mejoraría la imagen de la empresa, sino que también los ayudaría a conservar sus bienes.

**Palabras Clave:** Sistemas de Compra programada, Alternativas de pago, Cobranzas, Pandemia, Recuperación de cartera.

## INTRODUCCIÓN

Las empresas comercializadoras de vehículos en Ecuador han sufrido una gran disminución de sus ventas durante el cese de actividades debido a la cuarentena del 2020, muchas personas se abstuvieron de comprar bienes hasta que la situación se normalizara debido a que existía gran cantidad de incertidumbre, de igual manera ocurrió con las cobranzas en la gran mayoría de empresas en las cuales debido a normativas estatales en las que se declaró meses de gracia o prórroga de pagos tuvieron al menos 3 meses en los que los clientes podían acogerse a leyes para diferir el pagos de sus cuotas.

Los sistemas de compra programada fueron un sector bastante afectado ya que son ventas a largo plazo , además de que la gestión de cobranzas a pesar de mantenerse activa, presenta números bajos por lo que llego a existir más del 40% de cartera impagada durante el segundo y tercer trimestre del 2020, poco a poco se ha estado recuperando, otorgando alternativas de pagos, sin embargo aún a mediados del 2021 se logra detectar que existen clientes que aún mantienen inconvenientes y que se les imposibilita cancelar sus cuotas actuales con normalidad, debido a la pandemia existió un cambio en la realidad de muchos ecuatorianos por lo que es

necesario que las empresas se adapten a y busquen soluciones favorables para el cliente sin que la liquidez se vea afectada y sin afectar el bienestar del consumidor.

La empresa ChevyPlan y todos los sistemas de compra programada mantiene políticas de crédito y de cobranzas ya establecidas desde hace años las cuales le han ayudado a mantener una cartera vencida muy baja, ChevyPlan es una empresa en continuo crecimiento, y sus índices de utilidades en ascenso año a año son el respaldo de la buena gestión realizada por todas las áreas; en este artículo buscamos brindar estrategias que ayuden a la recuperación de clientes que han dejado de pagar sus cuotas mensuales.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan de recuperación para disminuir la de cartera vencida de los sistemas de compra programada.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- 1) Analizar la morosidad de la cartera de los principales sistemas de compra programada de la ciudad de Guayaquil
- 2) Identificar los factores que inciden en la disminución de la capacidad de pago de los clientes del sistema de compra programada.
- 3) Establecer las estrategias que permitan la disminución de la cartera vencida para el sistema de compra programada

## MARCO TEÓRICO

### Sistemas de Compra Programada

#### Conceptos

Los sistemas de compra programada son planes de pago en los cuales el cliente mediante aportes mensuales y en un plazo determinado logra un monto total el cual le servirá para pagar su vehículo o bien inmueble, una vez al mes existirán ceremonias las cuales son llamadas asambleas y se procede a la adjudicación de clientes mediante las siguientes formas:

**Licitación.** - Oferta que realiza el cliente el cual debe ser mayor a su cuota mensual para la entrega acelerada de su bien.

**Fecha Programada.** - Fecha estipulada de acuerdo con las condiciones de su contrato en el cual destina la entrega de su bien de acuerdo con el valor estipulado en el contrato inicial.

**Sorteo.** - Mediante un notario se adjudica mensualmente al menos a un cliente por sorteo el cual deberá cumplir con las condiciones (Chevyplan, 2018)

Existen muchos sistemas de compra programada y consorcios con los cuales se puede adquirir desde vehículos, locales comerciales hasta casa y viajes, sin embargo, son pocas las que se encuentra afiliadas a la Asociación Ecuatoriana de Compra Programada (AECOP). “Se crean grupos con un fondo común y pagos mensuales fijos a tiempo determinado (casa hasta 120 meses y carros hasta 72). Asimismo, realizan reuniones mensuales para adjudicar montos por sorteo y licitación” (El Universo, 2019 )

Los principales son las siguientes:

ChevyPlan. - Según (Maria Belen, 2015, pág. 9) Es una marca líder en compra planificada de automóviles Chevrolet nuevos, en la actualidad tiene quince años en el Ecuador incentiva y desarrolla una cultura de planificación en la industria automotriz ofreciendo así sus productos con un excelente servicio de calidad.

Casa Plan – Motor Plan. -El sistema de compra programada, inicio sus actividades desde el 2001 y ofrece la adjudicación de vehículos y casas (Michel, 2019) “

“Es pionero en el Ecuador desde el 2001; en ofrecer el sistema ideal de Compra Programada, sistema de gran demanda y de probada eficacia en países de América; brinda a miles de familias la posibilidad concreta de adquirir viviendas y/o vehículos propios, a través de cualquiera de sus planes y bajo condiciones especialmente ventajosas” (URGILES ORMANZA, 2019).

Consorcio Pichincha. - Sistema de compra programada con 25 años en el mercado, constituida como sociedad anónima, ofrece la adjudicación de vehículos y viviendas (CONSORCIO PICHINCHA, s.f.)

### **Comparación frente a Crédito Bancario**

<b>Consorcio</b>	<b>Crédito Bancario</b>
Pagas una cuota de inscripción al plan.	Requiere al menos el 15% de valor de entrada para iniciar el crédito.
La tasa administrativa esta entre 2% hasta 5% dependiendo del tipo de plan.	Trabaja con un interés de al menos un 11% hasta 17% dependiendo del banco.

El cliente crea su comportamiento de pago según las tablas de pagos y fechas cortes.	El comportamiento se basado en el riesgo y puntaje del buró de crédito.
Tienes una fecha programada, no es entrega inmediata	Después de la aprobación del crédito el concesionario es capaz de entregar el vehículo

**Tabla 1.- Comparativa de crédito financiero y consorcio (Albuja González, 2013) elaborado por Carol Baus**

### **Financiamiento y proceso de adjudicación**

(BELÉN, 2015) El asesor comercial es el encargado de la captación de nuevos clientes y prospectos para la empresa, es el que informará al cliente los pasos a seguir, los prospectos antes del ingreso deberán pasar por la primera calificación crediticia para el ingreso del contrato, (Plan Automotor Ecuatoriano, s.f.) Cada cliente ingresado va a formar un grupo con otras personas hasta completar un número determinado que mediante sus aportes mensuales forman un fondo común, cada mes según los fondos e inversiones de accionistas se procederá a la adjudicación de las personas que realizaron licitaciones más altas, “Los diferentes grupos constituyen un fondo común destinado a la adquisición de bienes, los cuales se adjudican mensualmente mediante entrega programada y a través de licitación” (Diario el comercio, 2012)

Cuando el cliente desee realizar su licitación deberá ingresar en la página web de la empresa, realiza su oferta de acuerdo con el porcentaje que se acordó al ingreso del plan o aumentar este monto para acelerar su adjudicación, una vez el cliente se encuentre adjudicado, deberá

presentar documentos para justificar los ingresos mensuales que indico cuando se ingresó al plan, es decir justificar sus ingresos mensuales, se le proporcionara un listado de documentos por los cuales el cliente en lapso de tiempo deberá cumplir y presentar, aquellos necesarios para la revisión de su perfil crediticio. (Maribel & Mantilla Muro, 2018)

## **Crédito y Cobranzas**

### **Crédito y Cobranzas.**

El departamento de crédito es encargado de seleccionar a las personas que mediante sus ingresos mensuales son capaces de solventar una deuda y pagar de manera constante y hasta finalizar un plazo, una cuota acordada, toma decisiones y previene mediante la selección de perfiles aptos el impago o el vencimiento de carteras (VELARDE CORREA, 2017, pág. 10) cumplen políticas y establecen requisitos mínimos de los cuales el posible cliente deba cumplir; (Integrity Latin America, 2010) Según (Patiño Moran , 2014, pág. 18)“El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta qué monto y a qué plazo el cliente puede solventar la deuda, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no, Según el departamento de cobranzas toma las medidas para procurar el pago lo antes posible y conseguir la recuperación de la cartera. La liquidez de la empresa afecta directamente a los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera”. Las actuales políticas de crédito en los sistemas de compra programada se conocen que es más flexibles que en el sector financiero. El análisis de crédito dependerá del plazo a financiar y principalmente del monto según (Morales Castro & Morales Castro, 2014) existen varios factores que determinaran si una persona es apta de acuerdos a ; su conducta crediticia, historial

de pagos reflejado en buro de crédito, capacidad de pago, la cual es una de las más importantes puesto que en ninguna entidad se otorgara un crédito cuando sus gastos superen sus ingresos mensuales.

### **Análisis del perfil crediticio del adjudicado**

El cliente adjudicatario deberá justificar sus ingresos mensuales para la aprobación de crédito y así lograr la facturación de su vehículo y posterior entrega del bien, cada empresa maneja diferentes perfiles crediticios sin embargo todos coinciden en que al momento de la adjudicación i (Noblecilla, 2019)

El departamento de crédito cumplirá con las políticas establecidas en el manual de crédito para el cual en caso de que el cliente no califique podrá solicitar las garantías que considere necesarias.(Pichincha, 2017)

### **Morosidad durante la pandemia y alternativas de pago**

“Una política efectiva de cobro, constituye un factor importante para el prestigio de la empresa, puesto que a través de esto se consigue la puntualidad de los pagos.”(SALINAS COBEÑA, 2020)

En el transcurso de la pandemia debido a la cuarentena y cese de actividades muchas empresas se han visto perjudicadas hasta el punto de cerrar sus puertas (Diario El Universo, 2021), entidades financieras y en este caso los sistemas de compra programada han sufrido una reducción de más del 40% en la cobranza, esto es un reto para aquellas empresas ya que antes de esto la cobranza es una parte vital para la recuperación de cartera progresiva. “Las causas de este problema son: mala calificación del crédito, sobre endeudamiento, políticas de crédito aplicada en el análisis, desempleo falta de capacidad de pago del deudor y problemas familiares

(separación, divorcio, enfermedades, accidentes, muerte de algún miembro de la familia, etc.)”  
(Andrade, GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y, 2013, pág. 12).

La gestión de cobranzas es de vital importancia para el análisis financiero del estatus general de la empresa los cuales están basadas en dos referencias: Los informes periódicos y las notificaciones al cliente. (COBEÑA, 2020, pág. 22) una gran cartera vencida puede acabar con una empresa es por esto que los sistemas de compra programada otorgaron diferentes alternativas de pago para que los clientes puedan acogerse antes la difícil situación como desempleo, reducción de ventas, cierre de múltiples negocios por cese de actividades entre otras cosas (Naranjo Zambrano, Morales Naranjo, & Ron Amores, 2020), Durante la pandemia muchas entidades no solo financiera sino también casas comerciales brindaron a sus clientes opciones para refinanciar los créditos que debido a impagos se encuentran vencidos, ChevyPlan realizó diferido de cuotas mensuales durante los 3 meses de cuarentena, Casaplan- Motorplan brindo la alternativa de diferir sus cuotas.

Sin embargo, aún muchos clientes no han podido recuperarse y aún continúan con vencimientos altos y sin ingresos mensuales.

## **MARCO METODOLÓGICO**

### **Método Análisis y síntesis**

Basado en métodos ya estudiados y comprobados se busca crear propuestas de nuevos planes de acción que mejoran la gestión de cobranzas y puedan llegar a cambiar las políticas para una recuperación de cartera brindando más alternativas de pago.

## **Enfoque Cuantitativo y Cualitativo**

Mediante los datos ya obtenidos de la base de cartera vencida siendo un universo de 1386 cliente con más de 3 cuotas vencidas se buscan mediante el análisis cuantitativo determinar la cantidad de clientes que adeudan y sus razones principales , y mediante el análisis cualitativo determinar la calidad y motivos principales de sus vencimientos y los efectos que la pandemia en los clientes busca alternativas de pagos aumentar las posibilidades de que el cliente se ponga al día con sus cuotas mensuales.

## **Diseño No Experimental**

Busca la interpretación de las variables, además de las posibles causas y obtener resultados que ayuden a presentar mejores alternativas, también encontrar nuevas posibilidades que permitan a las empresas disminuir la cartera vencida

## **Unidad de análisis**

208 clientes con cartera vencida de un total de 1386.

Valor que representa el 15% de la carteta total, los cuales fueron escogidos por provincias para lograr un análisis más equitativo.

75 clientes de la región Costa

75 clientes de la región Sierra

50 clientes de la región amazónica

8 clientes de las Galápagos

## **Tipo de fuentes**

### **Fuentes**

En el caso de las propuestas establecidas se considera que se basaron en fuentes secundarias ya que es obtenida mediante revistas científicas, tesis e informes.

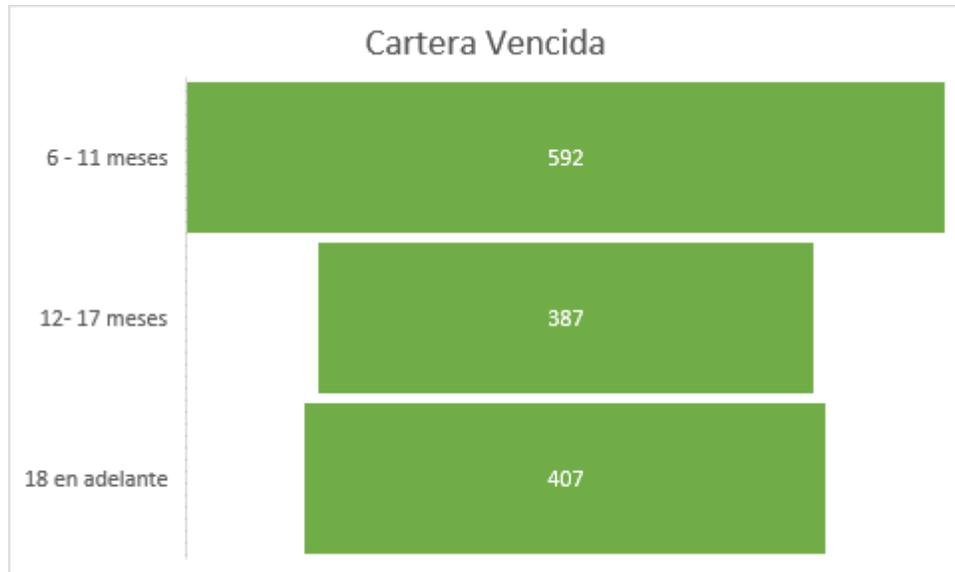
### **Técnica Documental y encuesta**

La técnica utilizada es la medición de orden nominal ya que se clasifican a los clientes de acuerdo a las cuotas mensuales vencidas de acuerdo a sus ingresos mensuales, es decir mediante características.

Para la mejor categorización de los clientes y mejores resultados en la investigación se busca mediante una encuesta vía telefónica encontrar y determinar las razones principales y que sectores son los perjudicados para ofrecerles una mejor alternativa de pago.

## **RESULTADOS**

Mediante el análisis de la base de cartera vencida actual se puede obtener que un total de 1386 clientes se encuentran adeudando más de 6 cuotas mensuales, de los cuales 592 clientes adeudan de 6 meses a menos de un año, estos clientes pueden acceder al proceso de diferido de cuotas vencidas, 387 clientes adeudan de 12 a 17 meses, se considera una cartera que aplica a procesos de traspaso de propietario, pagos con tarjeta entre otras alternativas y 407 clientes adeudan 18 meses en adelante.

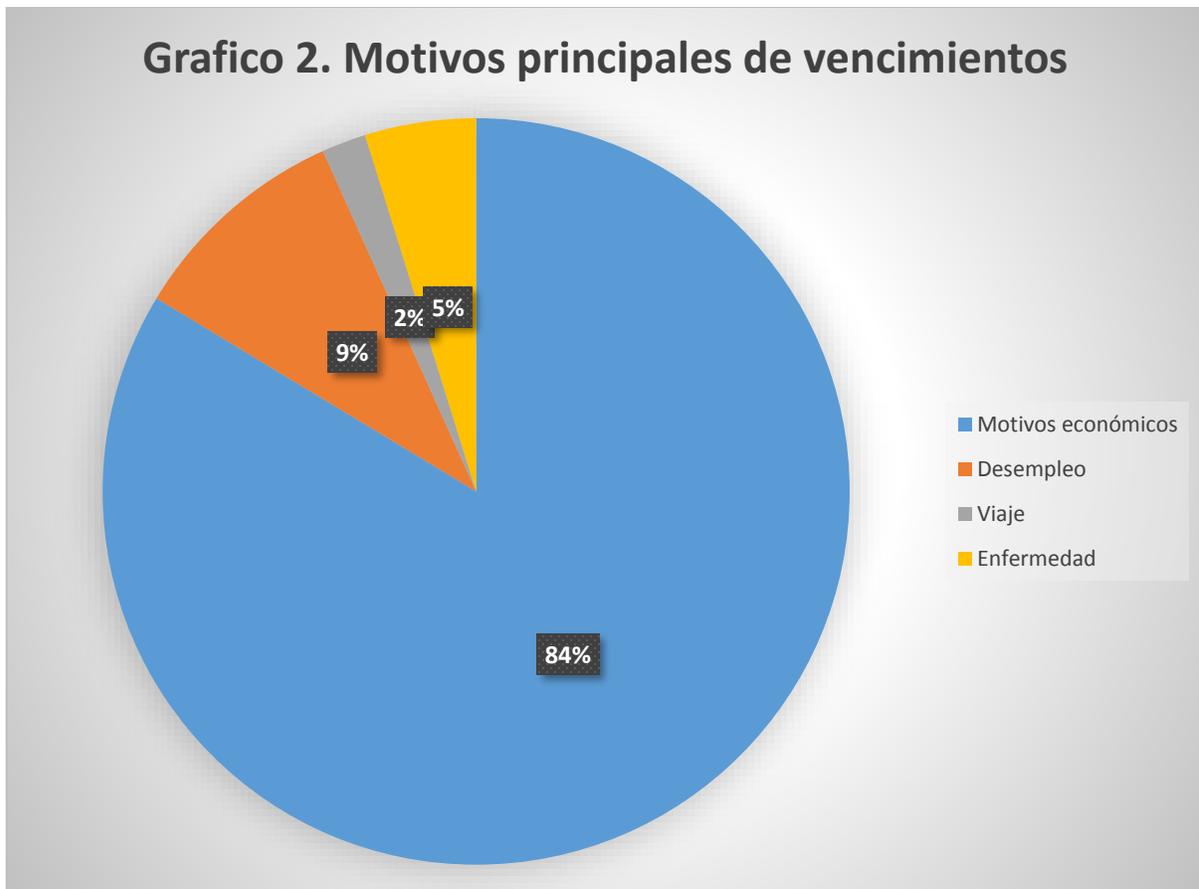


**Gráfico 1. Cartera vencida de clientes según la cantidad de cuotas**

Se realizaron encuestas vía telefónica a una muestra de 208 clientes de diferentes zonas del país consultando los motivos del vencimiento, las razones que explican y que más se reflejan están las siguientes:

Plazo	Cantidad
Motivos	
económicos	174
Desempleo	20
Viaje	4
Enfermedad	10
Total	208

**Grafico 2. Motivos principales de vencimientos**



**Gráfico 2. Motivos principales de vencimientos**

### **Modelo de cobranza propuesto**

Es importante mejorar estos valores por lo que será necesario ampliar las alternativas de pago y opciones para el cliente, La alternativa principal y más viable para el que tiene el poder adquisitivo para liquidar el valor total vencido es: Emplear la herramienta de Finiquito, esto es ofrecer un descuento sobre el monto total de la deuda, este nuevo enfoque liquida la deuda en el momento sin incurrir en gastos de gestión subsecuentes (Andrade, GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y, 2013), para el cliente será una gran ventaja ya que si existiría la posibilidad de liquidar un bien por menor valor, existirá mayor esfuerzo.

Otra alternativa propuesta es la de realizar compromisos de pagos mediante pagos mensualizados a conveniencia del cliente, en el caso de que el cliente no pueda refinanciar la deuda y este en sus posibilidades mediante abonos ponerse al día con los valores se podrá receptar acuerdos de pagos personalizados a un plazo máximo de 10 meses, estos acuerdos deberán ser por escritos y mejoraran el compromiso personal, se espera que la cobranza sea un poco más empática con el cliente al acceder a las posibilidades de pago del cliente, estos acuerdos de pagos serán destinados a clientes que no solo sufrieron disminución de ingresos sino que durante la cuarentena se vieron perjudicados con un cede completo de las actividades por lo que en la reactivación económica están mejorando poco a poco su liquidez.

Refinanciamientos de deuda a partir de 3 cuotas vencidas; el cliente podrá acceder a refinanciar el total de su deuda a partir de las 3 cuotas mensuales pendientes de pagos, ya que se conoce que muchos clientes sufrieron desempleo y hasta disminución de ingresos mensuales por lo que su capacidad de pago es la principal afectada, se podrá extender la deuda siempre y cuando el cliente pague los valores administrativos adicionales y costos de regularización de documentos. “El refinanciamiento de crédito es una estrategia para recuperar los créditos que están en morosidad” (Quispe & Sanchez , 2017)

Cobros con tarjeta de crédito o débito mediante botón de pagos; Habilitar un botón de pagos con tarjetas de crédito para abonos, cancelaciones completas o parciales de cuotas mensuales en las que se pueda cancelar con débito o crédito, esto ampliara las opciones de pago hacia el cliente ya que con diferimientos directos pueden llegan a refinanciar con su banco hasta 60 meses, en muchos sistemas de compra programada aún no está habilitada esta opción por lo que se busca que sea un estándar

Trasposos de deuda del cliente Adjudicado ; un punto muy importante es que debido a la cuarentena muchos clientes no han podido recuperar su estabilidad financiera por lo que ven opciones como vender sus vehículos, por lo que se ofrece la alternativa de una subrogación de la deuda, es decir que un tercero se pueda hacer cargo de la deuda que el cliente no puede asumir por motivos económicos, el bien pasará a nombre del tercero mediante procesos legales los cuales tendrán que costear ambas partes, Uso de otras garantías; Al momento del crédito el cliente pueda usar garantías como viviendas, vehículos, bien que presenten el mismo o mayor costo al bien adquirir.

### **CONCLUSIONES**

Luego de la investigación y obtención de resultados de las encuestas telefónicas se puede llegar a la conclusión que el motivo principal del vencimiento de las cuotas mensuales a nivel nacional es la disminución de ingresos ya sea por reducción de jornada o disminución en ventas para los clientes independientes; la segunda razón es el desempleo que persiste en el 2021; entre otros motivos se encuentra el desfinanciamiento del hogar debido a motivos de enfermedad.

Las tácticas propuestas serán elegidas por el cliente según sus necesidades y capacidades ya que pueden variar las capacidades de cada uno, por lo que para aquellos clientes que decidan tomar alternativas como la cesión de derechos mediante la subrogación de deuda deberá llegar a realizarse un análisis del perfil crediticio de la nueva persona postulante, y de esto se encarga el cliente.

Según las alternativas propuestas se determina mediante la opinión de los encuestados que, con las nuevas opciones, sienten que la empresa está más comprometida con el bienestar económico de sus clientes al adaptarse a las necesidades de cada uno de ellos.

## FUENTES DE INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Albuja González , R. F. (2013). *ESTRATEGIA EMPRESARIAL EN LOS CONSORCIOS AUTOMOTRICES MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE LA HERRAMIENTA WEB 2.0 PARA FORTALECER SU POSICIONAMIENTO COMERCIAL EN EL MERCADO ECUATORIANO.*

Quito.

Andrade, E. J. (2013). *GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y.* Guayaquil, Ecuador.

Andrade, E. J. (2013). *GESTIÓN DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA PREVENIR Y.* Guayaquil.

BELÉN, T. A. (2015). *TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÉXITO INDIVIDUAL DE LOS EJECUTIVOS COMERCIALES DE CHEVYPLAN. MACHALA, EL ORO, ECUADOR.*

Chevyplan. (s.f.). *Contrato de Gestión de Compra Programada.* Quito, Pichincha, Ecuador.

COBEÑA, J. V. (Octubre de 2020). *LA GESTIÓN DE COBRANZAS FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA.* La Libertad, Guayas, Ecuador.

CONSORCIO PICHINCHA. (s.f.). *¿Quiénes somos?* Obtenido de <https://condelpi.com/quienes-somos/>

Diario el comercio. (23 de Junio de 2012). *¿Cómo programar la compra del auto? Negocios.*

El Universo. (24 de Noviembre de 2019 ). *¿Qué se debe tomar en cuenta al entrar a un sistema de compra programada para un carro o casa? Negocios.*

Integrity Latin America. (2010). *Gestión de crédito y cobranza.* Obtenido de <http://www.integrity-la.com/gestioncredito-cobranza/>

- Maria Belen, T. A. (2015). *TÁCTICAS DE NEGOCIACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL ÉXITO INDIVIDUAL DE LOS*. Machala, El Oro, Ecuador.
- Maribel, B. M., & Mantilla Muro, S. F. (2018). *La importancia de las politicas de crédito y cobranza en las pequeñas empresas, Una revision sistematicade la litterratura cientifica de los ultimos 10 años*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.
- Michel, U. O. (2019). *PROYECTO DE UN PLAN DE MEJORA AL SERVICIO DE*. Guayaquil, Ecuador.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranzas*. Mexico: Grupo Editorial Patria.<sup>ii</sup>
- Naranjo Zambrano, M. J., Morales Naranjo, I. A., & Ron Amores, R. E. (2020). *Efectos de la pandemia en la familia y en la sociedad ecuatoriana*. RES NON VERBA, 115.
- Noblecilla, D. H. (18 de Marzo de 2019). *Análisis del comportamiento de compra entre Generación X y Millennials, en Planes de Compra Programada de la empresa MotorPlan, en la ciudad de Guayaquil, en un período del 2011 - 2018*. Guayaquil, Guayas, Ecuador.
- Patiño Moran , A. E. (2014). *MODELO DE CRÉDITO – COBRANZA Y GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA “MULTILLANTA RAMÍREZ” DE LA. SANTO DOMINGO*.
- Plan Automotor Ecuatoriano. (s.f.). *Nuestros planes*. Obtenido de *Conoce sobre la mejor forma de obtener tu Chevrolet nuevo*: <https://www.chevyplan.com.ec/planes/>
- Pichincha, C. (2017). *Condelpi*. Obtenido de <http://condelpi.com/preguntasfrecuentes/>

Quispe, J., & Sanchez , H. Y. (2017). “REFINANCIAMIENTO DE CRÉDITO Y RIESGO CREDITICIO EN COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. DE LA AGENCIA CUSCO EN EL PERIODO 2014. Cuzco, Perú.

SALINAS COBEÑA, J. V. (Octubre de 2020). LA GESTIÓN DE COBRANZAS FRENTE A LA EMERGENCIA SANITARIA DE LA EMPRESA CASAPLAN MOTORPLAN S.A. DEL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA. La laibertad, Santa Elena, Ecuador.

URGILES ORMANZA, E. M. (2019). PROYECTO DE UN PLAN DE MEJORA AL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LOS SOCIOS ADJUDICADOS DE LA EMPRESA CASAPLAN- MOTORPLAN S.A. Guayaquil, Guayas, Ecuador.

VELARDE CORREA, K. S. (2017). “DISEÑO DE MANUAL DE CRÉDITO Y COBRANZA PARA LA EMPRESA. Guayaquil, Ecuador.