

REPÚBLICA DEL ECUADOR

UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE:**

**MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

TEMA:

Evaluación de los cambios en los procesos de créditos gestionados en
la pandemia covid 19 y su incidencia en la atención al usuario

Autor:

MARCIA STEPHANIE ICAZA SOLIS

Tutora:

ABG. ELICZA ISABEL ZIADET BERMUDEZ MSc.

Milagro, 2023

Aprobación del Director del Trabajo de Titulación

Yo, Ab, Elicza Isabel Ziadet Bermúdez en mi calidad de director del trabajo de titulación, elaborado por Marcia Icaza Solis, cuyo tema es Evaluación de los cambios en los procesos de créditos gestionados en la pandemia covid 19 y su incidencia en la atención al usuario, que aporta a la Línea de Investigación de Adaptación e Innovación Tecnológica, previo a la obtención del Grado Magister en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional como trabajo de titulación que consiste en la evaluación de los cambios en base a estrategias de mejora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de Informe de Investigación de la Universidad Estatal de Milagro

Milagro, enero 2023

Ab, Elicza Isabel Ziadet Bermúdez

C.I: 0908027063

Declaración de la autoría de investigación

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de MAESTRIA EN ADMINISTRACION PUBLICA MENCION DESARROLLO INSTITUCIONAL de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo mencionado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, marzo 2023

Marcia Icaza Solis
C.I. 0917036808

Certificación de la defensa

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, presentado por **ING. ICAZA SOLIS MARCIA STEPHANIE**, otorga al presente proyecto de investigación denominado "EVALUACIÓN DE LOS CAMBIOS EN LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL AFILIADO, PENSIONISTA Y JUBILADO OTORGADOS POR EL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL, OCASIONADOS POR LA PANDEMIA COVID 19", las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACIÓN	57.00
DEFENSA ORAL	39.33
PROMEDIO	96.33
EQUIVALENTE	Excelente



Por medio de este documento se otorga:
**CARLOS ROBERTO
OCHOA GONZALEZ**

Dip. OCHOA GONZALEZ CARLOS ROBERTO
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Por medio de este documento se otorga:
**GLADIS DEL
CONSUELO
VINUEZA
BURGOS**

M.A.E. VINUEZA BURGOS GLADIS DEL CONSUELO
VOCAL



Por medio de este documento se otorga:
**JOSUE JESUS
CABRERA
RUILOVA**

Mba CABRERA RUILOVA JOSUE JESUS
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

Dedicatoria

A Dios

A mi esposo e hija

A mis padres

A mis abuelitos y abuelitas

A mis tíos y tías

Marcia Icaza Solis

Agradecimiento

A Dios, por ser el que me brindó salud, el coraje y la valentía de iniciar y culminar este proyecto profesional, a mi mamá y mi papá su apoyo incondicional, a mi tía su tiempo y dedicación para con mi hija y a mi esposo su amor y compañerismo de compartir nuestros sueños de crecer como profesionales. Y a mí Tutora Ab. Elicza Ziadet Bermúdez, por guiarme en mi proyecto de investigación y ser de gran ayuda para la culminación del mismo.

Marcia Icaza Solis

Cesión de derechos de autor

Doctor

Fabricio Guevara Viejó

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.-

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo hacer la entrega de la Cesión del Derecho del Autor de Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título del Cuarto Nivel, cuyo tema fue Evaluación de los cambios en los procesos de créditos gestionados en la pandemia covid 19 y su incidencia en la atención al usuario y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

Milagro, marzo 2023

Marcia Icaza Solis
C.I. 0917036808

Índice General

Tabla de contenido	
Aprobación del Director del Trabajo de Titulación	ii
Declaración de la autoría de investigación.....	iii
Certificación de la defensa	iv
Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Cesión de derechos de autor	vii
Índice.....	viii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción.....	1
Capítulo I El problema de la investigación	3
1.1 Planteamiento del problema.....	3
1.2 Delimitación del problema	7
1.3 Formulación del problema	7
1.4 Pregunta de investigación	7
1.5 Determinación del problema	7
1.6 Objetivo General	7
1.7 Objetivos Específicos	7
1.8 Hipótesis General y específica	8
1.9 Declaración de las variables	8
1.10 Justificación.....	10
1.11 Alcance y limitaciones	11
Capítulo II Marco teórico referencial	12
2.1 Antecedentes Históricos	12
2.2 Fundamentación Legal.....	13
2.3 Fundamentación Teórica.....	13
Capítulo III Diseño metodológico.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.1.1. Diseño no experimental.....	18
3.1.2 Investigación cuantitativa	18
3.1.3 Investigación descriptiva	19
3.1.4 Métodos	19
3.1.4.1 Método teórico	19
3.1.4.2 Método empírico	19
3.1.4.3 Encuesta	19
3.1.4.4 Entrevista	19
3.2 Población y muestra	19
3.3 Procesamiento estadístico de la información	21
Capítulo IV Análisis e interpretación de los resultados	22
4.1 Análisis de la situación actual	22
4.2 Análisis comparativo	22

4.3 Verificación de las hipótesis	22
Capítulo V Conclusiones y recomendaciones	25
5.1 Conclusiones	25
5.2 Recomendaciones	26
Referencias bibliográficas	28
Anexos	31

Resumen

Este trabajo se basa en el análisis de los procesos de créditos realizados como estrategia que ayudaron a mejorar los lineamientos de gestión en la atención al usuario, por lo tanto se fundamenta en el siguiente objetivo general de evaluar los cambios en los procesos de créditos establecidos x el BIESS como consecuencia de la pandemia del covid 19 y su incidencia en la gestión de créditos visualizando las estrategias de mejora que fueron ejecutadas en el periodo.

Para ello, se realizó una encuesta a los afiliados y una entrevista al Director de crédito para relacionar la afectación de la variable de Covid 19 con la de préstamos evaluando dichas variables y obteniendo los resultados esperados.

Para esto lo que se espera es liderar el mercado de sistemas financieros con procesos diferenciados e innovadores en este mundo globalizado, ya que se visualiza la importancia de la innovación en el crecimiento de los mercados, la competencia, el intercambio de culturas y otros aspectos de vivir en la economía actual.

Palabras claves: administración, sistema financiero, procesos, atención al cliente

Abstract

This work is based on the analysis of the credit processes carried out as a strategy that helped to improve the management guidelines in customer service, therefore it is based on the following general objective of evaluating the changes in the established credit processes x the BIESS as a consequence of the covid 19 pandemic and its impact on credit management, visualizing the improvement strategies that were executed in the period.

For this, a survey was carried out with the affiliates and an interview with the Credit Director to relate the affectation of the Covid 19 variable with that of loans, evaluating said variables and obtaining the expected results.

For this, what is expected is to lead the financial systems market with differentiated and innovative processes in this globalized world, since the importance of innovation in the growth of markets, competition, the exchange of cultures and other aspects of live in today's economy.

Keywords: administration, financial system, processes, customer service

Introducción

Al inicio de la pandemia del COVID19, el Biess implementó gestiones orientadas a favorecer que el afiliado afronte los impactos económicos causados por la pandemia. Entre ellos está el de implementar el crédito emergente, otorgar soluciones de pago para los hipotecarios, así también que no se realicen los remates de prendarios y que funcione un servicio virtual que garantice la atención más ágil por parte del Biess.

Y cómo vino afectar la pandemia del COVID 19 los procesos gestionados por el BIESS en la consecución de los objetivos planteados por la institución, siendo como objetivo general planeado el de evaluar los procesos gestionados por el BIESS y la consecución de los objetivos planteados por la institución. Otro de los objetivos específicos es el de identificar los procesos de aprobación de préstamos quirografarios afectados por la pandemia y determinar las anomalías generadas por la pandemia que retrasaron la entrega de documentación de trámites hipotecarios y levantamientos de hipoteca. Además de establecer los cambios en los procesos de remates de préstamos prendarios.

Por ende es necesario evaluar los cambios generados en los procesos de atención ocasionados por la pandemia, porque la tramitación que se realizaba de manera presencial se realice de manera virtual, lo que provocó que los directores de crédito del Biess preparen a sus servidores y se elabore un plan piloto para la creación de buzones genéricos y prevenir trámites vencidos y préstamos rechazados.

Varios argumentos que se presentaron eran que los nuevos procesos gestionados permitirán conseguir los objetivos planteados por la Institución. Y que debido a la pandemia se verán afectados los procesos de aprobación de préstamos quirografarios. Además que, la emergencia generará retrasos en la entrega de documentación de trámites hipotecarios y los procesos de levantamiento de hipoteca. Para esto la resolución de la problemática fue que se evidenció a los afiliados teniendo conocimiento del nuevo manejo del BIESS ante la respuesta a los cambios generados en pandemia mediante buzones genéricos para agilizar la atención. Así también, se suspendieron los remates de préstamos prendarios, en cambio en los procesos de levantamiento de hipoteca o solicitudes de hipotecario se realizaron por llamada telefónica y correo electrónico para evitar cualquier tipo de suplantación de identidad ya que no estamos exentos de caer en este tipo de red y se lograron gestionar a

tiempo. En conclusión, los cambios fueron aceptados por los afiliados y gestionados satisfactoriamente por los servidores públicos.

Capítulo I: El problema de la investigación

1.1 Planteamiento del problema

A partir del año 2020 la pandemia del COVID 19 inició su brote en China Wuhan y esto dio apertura a que se expandiera en todo el mundo y llegue a Latinoamérica lo que ha provocado que en Ecuador el primer caso registrado presuntamente confirmado sea de Madrid una mujer de 71 años de edad que llegó al país el 14 de febrero, y que presentó síntomas relacionados con la enfermedad, pero no fue hasta el 29 de febrero que el Ministerio de Salud Pública de Ecuador anunciaba el primer caso confirmado de coronavirus, siendo éste el tercer país de la región en presentar infectados dentro de su territorio, por lo que mediante Acuerdo Ministerial No 00126-2020 emitido el 11 de marzo por la Ministra de Salud, se declara el Estado de Emergencia Sanitaria en el Sistema Nacional de Salud.

Siendo una de las medidas adoptadas por el Gobierno Nacional, emitidas el 15 de marzo de 2020 mediante el Acuerdo Ministerial MDT-2020-077, del Ministerio de Trabajo, se expiden las directrices para la aplicación de la reducción, modificación o suspensión emergente de la jornada laboral durante la declaratoria de emergencia sanitaria, viéndose de tal manera afectados las oficinas de atención pública.

Haciendo hincapié en la atención al público y la calidad del servicio brindado que no podía verse afectado sino que más bien verse respaldada, para esto se requería dentro de las Instituciones Públicas se continúe el manejo de sus servicios ante la pandemia, por lo que el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - Biess, gestionó diversos planes de contingencia para solucionar uno de los más grandes problemas ocasionados por la pandemia, en este caso la atención presencial.

Uno de los planes gestionados por el área encargada del Biess les permitieron descubrir fallos en el sistema que podían afectar la liquidez del sistema para el pago de los jubilados, sin embargo fueron resueltos por el área de sistema en el menor tiempo posible, gestionando buzones genéricos para brindar atención a los clientes que se encontraban realizando consultas sobre los pagos de sus créditos o el otorgamiento de créditos emergentes desde diferentes lugares dentro o fuera del País.

Por tal motivo el Ing. Vinicio Troncoso gerente general del Biess posesionado en agosto 2019 brindo a los afiliados ocho medidas de contingencia ante la emergencia sanitaria, las cuales fueron:

1. "(...) El Préstamo Quirografario Emergente está vigente, con tres meses de gracia y tasas de interés reducidas. Existen 27 000 beneficiarios, con una inversión que superan los USD 18 millones de los USD 100 millones destinados a este producto.
2. El refinanciamiento de préstamos hipotecarios en mora se habilitó. El usuario puede optar por plazos de hasta 30 años, con el interés original del crédito y un período de gracia de hasta 18 meses. Originalmente esta posibilidad se planteó para 22 000 afiliados, pero se podría ampliar como consecuencia de la emergencia.
3. Se suspendieron los remates de joyas entregadas en garantía, en préstamos prendarios, para beneficio de 48 000 usuarios.
4. No se aplicará la caducidad de los documentos ingresados antes de la pandemia para trámites de hipotecarios, para que no haya interrupción en la gestión del crédito.
5. Se activó la gestión de préstamos quirografarios pendientes de aprobación vía telefónica, simplificando trámites y logrando el acceso a los créditos.
6. Se amplió la capacidad de endeudamiento. La entidad estableció que los clientes podrán comprometer el 50% de sus ingresos (antes era de 40%), lo que eleva el monto de crédito al que pueden acceder.
7. Se destinó una línea de inversión de USD 50 millones a la CFN para el préstamo Pyme Express que beneficia a 500 empresas medianas y pequeñas.
8. Se ofrece atención los siete días de la semana, a través de líneas específicas y canales virtuales para desbloqueo de claves, consultas e información. El flujo diario de atenciones rebasa las 1 500(...)" (COMERCIO, 2020)

Para continuar con el proceso de agilización de trámites que se está implementando en las provincias de la Zona 1, el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ha lanzado un servicio online (email) como una nueva opción para resolver consultas y solicitudes de información de afiliados y jubilados. Por lo que los afiliados de diferentes ciudades obtengan información respecto a los servicios del Biess sin acudir

personalmente a un punto de atención evitando el riesgo potencial de infección por COVID 19.

Pensando en esto, varios estudios y sondeos sobre el fondo del tema analizando la reacción de los consumidores fue que establecieron estos aspectos y prevalecieron como el de no afectar las solicitudes de créditos nuevos. Cabe destacar que, el Biess mostraba una presencia de actitud responsiva y comprensible que se tomó para reducir el riesgo de liquidez.

Con fecha 29 de junio de 2020 el Biess inició atención presencial en la plataforma financiera retornando las actividades presenciales en el Balcón de Servicios, ubicado en la Plataforma Financiera, en Quito, con aforo reducido y para trámites específicos como la entrega de documentación física de las solicitudes de hipotecarios, trámites de escrituras, tablas de amortización y de certificados, todo bajo un estricto protocolo de bioseguridad, que contempla medidas previas al ingreso a las instalaciones de la Institución.

Así también el Directorio de la institución resolvió diferir las cuotas atrasadas en préstamos hipotecarios en los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020, producto de la emergencia sanitaria, de tal manera que dichas cuotas se transfirieron al final de la tabla de amortización, en cuotas mensuales iguales a las generadas por el crédito para que no exista acumulación ni afectación al usuario. En la página web del Biess se visualizó que por ese periodo la solicitud de diferimiento se mantuvo vigente hasta el 15 de octubre de 2020. Cabe mencionar que la opción de diferir la cuota de los meses señalados no generó interés de mora ni incremento de interés para el afiliado, debe incluir la solicitud del diferimiento y respaldos que se encuentra desempleado debido a la crisis del COVID o baja de salario en ese período. (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020)

El Biess tiene pendientes soluciones hipotecarias, de refinanciamiento y de reestructuración pre-pandemia, con posibles vencimientos de hasta 30 años y períodos de gracia de hasta 18 meses en algunos casos. El aplazamiento de las cuotas no se aplica a los préstamos sin garantía. Porque se trata de préstamos cubiertos por reservas y fondos de pensiones de afiliados y pensionados.

Dentro de las facilidades que brinda el Biess también tenemos el de Call Center para que puedan gestionar a través de este canal requerimientos de información, consultas y desbloques de cuentas, el número de canales de atención telefónica a través de su línea gratuita 1800 Biess7 (1800 243777). De esta manera, se redujeron tiempos de respuesta, se atendieron prontamente las solicitudes de desbloqueo, las llamadas de consultas, información y, la afluencia de los afiliados y los jubilados a las oficinas del Banco para atención presencial minoraron. El horario de atención del call center era el habitual de lunes a viernes, de 8h30 a 17h30, mediante la atención de agentes operadores. (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020)

Al ultimar el estado de excepción, el Biess finalizó el desembolso de préstamos quirografarios emergentes con un total de 109.724 afiliados y jubilados beneficiados por más de 67 millones de dólares. Dichos créditos se brindaron por cinco años plazo. Cabe mencionar que se implementó este crédito emergente el 23 de marzo de 2020, como segmento de las operaciones financieras establecidas durante el estado de emergencia sanitaria a causa del COVID-19, con tasas de interés desde el 6.5%, a 9 meses plazo que incluía 3 meses de gracia para respaldo de afiliados y jubilados. (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020).

De igual forma, Biess El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, como medida para suspender las subastas de joyas que se realizan durante el estado de emergencia, les informo a los usuarios que aun seguirán conservadas y que puedan verificar el estado de pago de sus joyas, claramente para promover el préstamo y pagarlo en cuotas. Así también se le informo al usuario que el Biess no las compra, sino que solo los mantiene con altos parámetros de seguridad a cambio de préstamos que ofrece al mejor precio por gramo del mercado ecuatoriano.

Los préstamos prendarios en aquel periodo de la pandemia estuvo disponible para los ecuatorianos en general, sin necesidad de estar registrado como afiliado y jubilado, por lo que para este efecto se encuentran 13 puntos de atención a nivel nacional. Con esta facilidad se le da a los usuarios que tengan oportunidad de recuperar sus joyas o volverlas a poner en prenda, pero debe cumplir con los plazos establecidos para evitar que las prendas sean rematadas. (Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, 2020)

1.2 Delimitación del problema

Campo: Administración Pública

Área: Modelo De Gestión

Aspectos: Estrategias de mejora de los servicios de crédito

Contexto: Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

Provincia: Guayas

Cantón: Milagro

Año: 2020

1.3 Formulación del problema

¿Cómo afectó la pandemia del covid 19 a los procesos de créditos gestionados por el BIESS y su incidencia en la atención al usuario?

1.4 Preguntas de investigación

¿Cómo los nuevos procesos de créditos que se aplican en el Biess inciden en la atención al público?

1.5 Determinación del tema

Evaluación de los cambios en los procesos de créditos gestionados en la pandemia covid 19 y su incidencia en la atención al usuario.

1.6 Objetivo general

Evaluar los cambios en los procesos de créditos establecidos x el BIESS como consecuencia de la pandemia del covid 19 y su incidencia en la gestión de créditos.

1.7 Objetivos específicos

- Identificar los procesos de aprobación de préstamos quirografarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 y su incidencia en el acreditación de quirografarios.

- Describir las anomalías generadas por las medidas de la emergencia sanitaria que retrasaron la revisión de documentación de trámites hipotecarios.
- Explicar cómo el cambio de la gestión administrativa incide en los procesos de levantamiento de hipoteca
- Identificar los procesos de los préstamos prendarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 y su incidencia en el remate de joyas.

1.8 Hipótesis (de existir)

GENERAL

Los cambios en los procesos de créditos establecidos por el BIESS, como consecuencia de la pandemia del covid 19 inciden en la gestión de créditos

ESPECIFICAS

- Los procesos de aprobación de préstamos quirografarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 inciden en su acreditación
- Las anomalías generadas por las medidas de las emergencias sanitarias retrasan la revisión de documentación de trámites hipotecarios.
- El cambio de la gestión administrativa incide en los procesos de levantamiento de hipoteca.
- Los procesos de los préstamos prendarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 inciden en el remate de joyas.

1.9 Declaración de las variables (operacionalización)

VARIABLE 1: PANDEMIA COVID 19

Título del artículo	Año	Autor(es)	Lea el resumen y escriba brevemente a que corresponde
El nuevo Coronavirus y la pandemia del Covid-19	2020	Ciro Maguiña	El nuevo virus SARS-Cov2, ha causado una severa pandemia a nivel mundial, desatando pánico y alarma universal ,ha generado colapso del sistema sanitario en muchas regiones del planeta, por ser muy contagioso, causando miles de muertes especialmente en adultos mayores con

			comorbilidades como diabetes mellitus o hipertensión arterial. De los órganos, el sistema respiratorio es el más afectado, pero puede afectar a cualquier órgano del ser humano. Hasta la fecha no existe terapia específica ni vacuna. La mejor forma de prevenirlo es con la cuarentena, higiene con frecuente lavado de manos y la aplicación del distanciamiento social.
Uso de tecnologías en el lugar de atención para el manejo de la pandemia por COVID-19 en Colombia	2020	Montenegro-Lopez	Este escenario puede ser un camino útil para que los países de la región con plataformas tecnológicas para el diagnóstico por PCR débiles o ausentes puedan maximizar los recursos existentes, estimar el peso epidemiológico de la COVID-19 (infección, morbilidad, mortalidad y letalidad) en sus territorios y definir planes de contención, mitigación y control acordes a sus necesidades.
Capacidad de respuesta frente a la pandemia de COVID-19 en América Latina y el Caribe	2020	Laura Débora Acosta	Los países de la región muestran una evolución heterogénea en la incidencia de COVID-19. Esta heterogeneidad se asocia tanto con las medidas de salud pública adoptadas, así como con el tamaño de la población, los niveles de pobreza y los sistemas de salud preexistentes.

VARIABLE 2: PRÉSTAMOS

Título del artículo	Año	Autor(es)	Lea el resumen y escriba brevemente a que corresponde
---------------------	-----	-----------	---

Quirografarios para jubilados son de hasta 60 mese plazo	2022	DIANA SERRANO	Los préstamos quirografarios para jubilados y pensionistas del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) tienen un plazo mayor al que de los afiliados. El banco de la entidad (Biess) mantiene una tasa menor para este tipo de crédito. Uno de ellos, es la disminución de la tasa de interés del 14% al 11% para los créditos de entre 13 y 48 meses (60 meses para jubilados). Además, para este segmento de afiliados, también incrementó 5% al porcentaje de la capacidad de pago . Esta se considera al momento de calificar los préstamos quirografarios de los jubilados y pensionistas.
Biess proyecta dar 4.521 millones en préstamos hipotecarios, quirografarios y prendarios en 2022	2021	Editorial El Universo	Lo anunciado para los préstamos es parte de una proyección de gastos realizada por el banco, la cual alcanzaría los 7.704 millones de dólares, sumando a lo ya mencionado \$ 1.855 millones en inversiones no privativas, \$ 380 inversiones en renta fija del sector privado y cinco millones de dólares en inversiones en renta variable del sector privado. También se prevé transferir \$ 1.325 millones al IESS.
Más del 40 % del dinero de préstamos quirografarios del IESS se destina ahora a cubrir gastos de salud	2022	Editorial El Universo	El pago de deudas ha quedado en segundo plano entre los afiliados que optan por un préstamo quirografario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS). Ese era el principal destino de estos créditos hasta el 2019, pero desde la pandemia eso cambió y ahora lo primero son los gastos de salud. Por cada \$ 100 prestados casi \$ 40 se destinaron a cubrir gastos médicos en el 2020. En el 2021 fueron casi \$ 42 de cada \$ 100. Y la tendencia se mantiene, pues en enero del 2022 son más de \$ 43 por cada \$ 100 prestados, según datos proporcionados por el Banco del IESS (Biess).

1.10 Justificación

Es necesario evaluar los cambios que se generaron por la pandemia ya que influyó en la calidad de servicio y atención a los afiliados que provocaron la demora en los trámites, para lo cual es necesario el análisis de las variables para una mejor comprensión del tema de forma general.

Como razón social del presente trabajo, será dirigido a los afiliados, directivos y colaboradores del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social a través de los objetivos planteados

El uso de métodos de investigación permitirá no solo investigar el tema, sino también incluir herramientas adecuadas para recopilar información sobre el campo.

En torno a la fundamentación práctica del trabajo, se explorarán y desarrollarán herramientas en torno a las variables que permitan identificar las principales debilidades en torno al modelo de gestión adoptado en la empresa y que se reflejen en el desarrollo de la organización y en base a ello, realizar una propuesta de problemáticas encontradas.

1.11 Alcance y limitaciones

El alcance la investigación está basado en que continuamente se ha mejorado la atención y el servicio al cliente porque se requiere superar las expectativas de los clientes internos y externos al brindar un servicio superior a través de la mejora continua, la coordinación y el manejo de información. Es importante enfatizar los procesos y cómo aprovechar las métricas de gestión de servicios y las buenas relaciones con los clientes.

Las limitaciones dependen de la poca cantidad de información que se pueda obtener de la organización, ya que puede reservarse el derecho de compartir datos que considere sensibles e importantes para el trabajo.

CAPÍTULO II: Marco teórico referencial

2.1 Antecedentes históricos

El Biess es una institución financiera pública de propiedad del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS, que presta servicios financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del IESS, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados. (BIESS, 2009)

El Biess se crea mediante la Ley del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, publicada en el suplemento del Registro Oficial No. 587 del 11 de mayo de 2009, como una institución financiera pública con autonomía técnica, administrativa y financiera, con finalidad social y de servicio público, de propiedad de Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, IESS. Desde entonces ha otorgado ininterrumpidamente préstamos hipotecarios y quirografarios en beneficio de sus afiliados y jubilados; además de préstamos prendarios a toda la ciudadanía. (BIESS, 2009)

Se constituye el Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social como institución pública con autonomía administrativa, técnica y financiera, misión social y pública y sede en la ciudad de Quito, área metropolitana. El Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social abrió sus puertas a afiliados y pensionados en octubre. 18, 2010. Uno de sus principales objetivos es convertirse en la institución financiera más grande del país, que igualmente apoye proyectos de inversión en los sectores productivos y estratégicos de la economía ecuatoriana, para promover la generación de empleo y valor agregado. De acuerdo con la ley de Biess, sus tareas más importantes son, p. para prestar diversos servicios financieros tales como créditos hipotecarios, créditos hipotecarios y créditos quirografarios, así como un descuento de la cartera de créditos hipotecarios de las entidades financieras y otros servicios financieros en beneficio del IESS. a través de filiales y pensionados a través de medios directos o del sistema financiero público. Las demás actividades del Banco incluyen inversiones destinadas al financiamiento de largo plazo de proyectos productivos y de infraestructura en el sector público y privado, que traen utilidad financiera, valor agregado y nuevas fuentes de ingresos a través de instrumentos ofrecidos por el mercado de valores. e inversiones en valores fijos o flotantes a través de los mercados primario y secundario. El Presidente de la República, Rafael Correa, mediante Decreto No. 639 del 23 de marzo de 2015, designó al B.A. Richard Espinosa, principal representante de la

administración del directorio del IESS y por ende presidente del directorio de esta entidad pública.

El 14 de octubre de 2014, se posesionaron ante la Asamblea Nacional la Econ. Gabriela Robalino como directora representante de los afiliados; el Econ Luis Efraín Cazar, director representante de los jubilados; el Econ. Terry Christiansen Zevallos, director de los afiliados suplente y el Magister. Joaquín Chanabá, director de los jubilados suplente. (BIESS)

El viernes 26 de noviembre de 2021, en sesión presencial No. 118-2021, el Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social posesionó al Econ. Iván Tobar, como el nuevo Gerente General del Biess. (BIESS, 2021)

Durante este evento oficial, el Econ. Tobar expresó su compromiso para gestionar las acciones necesarias hacia una eficiente y transparente administración de los fondos previsionales de la Seguridad Social.

El Directorio del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ratificó el miércoles 26 de octubre a Carlos Julio Arosemena Durán, como Gerente General del Biess, quien se desempeñó en calidad de encargado desde el pasado 22 de septiembre de 2022.

La designación oficial se dio en el marco del conversatorio realizado entre las autoridades del Biess y representantes del sector económico para analizar la interacción entre el Biess y el sistema financiero hacia el fortalecimiento productivo del país. (BIESS)

2.2 Fundamentación Legal

El Art. 2 de la LEY DEL BANCO DEL INSTITUTO ECUATORIANO DE SEGURIDAD SOCIAL indica que, el objeto social del Banco será la prestación de servicios

financieros bajo criterios de banca de inversión, para la administración de los fondos previsionales públicos del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS; los Fondos Complementarios Previsionales Cerrados; y, la prestación de servicios financieros, para atender los requerimientos de sus afiliados activos y jubilados. (Bancos, 2012)

2.3 Fundamentación Teórica

Sistema Financiero

Es un marco institucional que combina exceso de liquidez y déficit de liquidez. Los primeros tienen varias opciones para destinar este excedente, entre las cuales pueden optar por consumir o ser consumidos, ahorrar o invertir en alguna actividad económica o en algún bien o servicio generador de ingresos.

El sistema financiero como conjunto de instituciones instrumentos y mercados de los cuales a través canalizan el ahorro hacia la inversión, por tanto, , los intermediarios financieros, que son los principales canales del ahorro a la inversión, teniendo en cuenta las distintas necesidades y motivaciones de ahorradores e inversores, tienen un papel muy importante.

El sistema está integrado por instituciones financieras públicas y privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y fondos mutuos); instituciones de servicios financieros, compañías de seguros y sociedades de ayuda del sistema financiero (Jácome y Tasinchano, 2008: 11-12).

Según elementos, el sistema financiero se divide en tres elementos principales:

- a) instrumentos o activos financieros,
- b) instituciones financieras o intermediarios y
- c) mercados financieros

Instrumentos o activos financieros

Los activos financieros son valores emitidos por entidades deficitarias y tienen tres características principales: grado de liquidez basado en la facilidad con que se puede convertir en dinero; riesgo derivado de la garantía y solvencia del emisor; y rentabilidad relacionada con intereses o rendimientos similares. Algunos ejemplos

incluyen cuentas corrientes, intercambios, bonos del gobierno, fondos mutuos, futuros.

Instituciones o intermediarios financieros

Los intermediarios financieros pueden ser de dos tipos: instituciones de crédito o mercados financieros. Estos se explican a continuación.

Instituciones de crédito

Incluyen bancos, asociaciones de ahorro y crédito y sociedades mutualistas. Algunas de sus actividades típicas incluyen: recibir depósitos; Emisión de préstamos de consumo, hipotecarios, comerciales y otros; factorización; funciones de pago; emitir y administrar fondos como tarjetas de crédito o cheques; emitir confirmaciones y garantías; corretaje en el mercado interbancario,

Mercado Financiero

Puede definirse como un lugar donde se intercambian y cotizan activos financieros. Entre las tareas más importantes de estos mercados financieros aparece la comunicación de los participantes directos, para determinar el precio de los instrumentos financieros de la mejor manera posible, asegurar la liquidez de los activos y reducir las condiciones y costos de las actividades de intermediación.

El sistema financiero y el crecimiento económico: vínculo y causa

La literatura empírica muestra un vínculo claro entre el desarrollo financiero y el crecimiento económico. Así lo sugirieron autores como Goldsmith (Bacigalupo, 2009), quien encontró una relación positiva entre la demanda y oferta de crédito y el crecimiento económico, o el FMI 2004 quien mostró una correlación casi perfecta entre el PIB per cápita y el PIB..

Por otro lado, algunas teorías hablan de una relación causal que lleva del crecimiento económico al crecimiento del crédito. Los principales argumentos a favor de la causalidad son los mejores ingresos e ingresos esperados del crecimiento económico, que a su vez mejora la situación financiera del sector privado y posibilita un mayor endeudamiento; también está el hecho de que los bancos están más dispuestos a prestar cuando la economía se recupera, pues en estas etapas de

crecimiento se observa una mayor estabilidad y confianza, y por otro lado, lo que vincula el crecimiento de la productividad del sector. a la demanda de transacciones financieras (Bacigalupo, 2009)

La gestión administrativa

La gestión administrativa es la ejecución de acciones encaminadas a lograr un resultado determinado de la forma más eficiente y económica posible. (Chiavenato, 2007)

Mientras que según para Según (Weihrich, 1999), la administración es el proceso de trabajar en equipo para diseñar y mantener un entorno en el que las personas logren metas específicas de manera eficaz. Para efectos de una mejor comprensión de este tema se exponen a continuación algunos criterios de diversos autores acerca de las etapas del proceso administrativo:

Henry Fayol. Previsión, organización, comando, coordinación y control.

Koontz & O'Donnell. Planeación, organización, integración, dirección y control.

G. R. Terry. Planeación, organización, ejecución y control.

Agustín Reyes Ponce. Previsión, planeación, organización, integración, dirección y control.

Burt K. Scanlan. Planeación, organización, dirección y control

Planeación: Este proceso supone que los gerentes anticipan sus metas y acciones mediante un método o plan. Este aspecto actúa como una guía dentro de la organización, invirtiendo los recursos disponibles para lograr los objetivos y determinando las acciones más adecuadas para lograr los resultados deseados.

Organización: Se considera como un proceso en el que la secuencia, asignación de tareas de trabajo, asignación de funciones y recursos, en el que los participantes y miembros de la organización logran las metas marcadas por la institución.

Dirección: Incluir, mandar y motivar a los subordinados para que realicen las tareas asignadas.

Control: Asegurarse de que las actividades encargadas se lleven a cabo con éxito y se ajusten de acuerdo con el plan.

Caracterización general del sistema financiero del Ecuador

El sistema financiero del Ecuador incluye al Banco Central del Ecuador (BCE), instituciones financieras públicas, instituciones financieras privadas (bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutuales) y todas las demás instituciones bajo supervisión bancaria. SBS). Según esta entidad, los bancos son el grupo de participantes más grande e importante del mercado, con más de 90% transacciones en todo el sistema de Gestión empresarial

Bancos, según la Superintendencia de Bancos

En 2003 existía un total de 22 bancos: de los cuales era considerados grandes, nueve medianos y otros nueve bancos pequeños. Para 2022 según la Superintendencia de Bancos del Ecuador, en el país existen **24 bancos (23 nacionales y uno extranjero), cuatro mutualistas y 26 cooperativas de ahorro y crédito.**

Tecnología

Las nuevas tecnologías para que produzcan efectos positivos, se debe indagar a profundidad los nuevos procedimientos que maneja la empresa, para poder planificar a detalle las necesidades que podemos implementar con los avances tecnológicos e integrar en el sistema técnico. La tecnología es un conjunto de conocimientos (habilidades manuales, intuiciones, experiencias empíricas) que se usan en la elaboración y colocación mediante el comercialización del servicio o bien, así también se refiere a la maquinaria a emplear innovación (Avila Ramírez, 2019).

La tecnología empresarial es uno de los componentes básicos de cualquier negocio. El resultado es bajo costo y alta eficiencia. Si bien esto tiene un impacto positivo en el resultado final en términos de rentabilidad, sus beneficios van mucho más allá del aspecto puramente económico, ya que tiene muchas ventajas sobre sus competidores, lo que la convierte en una empresa muy avanzada en el sector comercial. . Elevar el nivel de competitividad de la organización y mejorar las oportunidades de acción. (Montoya, 2020).

Motivación

Depende de una variedad de factores estructurales y de desarrollo. A veces no hay forma de volver atrás, incluso si no se satisfacen sus necesidades. Dependiendo de las circunstancias individuales, las metas pueden cambiar a otra necesidad o gratificación temporal. La forma en que expresamos nuestra motivación depende de la persona, el entorno, las personas que nos rodean o nuestra percepción de una situación particular. Las necesidades humanas se priorizan y clasifican por importancia e impacto. no tienen la misma intensidad o no pueden funcionar en respuesta (Rivas, 2017).

La motivación constante logra que los individuos sean capaces y más honrados no solo a la institución sino para beneficio personal. El ambiente del trabajo se forma de varios factores que pueden existir a nivel personal sean estos físicos o emocionales todo esto conlleva al tipo de comportamiento y desempeño ante sus miembros de equipo. (Pilligua & Arteaga, 2019).

CAPÍTULO III: Diseño metodológico

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Diseño no experimental

Se eligió este diseño porque no se realizarían manipulaciones o cambios en la muestra seleccionada, por lo que se dice que no es experimental, y no afectaría a la población a la que se aplica la herramienta porque se verán afectados de alguna manera por su respuesta. Así también son confiables y reales ya que este tipo de diseño permite incluir un tipo de investigación descriptivo basado en la necesidad de presentar los resultados.

3.1.2 Investigación cuantitativa

Trabajamos con encuestas cuantitativas, en las que los datos recolectados en campo deben ser medidos, es decir numerados o analizados a través de números, con el fin de comprender el impacto de las variables de estudio, logrando probar la hipótesis generada.

3.1.3 Investigación descriptiva

Se eligió este tipo de estudio porque permite describir los resultados, lo que puede dar el grado de impacto, incidencia y desarrollo entre otros aspectos obtenidos del estudio.

3.1.4 Métodos

3.1.4.1 Método teórico

La base para manejar este tipo de evaluación por los cambios en los procesos nos está permitiendo revelar las relaciones que tiene el estudio con los diversos factores como la pandemia del covid 19, es decir, que los diferentes aspectos que giran en torno a los modelos de gestión ante cualquier infortunio, y las técnicas de desarrollo de la gestión son acciones que permiten el crecimiento organizacional.

3.1.4.2 Método empírico

Este método proporciona una explicación científica para la base de la investigación, es decir, se puede establecer una conexión con la aplicación de los datos y herramientas obtenidos durante la investigación, como resultado a los objetivos planteados, estableciendo una propuesta que puede mejorar la administración del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

3.1.4.3 Encuesta

Se elaboró una encuesta basada en variables analíticas y se elaboró un cuestionario sobre modelos administrativos para el desarrollo organizacional.

3.1.4.4 Entrevista

Se entrevistó al Director de Crédito el ing. Mauricio Palacios del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social y se prepararon un total de 10 preguntas para recolectar datos sobre los diversos servicios de crédito que se generaron en la pandemia covid 19.

3.2 La población y la muestra

Características de la población

La población es de tipo infinita pues se trata de aquella población que no tienen fin como la cantidad de afiliados que se encuentran dentro del Biess ya que esa variable varía mensualmente, sin embargo se gestiona la encuesta a un total de 20 afiliados y adicional a ello al Director de crédito una entrevista.

Tipo de muestra

Las muestras probabilísticas es la que se aplica en el presente caso ya que es aquella en la que estamos seleccionando a los individuos no por probabilidad sino por causas relacionadas con las características de su tipo de solicitud de crédito.

Los métodos y las técnicas

Aquí se manifiesta que el método a usarse es el método empírico como en el informe final de la presente tesis añadiendo que se realizo una encuesta y una entrevista

3.3 Procesamiento estadístico de la información

Se menciona que de la encuesta realizada se visualiza que en el ítem 1 los afiliados realizaron más préstamos quirografarios, debido a que se gestionaba de manera rápida la acreditación en 48 horas que eso nos indica el ítem 2.

En el ítem 3 nos menciona que la atención virtual mediante los buzones genéricos para la atención de los requerimientos de forma presencial se manejaron ágilmente o hubo demoras para lo cual mayoría indica que está de acuerdo y la atención fue oportuna en el menor tiempo posible como lo indica el ítem 4.

Adicional en el ítem 5 se consulta si fue solventado dicho requerimiento para lo cual un porcentaje del 80% indica que efectivamente fue resuelto su reclamo.

Dentro del ítem 6 se consulta si las solicitudes de aprobación de préstamos quirografarios vía telefónica le parece correcto o lo encuentra vulnerable el servicio por esa vía, dicha respuesta de los afiliados fue de que es mejor que se atienda de manera virtual ya que se complica el tema de permisos en los horarios de trabajo o por el viaje a la provincia de cada punto de atención Biess. Así también se menciona en el ítem 7 si la recepción de documentos de tramites hipotecarios fue mas factible que se gestione por correo electrónico y los afiliados respondieron que si están de acuerdo con la gestión en línea, y más aun si fue en tiempos de pandemia

CAPÍTULO IV: Análisis e interpretación de resultados

4.1 Análisis de la situación actual

Para la comprobación de hipótesis es necesario determinar lo siguiente:

1. Nivel de significancia: $\alpha = 0.05$ (nivel de confianza de 95%)
2. Criterios para la contrastación:
 - P - valor < 0.05 , se rechaza la H_0 y se acepta H_a .
 - P - valor ≥ 0.05 , se acepta la H_0 .

4.2 Análisis Comparativo

Dentro del análisis comparativo se encuentra la entrevista con el Director de crédito el ing. Mauricio Palacios quien en base a las gestiones realizadas en tiempos de pandemia para lograr una mejor atención virtual se le preguntaba en que afecto mayormente este cambio radical de ofrecer los servicios online para lo cual nos indico que *“más allá de querer brindar el servicio, lo más difícil fue atender con calidad de atención a que se debe esto, que el afiliado al estar presente frente a un módulo consulta todo requerimiento que tenga pendiente pero al estar conectado online las consultas tienen un periodo de tiempo por cierre de trámite y continuar con los siguientes requerimientos de los demás afiliados, Por eso se gestionó varios buzones genéricos para la atención a los afiliados”*

4.3 Verificación de las Hipótesis (en caso de tenerlas)

Hipótesis Específica 1

Los procesos de aprobación de préstamos quirografarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 inciden en su acreditación

Planteamiento:

H_0 : Los procesos de aprobación de préstamos quirografarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 no inciden en su acreditación.

H_a : Los procesos de aprobación de préstamos quirografarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 inciden en su acreditación.

Tabla 1

Prueba estadística de hipótesis específica 1

Gestión Empresarial

Gestión operativa	Correlación de Pearson	0,358*
	Sig. (bilateral)	0,032
	N	36

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Marcia Icaza

En torno al valor obtenido del Nivel de significancia el cual es de 0,032 el cual es menor a 0.05 lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, de manera que los procesos de aprobación de prestaos quirografarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 si inciden en su acreditación.

Hipótesis Especifica 2

- Las anomalías generadas por las medidas de las emergencias sanitarias retrasan la revisión de documentación de trámites hipotecarios.

Planteamiento:

H₀: Las anomalías generadas por las medidas de las emergencias sanitarias si retrasan la revisión de documentación de trámites hipotecarios.

H_a: Las anomalías generadas por las medidas de las emergencias sanitarias no retrasan la revisión de documentación de trámites hipotecarios.

Tabla 2
Prueba estadística de hipótesis específica 2

		Gestión Empresarial
Crecimiento Organizacional	Correlación de Pearson	,399*
	Sig. (bilateral)	0,016
	N	36

* La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Elaborado por: Marcia Icaza

Se evidencia un valor de Nivel de significancia de 0,016 el cual es menor que 0.05 lo que indica que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, de forma que se reconoce que las anomalías generadas por las medidas de las emergencias sanitarias o retrasaron la revisión de documentos de tramites hipotecarios.

Hipótesis Especifica 3

El cambio de la gestión administrativa incide en los procesos de levantamiento de hipoteca.

Planteamiento:

H₀: El cambio de la gestión administrativa incide en los procesos de levantamiento de hipoteca.

H_a: El cambio de la gestión administrativa no incide en los procesos de levantamiento de hipoteca.

Tabla 3
Prueba estadística de hipótesis específica 3

		Modelo de Gestión
Crecimiento Empresarial	Correlación de Pearson	,452**
	Sig. (bilateral)	0,006
	N	36

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Elaborado por: Marcia Icaza

En torno al valor obtenido del Nivel de significancia el cual es de 0,006 el cual es menor a 0.01 (debido al cálculo de SPSS que es correspondiente al valor de 0,05) lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, de manera que el cambio de la gestión administrativa incide en los procesos de levantamiento de hipoteca.

Hipótesis Específica 4

Los procesos de los préstamos prendarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 inciden en el remate de joyas.

Planteamiento:

H₀: Los procesos de los préstamos prendarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 inciden en el remate de joyas.

H_a: Los procesos de los préstamos prendarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 no inciden en el remate de joyas.

Tabla 4
Prueba estadística de hipótesis específica 4

		Modelo de Gestión
Crecimiento Empresarial	Correlación de Pearson	,452**
	Sig. (bilateral)	0,006

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).
Elaborado por: Marcia Icaza

En torno al valor obtenido del Nivel de significancia el cual es de 0,006 el cual es menor a 0.01 (debido al cálculo de SPSS que es correspondiente al valor de 0,05) lo que indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, de manera que los procesos de los préstamos prendarios afectados por la restricción gubernamental por pandemia del covid 19 no inciden en el remate de joyas.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

En consecuencia, la Institución Pública como el Biess tuvo que ofrecer los servicios de manera digital para que los ciudadanos puedan optar por la atención mediante ese canal virtual del cual pocos estaban familiarizados y así puedan acceder a los productos que requerían.

Teniendo en cuenta que, la pandemia provocó que este plan piloto no solo estuviera para un par de meses sino que aún continuara a lo largo de este par de años otorgando servicios virtuales como solicitudes de créditos quirografarios e hipotecarios, aprobaciones de créditos quirografarios, levantamientos de hipoteca, regeneraciones de planillas, demostrando que tomaron medidas para que el acceso a estos servicios sea incluyente, seguro y fácil.

Fue satisfactorio que se haya ampliado la oferta de estos servicios online, y mejor aún que sigan disponibles para evitar brechas en el acceso y experiencias presenciales que pongan en riesgo la salud ya que el mundo enfrenta desafíos reales que afectan a todos de muchas maneras. Lo mejor que podemos hacer es mantenernos conectados en este ciclo cambiante, prepararnos constantemente para diferentes escenarios y ser lo suficientemente inteligentes como para adaptarnos rápidamente.

Como vemos todo apunta a un cambio, un cambio que llegó para quedarse, para exigirnos, y sobre todo para desafiar a todas las industrias a enfocarse en los recursos más importantes que pueden tener, es decir en su talento humano y clientes.

El valor agregado es un factor importante para cada institución y cada cliente. Igual que en cualquier otra situación, no hay una solución mágica para todos; sin embargo, mantener al usuario en el Biess es el centro de la estrategia la misma que es identificada mediante el servicio otorgado.

5.2 Recomendaciones

Debido a la situación actual de la empresa, es importante que la empresa participe en la capacitación, implemente la visión y se enfoque en las metas propuestas por la estrategia de servicio que se implementó en el tiempo de pandemia. Porque se dice que las organizaciones deben considerar esta estrategia como una tarea diaria ya que como dijo Karl Albrecht, "La estrategia de servicio se considera el principio organizativo que permite a una empresa trabajar en una empresa de servicios y, por lo tanto, dirigir sus esfuerzos hacia un servicio orientado a las ganancias. Tiene que ser muy perceptible a los ojos del cliente. ." (Albrecht, 1987)

Con esto se pueda seguir logrando aumentar la captación de afiliados no solo para que se use por temas de atención medica sino también por el ofrecimiento de servicios de calidad en temas de créditos.

Referencias bibliográficas

Trabajos citados

- Albrecht, K. (1987). Obtenido de https://www.academia.edu/16496209/Gerencia_de_Servicios_Karl_Albrecht_2
- Avila Ramírez, A. L. (2019). Diseño de imagotipo para identificar la imagen gráfica del laboratorio MediaLab en el personal administrativo y académico de Universidad Galileo. Guatemala, Guatemala 2019. *Galileo Universidad*, 107. Obtenido de http://biblioteca.galileo.edu/tesario/bitstream/123456789/894/1/2018048_Avila%20Ram%c3%adrez%20Andrea%20Lorena_15003709.pdf
- Avila, P. (2021). Desarrollo y gestión de procesos para una empresa promotora en la ciudad de Cuenca, Ecuador. *Universitat Politècnica de Catalunya*, 66. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/350184/Mem%C3%B2ria_AvilaPedroAntonio.pdf?sequence=1
- Bacigalupo. (2009). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3081710>
- Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. (Julio de 2020). *BIESS*. Obtenido de Boletín de prensa: <https://www.biess.fin.ec/sala-de-prensa/noticias/noticia/archive/noticias/2020/07/13/por-ley-de-apoyo-humanitario--biess-difiere-cuotas-atrasadas-de-hipotecarios-por-emergencia-sanitaria>
- Bancos, S. d. (2012). Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/estatuto_biess.xlsx
- BIESS. (s.f.). Obtenido de <https://www.biess.fin.ec/nuestra-institucion/historia>
- BIESS. (2009). Obtenido de <https://www.biess.fin.ec/nuestra-institucion/historia>
- BIESS. (2021). Obtenido de <https://www.biess.fin.ec/sala-de-prensa/noticias/noticia/archive/noticias/2021/11/26/el-econ--ivan-tobar-se-posesiona-como-el-nuevo-gerente-general-del-biess>
- Cando, W. (2019). Diseño de diagramas de procesos en el ambiente del trabajo para el taller Angelous Road Garage. *Universidad Internacional del Ecuador*, 76.

- Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2965/1/T-UIDE-223.pdf>
- Chiavenato. (2007). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- COMERCIO, D. E. (2020). Obtenido de <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/biess-prorroga-creditos-hipotecarios-coronavirus.html>
- González, R. S., Viteri, I. D., Izquierdo, M. A., & Verdezoto, C. G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v4i4.835>
- Montoya, R. J. (2020). Crecimiento empresarial en los comerciantes del Mercado Condevilla, San Martín de Porres, 2020. *Universidad César Vallejo*, 49. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61439/Montoya_RJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (29 de Mayo de 2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Universidad El Bosque, Colombia*, 15(28), 25. Obtenido de <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2686>
- Pita, G. C. (Enero de 2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6313252>
- Rivas, M. J. (30 de Junio de 2017). Motivación laboral en losservidores públicos de Ecuador. *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil*, 2(7), 101-108. doi:<https://doi.org/10.33890/innova.v2.n7.2017.235>
- Vivanco, M. (2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 9(3), 247-252. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

Wehrich, H. K. (1999). Obtenido de
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/ortiz_m_a/capitulo2.pdf

ANEXO
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS AFILIADOS QUE HAN SOLICITADO CRÉDITOS
EN TIEMPOS DE PANDEMIA

¿Qué préstamo gestionó más en el tiempo de pandemia covid19?

- a. Quirografarios ()
- b. Prendarios ()
- c. Hipotecarios ()

¿Cuánto le tardó la acreditación de su préstamo quirografario?

- a. 24 horas ()
- b. 48 horas ()
- c. 72 horas ()

¿La atención virtual mediante buzones genéricos fue más factible para atender su requerimiento que la presencial?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. Parcialmente de acuerdo ()
- c. Totalmente en desacuerdo ()
- d. En desacuerdo ()
- e. No opina ()

¿El requerimiento solicitado, fue atendido en el menor tiempo posible?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. Parcialmente de acuerdo ()
- c. Totalmente en desacuerdo ()
- d. En desacuerdo ()
- a. No opina ()

El requerimiento solicitado, ¿fue solventado?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. Parcialmente de acuerdo ()
- c. Totalmente en desacuerdo ()
- d. En desacuerdo ()
- e. No opina ()

Con respecto a la solicitud de aprobación de préstamos quirografarios vía telefónica, usted está:

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. Parcialmente de acuerdo ()

- c. Totalmente en desacuerdo ()
- d. En desacuerdo ()
- e. No opina ()

¿Considera usted que fue apropiado la recepción de documentos de tramites hipotecarios en tiempo de pandemia vía correo electrónico?

- a. Totalmente de acuerdo ()
- b. Parcialmente de acuerdo ()
- c. Totalmente en desacuerdo ()
- d. En desacuerdo ()
- e. No opina ()