



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
INVESTIGACIÓN, RELACIONES Y COOPERACIÓN  
INTERNACIONAL. CEPIRCI  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Previo a la obtención del Grado de:

**MAGISTER EN CONTABILIDAD Y FINANZAS. MENCIÓN FISCAL,  
FINANCIERA Y TRIBUTARIA  
INFORME DE INVESTIGACIÓN**

**TEMA:**

**RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD FINANCIERA DE BANECUADOR AGENCIA  
NUEVO TARQUI. PERÍODO 2019**

Autora:

**ANDREA ALEXANDRA PEÑARRIETA PAZMIÑO**

Tutor:

**DR. RICHARD FERNANDO HURTADO GUEVARA**

**Manta - Manabí – Ecuador  
2021**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE CONTENIDO .....	II
RESUMEN EJECUTIVO .....	V
ABSTRACT .....	VI
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I .....	5
1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS .....	5
1.1. Antecedentes .....	5
1.2. Diseño Teórico .....	6
1.2.1. Problema Científico General .....	7
1.2.2. Problemas Específicos .....	7
1.2.2.1. Problema Específico 1 .....	7
1.2.2.2. Problema Específico 2 .....	7
1.2.2.3. Problema Específico 3 .....	7
1.2.3. Formulación del objeto de investigación .....	7
1.2.4. Formulación de los Objetivos de la Investigación .....	7
1.2.4.1. Objetivo General .....	7
1.2.4.2. Objetivos Específicos .....	8
1.2.5. Formulación de Hipótesis .....	8
1.2.5.1. Hipótesis General .....	8
1.2.5.2. Hipótesis Específicas .....	8
1.2.6. Variables del estudio .....	8
1.2.6.1. Variable Independiente: .....	8
1.2.6.2. Variable Dependiente: .....	8
1.2.7. Justificación de la investigación .....	9
1.3. Fundamentos Epistemológicos de las variables estudiadas .....	9
1.3.1. Cartera Crediticia vencida .....	9
1.3.1.1. Riesgo crediticio en las instituciones financieras y sus tipos .....	11
1.3.1.2. Políticas de crédito y cobranza .....	11
1.3.1.3. Gestión de Cobranza .....	12
1.3.1.4. Recuperación de Cartera .....	13
1.3.2. Rentabilidad Financiera .....	14
1.3.2.1. Análisis financiero .....	14

1.3.2.2. Indicadores financieros .....	14
1.3.2.3. Tipos de liquidez.....	16
1.3.2.4. Riesgo financiero .....	17
1.3.2.5. Riesgo de liquidez y sus objetivos.....	17
CAPÍTULO II.....	18
2. DISEÑO METODOLÓGICO.....	18
2.1. Metodología.....	18
2.1.1. Enfoque de investigación.....	18
2.1.2. Tipo de investigación.....	18
2.1.2.1. Investigación Descriptiva.....	19
2.1.2.2. Investigación Correlacional.....	19
2.1.3.1. Investigación Documental.....	19
2.1.3.2. Investigación de Campo .....	19
2.1.4. Población y Muestra.....	20
2.1.4.1. Población .....	20
2.1.4.2. Muestra .....	20
2.1.5. Instrumentos de Recolección de datos.....	20
2.1.5.1. Métodos .....	20
2.1.6. Variables, dimensiones e indicadores.....	23
2.1.7. Técnicas y procedimientos de análisis de datos.....	24
2.1.7.1. Presentación de resultados .....	24
CAPÍTULO III .....	25
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	25
3.1. Análisis e interpretación de los datos obtenidos.....	25
3.2. Resultados de las entrevistas aplicadas .....	37
3.2.1. Entrevista realizada al Gerente de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui...37	
3.2.2. Entrevista al Oficial de Recuperación.....	38
3.2.3. Análisis obtenido de las entrevistas realizadas.....	40
3.3. Indicadores de Rentabilidad analizados .....	41
3.3.1. Indicador de Rentabilidad Neta del Activo.....	41
3.3.2. Indicador Margen Bruto.....	42
3.3.3. Indicador Margen Neto.....	42
3.3.4. Indicador Rentabilidad sobre el Patrimonio.....	42
3.3.5. Rentabilidad.....	42
3.4. Comprobación de Hipótesis.....	44

3.4.1. Planteamiento de hipótesis.....	44
3.4.2. Regla de Decisión.....	45
3.4.3. Cálculo del Modelo estadístico y toma de decisión.....	46
CONCLUSIONES.....	48
RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	50
ANEXOS.....	53

**RESUMEN EJECUTIVO**  
**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**INVESTIGACIÓN, RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL.**  
**CEPIRCI**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA  
RENTABILIDAD FINANCIERA DE BANECUADOR AGENCIA NUEVO TARQUI.  
PERÍODO 2019”.**

**Autora:** Andrea A. Peñarrieta P.

**Tutor:** Richard Fernando Hurtado Guevara

**Fecha:** Abril de 2021

La recuperación adecuada de la Cartera vencida, es uno de los aspectos que mayor preocupación genera a las instituciones financieras, dados los niveles de riesgo que la misma implica. Esto considerando que este riesgo puede ocurrir de un momento a otro, al incurrir un cliente en la no cancelación de los pagos contraídos con la institución. El tema en estudio, es un aspecto clave en la administración de las finanzas. En el informe de investigación que se presenta, se busca determinar cómo la recuperación de la cartera vencida influye en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019, con el fin de obtener una visión acerca de las acciones que aplica la institución para la recuperación de la cartera vencida, además de conocer cómo incide la misma en la rentabilidad financiera de la institución. Para esto, se aplicó un enfoque de investigación mixto, en el cual se aplicaron técnicas tanto cuantitativas como cualitativas a fin de establecer relaciones causa-efecto entre las variables estudiadas. Se aplicó una investigación de tipo descriptiva y correlacional, apoyada en la documental y de campo. La muestra estuvo conformada por los 12 sujetos que componen la población. El estudio concluye que, en esta agencia, los niveles de morosidad se incrementan cada año, lo que lleva a considerar una inadecuada aplicación de la cobranza.

**ABSTRACT**

**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI  
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO  
INVESTIGACIÓN, RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL.  
CEPIRCI  
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“RECOVERY OF EXPIRED PORTFOLIO AND ITS IMPACT ON THE FINANCIAL PROFITABILITY OF BANECUADOR AGENCIA NUEVO TARQUI. PERIOD 2019”.**

**Autora:** Andrea A. Peñarrieta P.

**Tutor:** Dr. Richard Fernando Hurtado Guevara

**Fecha:** Abril de 2021

The adequate recovery of the overdue portfolio is one of the aspects that generates the greatest concern for financial institutions, given the levels of risk that it implies. This considering that this risk can occur from one moment to another, when a client incurs in the non-cancellation of the payments contracted with the institution. The subject under study is a key aspect in financial management. In the research report that is presented, it is sought to determine how the recovery of the past due portfolio influences the financial profitability of the BanEcuador Nuevo Tarqui agency, period 2019, in order to obtain a vision about the actions applied by the institution to the recovery of the past due portfolio, in addition to knowing how it affects the financial profitability of the institution. For this, a mixed research approach was applied, in which both quantitative and qualitative techniques were applied in order to establish cause-effect relationships between the variables studied. Descriptive and correlational research was applied, supported by documentary and field research. The sample consisted of the 12 subjects that make up the population. The study concludes that in this agency, delinquency levels increase every year, which leads to consider an inappropriate application of collection.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector bancario se ha visto sujeto a momentos de incertidumbre debido a los efectos que la Pandemia por COVID-19 ha traído consigo. El confinamiento y la restricción de movilidad, han alterado las actividades económicas de forma generalizada, lo que es probable que afecte considerablemente los balances y se reflejen con rezago a fin de año o a principios del año próximo. (Federación Latinoamericana de Bancos, ( FELABAN, 2020)

La política monetaria ha jugado un papel protagónico en este momento. Los bancos han aplicado políticas expansivas al estilo de los Quantitative Easing (QE) realizadas por los países desarrollados en la última década. En el caso de la banca, la cartera pierde participación relativa en el activo, dando espacio a títulos públicos y privados que sirvan como colateral de liquidez ante sobresaltos futuros. (FELABAN, 2020)

La cartera, desde la perspectiva de Zunino (2016). “es la razón de ser de las entidades bancarias. De allí que la calidad de la misma se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito” (p. 18). como lo plantea Rodríguez (2015). “constituyen los activos financieros de una institución o persona física que cumplen con la liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista” (p. 31), lo que indica que la misma en un aspecto fundamental en el funcionamiento del crédito.

En tal sentido, es necesario destacar con respecto a esto, que todo crédito genera riesgo, pues existe la posibilidad por parte de los deudores de incurrir en el incumplimiento de las obligaciones adquiridas en operaciones de intermediación financiera, por distintos motivos (Rodríguez, 2016). Esto se materializa lógicamente, en el no pago o la no cancelación de los compromisos pactados, impidiendo mantener la solvencia con estas instituciones y ocasiona que los créditos se contraigan y se incremente la cuenta de cartera vencida, generando el aumento del nivel de riesgo que asumen los bancos.

El crecimiento de esta cuenta, en referencia a la cartera total, así como las dificultades para constituir capitales provisorios para la capitalización, en ocasiones se debe a estrategias mal utilizadas o por fallas operacionales y por medidas no autorizadas incluso por los propios supervisores. Las crisis bancarias enfrentadas por los países latinoamericanos, han sido en su mayoría debido a causas microeconómicas caracterizadas por la debilidad en la regulación y supervisión bancarias, los inadecuados sistemas de contabilidad, los efectos de esquemas precipitados de liberalización financiera, el aumento de la cartera vencida y los márgenes de

intermediación, la participación estatal en la propiedad de los bancos en conjunto con el otorgamiento de créditos a partes relacionadas, entre otros (Rallo, 2010).

Esto ha propiciado en los países de la zona, presencia de crisis bancarias, debidas en su mayoría a valores elevados en los índices de cartera vencida, comparándolos con períodos precedentes. Aunado a esto, la presencia de la pandemia por COVID-19, ha sido catastrófica en todos los países, lo que ha llevado al sector bancario de la zona a mostrar una gran capacidad de resiliencia en situaciones tan desfavorables, logrando mantener su capacidad financiera sin afectar la solidez de su patrimonio.

Sin embargo, el crédito aparece como una variable que crece a muy poca velocidad en la actualidad (3.7% en términos reales en la región). Se observa preocupación en el territorio por el incremento de la cartera vencida, la cual entre junio y diciembre de 2020 creció un 6% en promedio, lo que ha llevado a plantear reprogramaciones, alivios y demás aspectos importantes para el país ( FELABAN, 2020)

Existen antecedentes en la región latinoamericana de países que ante la situación de desequilibrio presentado por el crédito, han realizado esfuerzos por presentar programas crediticios para lograr incrementar los mismos, casos que se han observado en la región son el del Banco Central de Chile, quienes mencionan que “El incentivo al crédito, en especial para empresas de menor tamaño, se complementó con las líneas de crédito especial Covid-19”; República Dominicana, quien planteó el uso de herramientas tales como ventanillas de liquidez y mecanismos de liquidez rápida para financiación empresarial, se encuentra que el Central desembolsó unos 1.700 millones de USD a los bancos y empresas financieras para mantener el crédito fluyendo en mejores condiciones durante el tiempo de pandemia (FELABAN, 2020)

En el caso de Ecuador, a nivel bancario, se han venido presentando problemas con la inadecuada administración del crédito, enfrentando una crisis bancaria desde los años 90, cuando varios banqueros quebraron y desaparecieron los ahorros de miles de personas, quedando muchas de ellas prácticamente en la calle. De ese problema, se derivó una crisis general en este sector, lo que trajo como consecuencia que aparecieran sistemas financieros informales e ilegales, los cuales terminaron en sonados casos de estafa. (Ospina, 2015)

Reportes de la Superintendencia de Bancos y Seguros Ecuador, indican que para el año 2016 la banca pública ecuatoriana fue menos rentable. Por cada \$ 100,00 que puso el Estado en el patrimonio de los bancos públicos obtuvo USD 7.6 de ganancia el año anterior. En el 2015 esos mismos USD 100 generaron un rendimiento de 8.09%. Uno de los factores para el decrecimiento fue la menor colocación de crédito. Al finalizar el 2016, la cartera bruta se contrajo 1,1% si se compara con el 2015. Sin embargo, la rentabilidad no se explica solo por



la colocación de créditos sino por la gestión financiera de la banca pública la cual se ubicó en 5.28%, mientras que la de la privada llegó a 3.77%.

Lo hasta ahora expuesto, lleva a considerar que Ecuador, en el ámbito netamente bancario, las entidades del sistema dejaron al descubierto sus deficiencias en el manejo financiero, por lo que muchas de las instituciones se vieron obligadas a una reestructuración, asimismo se presentaron saneamientos y, en casos extremos, llegaron hasta el cierre de sus actividades. En la banca pública, los problemas derivaron del manejo politizado de los recursos, siendo el más demostrativo, el Banco Nacional de Fomento, BNF, cuyo rendimiento fue mínimo, debido a una abultada cartera vencida, mal manejo de personal, ausencia de programas crediticios atractivos, para establecer condiciones de incremento productivo, entre otros. (Rodríguez, 2016)

Particularmente en la ciudad de Manta, provincia de Manabí, la crisis que ocurrió a nivel nacional, se repitió de manera automática, generando una creación desmedida de entidades financieras, sin que en todos los casos tuvieran las condiciones necesarias para atender las insuficiencias bancarias locales. La sucursal de BanEcuador en Nuevo Tarqui y las agencias existentes en otros cantones, no fueron inmunes a los problemas señalados, aunque debido a la calidad de los servicios de los bancos en el sector público, se mantuvo la subvención gubernamental que existe en estos organismos.

Sin embargo, esto no ha sido suficiente para solventar la situación de incremento de cartera vencida que presenta la institución, considerando que, dada la naturaleza pública de la misma, ha tenido que soportar un manejo político por parte de los gobiernos de turno, lo que ha ocasionado tener que convertirse en auxilio para los ciudadanos que buscan un financiamiento para poder salir adelante. Esto, aunado a la preparación insuficiente del personal que labora en la agencia y al manejo inadecuado de prácticas financieras, que los han llevado a colocar créditos sin los análisis adecuados o sin el seguimiento requerido al cliente, ha generado una situación alarmante con respecto al incremento de la morosidad, propiciando bajo rendimiento institucional.

En la agencia bancaria en estudio, se ha observado mediante conversaciones con algunos funcionarios, que los índices de morosidad en los créditos otorgados, se deben a varios factores internos y externos. Dentro de los factores internos se evidencian: tácticas inadecuadas en el proceso de concesión del crédito (análisis crediticio deficiente) que minimiza la importancia de la administración de riesgos, ocasionando el incremento de improductividad de cartera.

Asimismo, la no existencia de un mecanismo de seguimiento y control de las operaciones financiadas por parte de los oficiales de negocio, que origina el desvío del destino del crédito, sumado al deficiente grado de diversificación del portafolio, tanto en clientes como por sectores de actividad (concentración de recursos en pocas familias y sectores). En el área administrativa se presentan deficiencias en el proceso de contratación del personal por la ausencia de mapa de procesos, ya que algunos perfiles profesionales no están definidos acorde al cargo, lo que obstaculiza de alguna manera la prestación del servicio de calidad.

Ante esta situación, ha surgido la presente investigación, cuyo propósito es determinar la incidencia que tiene la recuperación de la cartera vencida en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019, con la finalidad de estimar la evolución de estas variables y poder presentar sugerencias que coadyuven en el mejoramiento de la situación con base en los resultados que se obtengan. Es por esto que la investigación plantea comprobar la siguiente hipótesis general: “La recuperación de la cartera vencida permite una rentabilidad financiera en la cartera de la agencia de BanEcuador sucursal Nuevo Tarqui, ubicada en el cantón Manta, a partir de la ejecución de los mismos”.

Para esto se utilizó una metodología bajo un enfoque mixto, utilizando procedimientos tanto cuantitativos como cualitativos. La investigación fue descriptiva y correlacional, con un diseño de Campo y apoyada en la investigación bibliográfica. La población fue de 12 sujetos, que a su vez conforman la muestra. Los instrumentos aplicados fueron la entrevista y el cuestionario, los cuales permitieron obtener los datos que fueron analizados estadísticamente y sobre los que se logró concluir que la Agencia financiera BanEcuador de Nuevo Tarqui cuenta con metodología para la medición del riesgo crediticio, pero no se utilizan de manera idónea, lo que ha ocasionado que la cartera vencida tenga un incremento progresivo en los últimos dos años y su influencia ha traído poco beneficio según reflejan los niveles de rentabilidad arrojados.

En tal sentido, la investigación se justifica por la relevancia social y económica que presenta para las instituciones bancarias de la zona, ya que con ella se aspira orientar hacia soluciones orientadas a la problemática presentada. Para esto se presenta estructurada en tres capítulos a saber: El Capítulo I, Fundamentos Teóricos, el Capítulo II, Diseño Metodológico, el Capítulo III, Resultados y discusión, culminando con las Conclusiones y Recomendaciones sobre el estudio y las referencias bibliográficas.

## CAPÍTULO I

### 1. Fundamentos Teóricos

#### 1.1. Antecedentes

En este estudio se destacan como antecedentes, un trabajo presentado por Macías (2018), denominado La metodología de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su incidencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014. El estudio buscó determinar la influencia de metodologías que miden el riesgo crediticio en niveles de morosidad presentado por la sucursal del banco estudiado, para hacer más eficientes las colocaciones productivas.

En el estudio se aplicaron diferentes metodologías específicas para medir y monitorear el riesgo, soportadas en exigencias internacionales (Basilea I y II), y a nivel nacional de la SUDEBAN del Ecuador. El estudio concluye que la ineficiencia sobre el seguro de ciertos créditos, una imagen e identidad institucional con deterioro, el no cumplir el seguimiento del crédito y la ausencia de eficacia en dispositivos de cobranza y reestructuración de créditos, ocasionan inadecuados niveles de morosidad que se han mantenido en el tiempo.

Otro estudio que se destaca como antecedente de la investigación, es el trabajo realizado para la Universidad Técnica de Ambato por Quintanoa (2017) titulado Comportamiento de la Cartera de Crédito y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento de la ciudad de Ambato, año 2015. Su objetivo general fue identificar la incidencia del comportamiento que tiene el crédito en la liquidez de las Cooperativas estudiadas, durante el año 2015-2016. Se utilizó una metodología exploratoria, donde el investigador se compenetra con el objeto de estudio, complementado con una investigación de tipo descriptiva. La muestra fue constituida por las cooperativas activas del segmento 2 de Ambato un total de 5.

Los principales hallazgos muestran que existe un comportamiento variable del crédito en las cooperativas de estudio, entre el año 2015 y 2016 en una variación absoluta promedio de \$1027.08 (miles de dólares), representando una variación relativa del 3%, y reflejando una liquidez de las COAC entre los años 2015 y 2016 de una variación absoluta de 1.36, equivalente como variación relativa de 5.33%. Por lo que se concluye que es necesario proponer estrategias de colocación y recuperación de cartera que incidan de manera positiva en la liquidez de las Cooperativas sometidas a estudio.

Por último, se trae como antecedente la investigación realizada por Rodríguez (2016), titulada Análisis de la Cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador y su incidencia en su liquidez y solvencia. Período 2011 - 2015. Su objetivo fue analizar la incidencia que ha tenido la cartera vencida y castigada sobre la liquidez y solvencia de las instituciones financieras para obtener un criterio acerca del desarrollo de estas variables a través del tiempo y poder establecer una propuesta sobre los resultados a obtener.

La metodología del estudio fue cuantitativa empírica enfocada en estudios que presentan los balances de la Superintendencia de Bancos. A su vez, se hizo un estudio descriptivo del comportamiento de las variables relevantes en el estudio, como son: Cartera vencida y/o castigada de los bancos, Nivel de liquidez de los Bancos y Nivel de solvencia bancaria. El esquema propuesto pretende establecer un grado de asociación lineal o correlación entre las variables mencionadas. Los datos se procesaron a través del software estadístico Eviews, útil en el tratamiento de series de tiempo. La muestra fueron las instituciones financieras como universo referencial en el cálculo de resultados e inferencias. El estudio concluye que existe un grado de asociación entre el nivel de cartera vencida, la morosidad y la liquidez. Por lo que su desarrollo no ha sido favorable para la economía del país a nivel financiero,

Todos los antecedentes anteriormente mencionados, son considerados por la autora de la investigación, relevantes y significativos para la misma, ya que brindan orientaciones teóricas y metodológicas en lo que respecta a la construcción del marco teórico y metodológico sobre el cual se posiciona el estudio, además de que sirvieron para ampliar el campo del saber sobre las variables estudiadas.

## **1.2. *Diseño Teórico***

El aumento de la cartera de crédito vencida en la banca pública, genera actualmente para el Estado niveles importantes de preocupación, pues el incremento continuo reflejado en la falta de pago de las carteras bancarias, puede llevar a una falla en la liquidez, provocando una crisis financiera en el país, lo que hace de este tema un aspecto fundamental a estudiar para profundizar sobre el mismo y sobre la forma de mejorar esta situación, que puede generar conflictos y de no atenderse debidamente se puede incurrir en el cierre de operaciones por deficiencias en la rentabilidad y la liquidez.

En este sentido, recuperar lo que se adeuda en la cartera de crédito vencida, es una forma de mejorar la rentabilidad financiera de la institución, esto considerando que la misma debe mostrar el beneficio que se ha empleado en las actividades llevadas a cabo por el banco.

En el país, según reporta ASOBANCA (2020), “la rentabilidad a nivel general ha caído en un 52,36% en términos interanuales para la banca” (p. 6), lo que causa preocupación en el Estado ecuatoriano, por el incremento que ha reflejado la tasa de morosidad a nivel país.

Con referencia a la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, el comportamiento de la cartera crediticia y los niveles de rentabilidad, no son muy diferentes a la realidad país que se vive.

En esta institución financiera, se han venido presentando falencias que no son del todo percibidas en cuanto a la manera de entregar los créditos, lo que ha propiciado que un alto porcentaje de deudores no puedan cancelar sus compromisos a tiempo, generando una cartera vencida elevada, la cual está presentando una difícil recuperación, originando un riesgo elevado. Ante esta problemática, se presenta la idea central a investigar en este informe formulado en la siguiente interrogante:

### ***1.2.1. Problema Científico General***

¿Cómo influye la recuperación de la cartera vencida en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

#### ***1.2.2.1. Problema específico 1***

¿Cuáles son las metodologías utilizadas para la medición del riesgo crediticio que se aplican en BanEcuador de Nuevo Tarqui y cómo han influido en los niveles de morosidad de la misma?

#### ***1.2.2.2. Problema específico 2***

¿Cuál es el índice de morosidad de la cartera vencida en la agencia Nuevo Tarqui de BanEcuador durante el período en estudio?

#### ***1.2.2.3. Problema específico 3***

¿Existe deficiencia en los recursos humanos y económicos de la agencia BanEcuador de nuevo Tarqui que impiden alcanzar la máxima rentabilidad financiera en las actividades de recuperación de la cartera vencida?

### ***1.2.3. Formulación del Objeto de Investigación***

La incidencia que tiene la recuperación de la cartera vencida en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019

### ***1.2.4. Formulación de los Objetivos de la Investigación***

#### ***1.2.4.1. Objetivo general***

Determinar la influencia de la recuperación de la cartera vencida en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019.

#### *1.2.4.2. Objetivos específicos*

##### *1.2.4.2.1. Objetivo Específico 1*

Describir las metodologías de medición del riesgo crediticio que se utiliza en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui y su influencia en los niveles de morosidad

##### *1.2.4.2.2. Objetivo Específico 2*

Identificar el índice de morosidad de la cartera vencida en la agencia Nuevo Tarqui de BanEcuador durante el período en estudio.

##### *1.2.4.2.3. Objetivo Específico 3*

Diagnosticar la deficiencia que existe en los recursos humanos y económicos en la agencia BanEcuador de nuevo Tarqui que impide alcanzar la máxima rentabilidad financiera en las actividades de recuperación de la cartera vencida.

#### ***1.2.5. Formulación de Hipótesis***

##### *1.2.5.1. Hipótesis general*

La recuperación de la cartera vencida permite una rentabilidad financiera en la cartera de la agencia de BanEcuador sucursal Nuevo Tarqui, ubicada en el cantón Manta, a partir de la ejecución de los mismos.

##### ***1.2.5.2. Hipótesis específicas***

##### *1.2.5.2.1. Hipótesis Específica 1*

Las metodologías para la medición del riesgo crediticio que se han utilizado en la agencia Nuevo Tarqui de BanEcuador han influido en los niveles de morosidad que presenta la institución.

##### *1.2.5.2.2. Hipótesis Específica 2*

La identificación del índice de morosidad permitirá describir la rentabilidad financiera de la agencia de BanEcuador de Nuevo Tarqui.

##### *1.2.5.2.3. Hipótesis Específica 3*

La deficiencia en los recursos humanos y económicos que existe está impidiendo alcanzar la máxima rentabilidad financiera en las actividades de recuperación de cartera vencida en la agencia BanEcuador de nuevo Tarqui.

#### ***1.2.6. Variables del Estudio***

##### *1.2.6.1. Variable independiente:*

Recuperación de la Cartera

##### *1.2.6.2. Variable dependiente:*

Rentabilidad financiera

### ***1.2.7. Justificación de la Investigación***

El estudio que se presenta busca determinar cómo la recuperación de la cartera vencida influye en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019. Se justifica desde diversos aspectos a considerar.

Tiene justificación teórica, ya que indica que los estudiantes del área administrativa conozcan lo importante que es la temática en estudio, además de ganar experiencia dado que las agencias bancarias constantemente están concediendo créditos, lo que las constituye en intermediarias financieras que deben garantizar a los clientes el retorno del capital más los intereses invertidos y la mejor forma de lograrlo es mediante procesos que aseguren un adecuado retorno del dinero prestado en el menor lapso de tiempo posible.

Cobra importancia práctica, pues pretende generar políticas viables y estrategias que orienten el préstamo de dinero, pero mediante mecanismos que aseguren el retorno del mismo, evitando que los clientes caigan en mora y que lleguen a convertirse en carteras vencidas y hasta en créditos incobrables.

Por último, tiene gran utilidad metodológica, ya que se enfoca en aspectos que son importantes para un adecuado funcionamiento bancario en función de la observancia de riesgos de la cartera y su manejo, lo que será propicio para lograr identificar los efectos que la misma tiene en la rentabilidad y liquidez de la agencia bancaria sujeta a estudio.

### ***1.3. Fundamentos Epistemológicos de las Variables Estudiadas***

Se entiende por epistemología según Aguilar, Bolaños y Villamar (2017), citando a Piaget, “el estudio del paso de los estados de mínimo conocimiento a los estados de conocimiento más riguroso” (p.18). La epistemología se refiere a un tipo de conocimiento más riguroso, se refiere al conocimiento de carácter científico, mismo adquirido mediante la investigación científica. En tal sentido, referirse a los fundamentos epistemológicos, es profundizar en los contenidos teóricos asociados al tema de estudio, los cuales, en este informe de investigación, se desglosan en las páginas siguientes.

#### ***1.3.1. Cartera Crediticia Vencida***

El crédito es definido desde la perspectiva de Rivas (2013), como “el permiso para usar el capital de otro” (p. 54), es decir, representa la entrega de un valor, bien o servicio sobre la base de la confianza y a cambio se pacta fechas de pago y un interés establecido. De allí que, el crédito según Chavarín (2015), comprenda todo un conjunto de técnicas financieras, comerciales y jurídicas que gracias a una organización especializada, concurren a acelerar el

cobro de cuentas de clientes, generando pagos contractuales bajo condiciones específicas que deben ser respetados y que brindan márgenes de beneficios para la compañía.

Ahora bien, la Cartera Crediticia vencida, se refiere a todos los créditos otorgados a los clientes de una empresa o institución financiera. Es definida como el conjunto de créditos a favor de la entidad y que, por estar vencidos o clasificados como impagos, deben pasar de cartera vigente a vencida, en un plazo no mayor a 90 días luego de la fecha de su vencimiento. Cuando los créditos se han convenido pagaderos en cuotas, se asume como cartera vencida los montos de las cuotas que no se han cancelado, en los 90 días siguientes a la fecha de su vencimiento, a menos que se ejercite la potestad para exigir el pago de la totalidad del crédito, debido a la no cancelación de un número estimado de cuotas, en cuyo caso se debe traspasar a cartera vencida el monto total de la deuda (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013).

Se infiere entonces, de la cita anterior, que la cartera, se considera vencida, cuando los beneficiarios del crédito, no han cancelado el crédito principal correspondiente, los intereses o ambos, incumpliendo con la liquidación del mismo según los términos pactados durante su tramitación. Esto ocurre pasados 30 días o más de vencimiento del monto correspondiente.

Existen autores que indican como causas de cartera vencida, el hecho de que una empresa oferte créditos a los clientes sin un adecuado análisis de su capacidad de pago, así como la ausencia de vigilancia y control de dicha cartera. También se presenta un riesgo que es independiente a la empresa, con respecto a la capacidad de fijar sus políticas de crédito, así como la cobranza, este se encuentra representado por circunstancias personales del cliente, que inciden de manera desfavorable en el vencimiento del crédito. A pesar de los costos y del riesgo que generan estos tipos de créditos para la institución, es una política que se requiere para estimular las ventas y obtener el desarrollo del negocio a mediano y largo plazo (Cepeda, 2015).

Los tipos de Carteras, que existen son:

- Cartera por vencer: es aquella donde el plazo aún no se ha vencido, también se considera en este grupo a la vencida con lapsos de hasta 60,30 y 15 días luego del vencimiento de la operación según sea el caso.
- Cartera que no devenga interés: en ella se busca el valor de créditos que por mantener cuotas, valores o porciones de capital forman parte de dividendos vencidos por más de un plazo determinado en la normativa que emita la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, dejan de devengar interés e ingresos.
- Cartera vencida: en ella se registran los créditos, que no fueron cancelados en el lapso de tiempo establecido en la resolución de Calificación de activos de riesgo y



constitución de provisiones por las instituciones. En esta cuenta se registran los saldos de capitales de créditos que presentan atrasos en sus pagos y no han sido reestructurados, o la institución no ha presentado la demanda correspondiente para cobro por la vía judicial.

#### *1.3.1.1. Riesgo crediticio en las instituciones financieras y sus tipos*

Se define como el peligro de pérdidas por la inobservancia de un cliente o contraparte de las obligaciones contractuales o financieras con la empresa. Surge de préstamo directo y movimientos de financiamiento, inversión y negociación sobre los cuales las contrapartes se comprometen a cumplir con reembolsos a la compañía u otras obligaciones con ésta (Cepeda, 2015). En las instituciones financieras, es posible puntualizar que la calificación del riesgo que las mismas presentan, no es más que un dictamen y opinión sobre un estudio y el examen de variables cualitativas y cuantitativas de cada institución en particular (Velasco, 2017)

Las entidades financieras presentan los siguientes tipos de riesgo:

- *Riesgo Crediticio*: se define como la probabilidad de pérdida económica a causa de fallo de cumplimiento de los acuerdos establecidos mientras dure la transacción por alguno de los involucrados en la transacción, se mide con el costo de restituir los valores si alguna parte incumple los acuerdos originalmente establecidos (Vásquez, 2012)
- *Riesgo de Liquidez*: posibilidad de cometer o registrar pérdidas, por la falta de disponibilidad fondos de liquidez suficientes, que deben ser destinados para el cumplimiento de obligaciones de pago convenidas en un determinado tiempo, una vez adoptada la probabilidad que la entidad financiera tenga disposición de liquidar sus activos en un tiempo y costo determinado que sea razonable (ABANCORD, 2015).
- *Riesgo Operacional*: es un riesgo que puede inducir a pérdidas económicas inesperadas a causa de procesos defectuosos o mal gestionados, errores humanos, de los sistemas de información y eventos externos, este riesgo es propio de todas las actividades de una institución financiera como productos, sistemas y procesos (Begazo, 2010).
- *Riesgo de Mercado*: se presenta cuando una institución incurre en pérdidas en posiciones dentro y fuera de balance ocasionadas principalmente por el avance de los precios del mercado, de las acciones de la institución, del cambio en la tasa de interés activa y pasiva de la institución bancaria (Begazo, 2010).

#### *1.3.1.2. Políticas de crédito y cobranza*

Se define como las herramientas que utilizan las empresas especialmente las instituciones financieras de manera estandarizada para realizar exámenes de crédito con el propósito de mitigar los riesgos del mismo, considerando que el negocio bancario es lograr un

porcentaje bajo de pérdidas por créditos con pagos retrasados o peor aun cuando estos se vuelvan incobrables en cada fracción de crédito, buscando siempre la mayor rentabilidad a su inversión con la mínima porción de mermas por no pagos de clientes, una política de crédito se convierte entonces en una hoja de ruta establecida con procesos que permiten determinar el monto y el plazo del crédito que debe ser instrumentado y desembolsado por la institución (Ettinger, 2001).

Estas políticas, son directamente proporcionales a las ventas y asistencia al cliente, por tal razón es fundamental definir cada una. En base a la idea expuesta, es posible concluir que las políticas de crédito y cobranza están interrelacionadas con el precio de un producto o servicio y deben verse como parte del proceso competitivo global, relacionando las siguientes áreas de decisión, según lo menciona Van Horne (2010):

- Análisis de riesgo de crédito.
- Establecimiento de normas para mitigar riesgo.
- Especificar términos de crédito.
- Financiamiento de cartera en riesgo

Dentro de estas políticas, Rivas (2013) menciona pasos que son necesarios para establecer las mismas. Estos pasos son:

1. Identificar objetivos por alcanzar.
2. Establecer lineamientos previos referidos a los créditos y sus políticas.
3. Discutir y revisar los lineamientos con las personas implicadas: ventas, finanzas, contabilidad, legal entre otros.
4. Redacción definitiva.
5. Aprobación por la Gerencia.
6. Difusión de la política de créditos, entre todos los garantes de su cumplimiento.
7. Poner en funcionamiento la política de créditos previamente aprobada y difundida.
8. Control de resultados para verificar su efectividad en el logro de los objetivos o en su defecto aplicar correctivos de ser necesarios (Rivas, 2013).

#### *1.3.1.3. Gestión de cobranza*

La Cobranza se define como el proceso previamente establecido que una empresa efectúa, para recuperar el equivalente de productos o servicios que fueron vendidos o cedidos mediante la figura del crédito. Para ejecutar el proceso administrativo y operativo de cobranza en una empresa, intervienen varias áreas involucradas teniendo como la principal responsable al departamento financiero, siendo este quien evalúa y registra el deterioro de las cuentas por cobrar (Morales y Sierra, 2014). La gestión de cobranza brinda también oportunidad de volver

a generar cartera de crédito. Se define también como un proceso estratégico para inventar cultura de pago en los clientes (Ettinger, 2001).

#### 1.3.1.4. Recuperación de cartera

En un proceso de ventas a crédito, la recuperación de las cuentas por cobrar constituye una fase crucial de las ventas a crédito, ya que la misma puede llegar a ocasionar entre otras cosas un problema de liquidez o elevados índices de mora (Cruz, 2013). El margen de morosidad permite medir la proporción de cartera infructuosa comparada con la cartera en riesgo total generada por los bancos. Las ratios se computan el total de la cartera bruta y por fracción de crédito para esto es muy importante considerar los siguientes conceptos:

- Cartera de Crédito Bruta. - Se refiere a la Cartera de Crédito total de una institución bancaria sin restar la provisión obligatoria para créditos perdidos.
- Cartera de Crédito Neta. Es el total de la Cartera de Crédito de una entidad financiera deduciendo la provisión para créditos incobrables.
- Cartera Improductiva. - “Son los préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida y la cartera que no devenga intereses e ingresos” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2013).

Con respecto a esto, Susano (2014), expresa que existen algunas técnicas de cobranza que suelen emplearse para recuperar créditos por los bancos, las mismas son:

- *Técnica Tradicional*: busca en el deudor la cancelación de las acreencias a costos mínimos. Esta técnica descansa básicamente en la voluntad de pagos del prestatario; haciendo alta la incertidumbre de cobro. La rentabilidad del préstamo es alta. (Morales y Sierra, (2014)
- *Técnica Convencional-Bancaria*: se efectúa por "cobros en cargo a cuenta corriente u otra cuenta con saldo acreedor del cliente", busca del deudor la cancelación de las acreencias a costos y tiempo mínimos. Descansa en el cobro al vencimiento. Se cumple con el aviso de pago al cliente, con la observación del vencimiento. Busca la cancelación en el momento en que existe saldo en la cuenta del acreedor. (Cruz, 2013).
- *Técnica de Cobro a Presión*: en esta técnica, el deudor, co-deudor y el garante se ven como presas de caza. Pretende en el deudor y garantes el pago de los créditos a toda costa y por cualquier medio posible. No considera la voluntad de pagos del prestatario. El objetivo es cobrar. La rentabilidad del préstamo es baja (Morales y Sierra, 2014)
- *Técnica de Premio – Castigo*: Intenta que el deudor cumpla con la cancelación de la deuda de manera puntual, mediante el uso del premio. Pretende acrecentar la voluntad del pago del prestatario. En esta técnica aspectos como cobro incierto, costos y

rentabilidad del crédito suele ser media. Cumple con el requisito de aviso vencimiento y promoción del premio. Busca no solo el cobro, sino formar un prestatario puntual (Ettinger, 2001).

- *Técnica relación Acreedor – Deudor:* Promueve la voluntad de pagos del prestatario y prudencia en su volumen de pagos. En ella los costos se convierten en medios y la rentabilidad del préstamo es alta, tiene una incertidumbre mínima. Los pagos son requeridos con el aviso del vencimiento al cliente (Morales y Sierra, 2014).

### **1.3.2. Rentabilidad Financiera**

La rentabilidad financiera es una medida de la eficiencia con que la empresa gestiona los recursos económicos y financieros a su disposición. Puede definirse genéricamente como la correspondencia entre la inversión realizada y los resultados obtenidos. (Ledesma, 2013)

Al concretar dichos resultados e inversión se obtienen dos tipologías de rentabilidad: económica y financiera. La rentabilidad económica relaciona el resultado económico (resultado antes de intereses e impuestos) con las inversiones o activo total, por lo que es un indicador de la gestión económica, siendo independiente de cómo están financiadas las inversiones, mientras que la rentabilidad financiera relaciona el resultado neto con los recursos propios.

#### *1.3.2.1. Análisis financiero*

Es el diagnóstico de la situación financiera actual de una empresa y la predicción de posibles eventos futuros, evaluando el comportamiento operativo de la misma, lo que orienta hacia la obtención de objetivos definidos previamente (Gitman, 2011). Es parte integrante de métodos nuevos de dirección, ya que abarca la totalidad de los talentos de la actividad empresarial y detecta la influencia de circunstancias que contribuyeron al alcance de los resultados.

#### *1.3.2.2. Indicadores financieros*

Los indicadores financieros “son el producto de establecer resultados numéricos basados en relacionar dos cifras o cuentas bien sea del Balance General y/o del Estado de Pérdidas y Ganancias” (Cepeda, 2015). Estos indicadores se clasifican en cinco grandes categorías las cuales se aprecian a continuación en la Tabla 1.

Tabla 1. *Principales indicadores financieros.*

FACTOR	INDICADORES TÉCNICOS	FÓRMULA
I. LIQUIDEZ	1. Liquidez Corriente 2. Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$ $\frac{\text{Activo corriente} - \text{inventarios}}{\text{Pasivo corriente}}$
II. SOLVENCIA	1. Endeudamiento del activo 2. Endeudamiento patrimonial 3. Endeudamiento del Activo Fijo 4. Apalancamiento 5. Apalancamiento financiero	$\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Activo total}}$ $\frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$ $\frac{\text{Patrimonio}}{\text{Activo Fijo Neto}}$ $\frac{\text{Activo total}}{\text{Patrimonio}}$ $(\text{UAI}/\text{Patrimonio})/(\text{UAII}/\text{Activos Totales})$
III. GESTIÓN	1. Rotación de Cartera 2. Rotación de Activo Fijo 3. Rotación de ventas 4. Período medio de Cobranza 5. Período medio de Pago 6. Impacto gastos Administración y Ventas 7. Impacto de la Carga Financiera	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$ $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo fijo}}$ $\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo total}}$ $(\text{Cuenta por cobrar} * 365) / \text{Ventas}$ $(\text{Cuentas y documentos por pagar} * 365) / \text{Compras}$ $\frac{\text{Gastos administrativos y de ventas}}{\text{Ventas}}$ $\frac{\text{Gastos Financieros}}{\text{Ventas}}$
IV RENTABILIDAD	1. Rentabilidad Neta del Activo (Du Pont) 2. Margen Bruto 3. Margen Operacional 4. Rentabilidad Neta de Ventas (Margen Neto) 5. Rentabilidad Operacional del Patrimonio 6. Rentabilidad Financiera	$(\text{Utilidad Neta}/\text{Ventas}) * (\text{Ventas}/\text{Activo Total})$ $\frac{\text{Ventas Netas} - \text{Costos de Ventas}}{\text{Ventas}}$ $\frac{\text{Utilidad Operacional}}{\text{Ventas}}$ $\frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{Ventas}}$ $(\text{Utilidad Operacional}/\text{Patrimonio})$ $(\text{Ventas}/\text{Activos}) * (\text{UAII}/\text{Ventas}) * (\text{Activo}/\text{Patrimonio}) * (\text{UAI}/\text{UAII}) * (\text{UN}/\text{UAI})$

**Nota:** Definiciones de abreviaturas utilizadas: UAI: Utilidad antes de impuestos; UAII: Unidad antes de impuestos e intereses; Utilidad Neta: Después del 15% de trabajadores e impuestos a la renta; UO: Utilidad Operacional (Ingresos operacionales - costo de ventas – gastos de administración y ventas) Datos provenientes de Cepeda (2015)

La liquidez significa, las condiciones en que se encuentra económicamente la institución financiera para afrontar deudas contraídas con sus clientes y terceros, de manera que se puede calcular tomando en cuenta únicamente los depósitos a corto plazo o también mediante un cálculo estructural, es decir, tomando otros rubros de mayor importancia. En este estudio, se considerarán los siguientes indicadores financieros:

#### 1.3.2.2.1. Rentabilidad

Es “la relación existente entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, permite medir cuán efectiva es una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas, también es entendida como la medida del rendimiento que producen los capitales utilizados en un período determinado de tiempo (Sánchez, 2001).

En ella, inciden diversos factores, tanto externos como internos, que van a permitir a la compañía conseguir las ganancias empresariales para poder tener la posibilidad de realizar nuevas inversiones (Ettinger, 2001). La rentabilidad es la proporción que mide los resultados conseguidos en un período económico en función del patrimonio o con los activos. Para su cálculo, se emplea la siguiente fórmula:

$$ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de meses}} \times 12}{\text{Activo Total Promedio}}$$

#### 1.3.2.2.2. Rendimiento de la Cartera

Este indicador mide el rendimiento promedio sobre los activos productivos más importantes del Balance. También, miden el precio promedio sobre las cuentas más importantes de los pasivos y capital. Estos rendimientos miden el rendimiento real de lo que se invierte y no solamente el típico análisis de margen que lo mide en base de activos promedios. Los resultados indican si la institución está cobrando y pagando tasas empresariales sobre sus activos, pasivos y capital.

#### 1.3.2.2.3. Liquidez

Se refiere a poder cumplir compromisos a corto plazo, ya que se tiene dinero en efectivo o activos que se pueden invertir de forma rápida en efectivo. En las instituciones financieras, como los bancos, la liquidez se mide por la capacidad que muestran para cubrir los requerimientos de efectivo de los depositantes al momento que lo soliciten, así como atender nuevas solicitudes de crédito. Se calcula por medio de la relación:

$$\text{Relación} = \frac{\text{Fondos Disponibles}}{\text{Total Depósitos a Corto Plazo}}$$

Esta relación brinda la posibilidad de conocer la capacidad de respuesta de las instituciones financieras, frente a las demandas de efectivo de los depositantes, a corto plazo. A mayores valores existente en la presente relación, mejores posiciones de liquidez.

#### 1.3.2.3. Tipos de liquidez

**Liquidez de Fondo:** Se refiere a las demandas de efectivo, ya sea por devolución de depósitos, cumplimiento de obligaciones, contratos esperados e inesperados, que pueden ser satisfechas sin sufrir pérdidas inaceptables o poner en riesgo el negocio.

**Liquidez de Mercado:** Incapacidad de cambiar activos de una entidad en valores líquidos, debido a las condiciones de inestabilidad del mercado. (ABANCORD, 2015)

#### 1.3.2.4. Riesgo financiero

Son aquellos eventos que ocurren en los mercados financieros y se traducen, generalmente, en importantes pérdidas de capital. Los riesgos financieros que se monitorean en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria son los que se reflejan en el Gráfico 1.2., que se muestra a continuación (ABANCORD, 2015).



Figura 1. Riesgos financieros según ABANCORD (2015)

#### 1.3.2.5. Riesgo de liquidez y sus objetivos

El riesgo de liquidez, se refiere a la probabilidad de que una entidad financiera enfrente escasez de fondos para cumplir sus obligaciones y que por ello tenga la necesidad de conseguir recursos alternativos o vender activos en circunstancias no favorables, es decir, asumiendo costo financiero alto o una tasa de descuento elevada, cayendo en pérdidas de sobreprecio. (ABANCORD, 2015). El objetivo del análisis del riesgo de liquidez debe permitir que la entidad financiera mida adecuadamente:

- La volatilidad de los depósitos
- Los niveles de endeudamiento
- El grado de liquidez y calidad de activos
- Disponibilidad en líneas de financiamiento
- Efectividad general de activos y pasivos

## CAPÍTULO II

### 1. 2. Diseño Metodológico

#### 2.1. Metodología

Corresponde al plan ordenado de la investigación, para alcanzar los objetivos planteados (Cegarra, 2012) el mismo se describe a continuación:

##### *2.1.1. Enfoque de investigación*

Esta investigación, se asumió con un enfoque mixto, ya que se utilizaron procedimientos tanto cuantitativos como cualitativos durante el desarrollo de la misma. Se inició con un diseño cuantitativo donde se analizó el dato numérico recopilado y luego se utilizó un diseño cualitativo para proceder a describir el objeto investigado. Con respecto al enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014), refieren que el mismo “usa los datos recogidos para comprobar las hipótesis, tiene soporte en la medición numérica y la estadística, lo que le permite observar patrones de conducta y probar teorías”. Es por eso que en el estudio se aplicó una encuesta en la modalidad de cuestionario para recolectar la información numérica necesaria y luego analizar la misma mediante el uso de la estadística inferencial.

En cuanto al enfoque cualitativo, “utiliza la recolección de datos sin medición numérica, para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de la interpretación” (Ruiz, 2012) En este contexto, la investigadora aplicó una entrevista con respuestas abiertas que permitieron elaborar, construir y examinar suposiciones y enfoques, a través de inferencias e interpretaciones sobre las contestaciones emitidas.

Este informe de investigación, se abordó desde un enfoque mixto, ya que se combinaron el enfoque cuantitativo y cualitativo, es decir, se procedió a recoger datos, luego el análisis y vinculación de datos cualitativos y cuantitativos para responder distintas preguntas de investigación referidas a un problema específico.

Se aplicaron procedimientos con los cuales se pudo medir la eficacia de los actuales procesos que existen y se aplican en la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui para la concesión de préstamos, el control y seguimiento de los mismos, para luego proceder a su posterior recuperación.

##### *2.1.2. Tipo de investigación*

La investigación que se presenta se enfocó en un tipo de investigación descriptiva y correlacional pues se realizó un estudio para el análisis e interpretación de resultados, se



establecieron las relaciones entre las variables para luego generar conclusiones, aplicando para esto, herramientas vinculadas al problema tales como observación, entrevistas y encuesta, lo que corrobora la idea de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), quienes indican que una investigación puede comenzar como exploratoria, luego pasar a descriptiva y correlacional, terminando como explicativa.

#### *2.1.2.1. Investigación descriptiva*

Se ubica en este tipo, ya que, en esta investigación, se aplicó una indagación preliminar y sobre ella, se procedió a describir en detalle el fenómeno estudiado, para poder conocer en profundidad el mismo. Se plantearon recomendaciones sobre el análisis de crédito y la recuperación de la cartera vencida en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, constatando como dice Hurtado (2008) que el objetivo de esta investigación es “la descripción precisa del evento de estudio” (p. 35).

#### *2.1.2.2. Investigación Correlacional*

Fue de tipo **correlacional**, ya que se buscó establecer la relación que existe entre variables de estudio, esto se hizo como lo expone Sierra (2008), al “responder preguntas de investigación, con el propósito de medir el nivel de concordancia existente entre la variable independiente y la dependiente” (p. 86)

### *2.1.3. Diseño de Investigación*

#### *2.1.3.1. Investigación Documental*

La investigación documental se utilizó en este informe de investigación, mediante la recopilación de documentos en la institución en estudio, y del sitio Web de la Superintendencia de Bancos, de donde se obtuvo la información necesaria que aportó los datos relevantes, para encontrar las deficiencias existentes. Permitió ampliar y profundizar diferentes enfoques y teorías de diversos autores sobre el objeto estudiado, utilizando para esto fuentes primarias, conformadas por materiales elaborados por otros autores.

#### *2.1.3.2. Investigación de Campo*

Se aplicó un diseño de campo, ya que permite en opinión de Bernal (2010), “recolectar los datos directamente del lugar donde ocurren los hechos” (p. 117). Es por esto que la información fue recopilada en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui lugar donde se lleva a cabo la indagación y del portal Web de la Superintendencia de Bancos. Para obtener datos, se aplicaron encuestas a los individuos seleccionados como muestra de estudio obteniendo insumos de primera mano sobre los procesos que maneja la agencia bancaria en estudio, y otros aspectos de interés para la investigación conseguidos en el sitio Web ya mencionado.

### 2.1.4. Población y Muestra

Con respecto al modelo de muestreo empleado, se procedió atendiendo a los siguientes pasos: (a) Primero se definió claramente el tamaño de la población; (b) Luego de esto se determinó el muestreo. En este caso se decidió estudiar toda la población, considerando que está conformada por los ejecutivos que labora en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, es decir 12 individuos en total, distribuidos como se especifica a continuación.

#### 2.1.4.1. Población

Tabla 2. Población objetivo

Detalle	Cantidad
GERENTE	1
OFICIAL DE RECUPERACIÓN	1
BALCONES DE SERVICIOS	2
CAJEROS	3
INSTRUMENTADOR	1
JEFE DE CAJAS	2
COBRANZA EXTRAJUDICIAL	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

#### 2.1.4.2. Muestra

Considerando que la población es un número reducido de sujetos, como se aprecia en la Tabla 1, y por ser perfectamente accesible para la investigadora, no fue necesario establecer muestreo alguno para llevar a cabo la investigación. Por esto se tomó como muestra la población objetivo, es decir, los 12 sujetos que componen la población, los cuales formarán la muestra del estudio.

### 2.1.5. Instrumentos de Recolección de datos

Se realizó utilizando los siguientes métodos, técnicas e instrumentos

#### 2.1.5.1. Métodos

Los métodos que se utilizaron durante el estudio y en el procesamiento de la información fueron:

**Deductivo:** permitió establecer conclusiones particulares iniciando de situaciones generales (Cegarra, 2012), es decir, se reconoce como primer aspecto el aumento de la cartera vencida, y cómo incide en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui

**Inductivo:** este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos específicos aceptados como válidos, mediante los cuales se alcanzan conclusiones generales (Bernal, 2010). En este informe de investigación, se analizaron de forma individual sucesos que han propiciado el incremento de la cartera vencida en la agencia BanEcuador

Nuevo Tarqui, para generar conclusiones sobre la influencia que tiene este evento en la rentabilidad de la institución bancaria en estudio.

**Analítico-sintético:** con este método se estudiaron los hechos descomponiendo el objeto de estudio en sus distintas partes para analizarlas de modo individual, y posteriormente integrarlas para estudiarlas de forma integral y holística (Bernal, 2010). En el estudio realizado, se analizaron las situaciones investigadas por otros autores, para reconocer las afectaciones que el incremento de la cartera vencida ocasiona sobre la rentabilidad.

#### *2.1.5.2. Técnicas*

En este informe de investigación se utilizaron las siguientes técnicas:

**Entrevista:** Se utilizó una entrevista estructurada con preguntas abiertas referidas a las variables en estudio y los procedimientos que se aplican en la institución relacionada con estas. Permitted indagar sobre aspectos puntuales relacionados con las variables estudiadas y los procesos que manejan. La entrevista se aplicó al gerente y al oficial de recuperación que trabajan directamente con la sección de créditos de la institución bancaria en estudio.

**Encuesta:** Se aplicó de igual forma una encuesta estructurada dirigida a la totalidad de la muestra, ubicada en la agencia BanEcuador de nuevo Tarqui. Según Sabino (2006) esta encuesta “consiste en una interacción entre dos personas, donde –el investigador – formula determinadas preguntas sobre el objeto de investigación, mientras – el investigado – proporciona el dato es solicitado” (p. 61). Su uso en el estudio permitió conocer la opinión que los sujetos encuestados tienen acerca de aspectos puntuales referidos a la cartera de crédito vencida y a la rentabilidad financiera.

#### *2.1.5.3. Instrumentos*

Con respecto a los instrumentos de recolección de información, se diseñaron dos instrumentos, una encuesta y una entrevista. La encuesta, estuvo compuesta por 12 preguntas estructuradas, con respuestas dicotómicas cuyos valores de respuesta era Si y No, fue aplicada al personal que labora en agencia en estudio. Según Leiva (2001), “Las preguntas cerradas limitan o cierran las elecciones de respuestas disponibles al interlocutor” (p. 149).

La entrevista consistió en un formato estructurado tipo cuestionario, compuesto por 12 preguntas abiertas referidas a las variables estudiadas, que los entrevistados debían responder de forma abierta y sin coacción alguna. Este se aplicó al Gerente y al oficial de recuperación que laboran en dicha agencia. El cuestionario en opinión de Rubio y Vargas (2002) se define: “como el soporte material mediante el cual se aplica la encuesta”.

Los instrumentos fueron diseñados, aplicando el sentido común, se sometieron a procesos de validación, para esto se aplicó la validez mediante el juicio de expertos, para lo

cual se procedió a entregar una copia de cada instrumento diseñado a tres expertos del área para que evalúen dicho instrumento. El mismo iba acompañado de un formato de validación, donde el experto debía vaciar sus apreciaciones sobre el instrumento, considerando indicadores como: (a) Coherencia con los objetivos; (b) Correspondencia de los ítems con los indicadores establecidos en las variables; (c) Claridad en la redacción; (d) Presentación del instrumento y (e) Longitud del instrumento. La Tabla construida para los expertos utilizó los criterios de valoración: Óptimo, Aceptable, Deficiente, Inadecuada, Ausente.

La validación obtenida de los expertos, permitió corroborar que los instrumentos diseñados eran válidos para utilizar en el estudio. Es decir, “la prueba fue concebida elaborada y aplicada de forma tal que mide lo que realmente se propone medir” (Tejada, 2005), es decir, hace referencia a la precisión con que el test utilizado mide aquello que está destinado a medir.

### 2.1.6. Variables, dimensiones e indicadores

Tabla 3. Operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores
<b>Variable Independiente:</b> Recuperación de la Cartera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Deficiencia de recursos humanos y económicos</li> <li>Cartera vencida</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de personal que conoce los procesos de crédito</li> <li>% de personal que aplica con rigurosidad los procesos</li> <li>% de clientes con riesgo de crédito</li> <li>% de clientes con cartera vencida</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestión de cobranza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de personal asignado a cobranzas</li> <li>% de procedimientos de cobranza aplicado</li> </ul>
<b>Variable Dependiente:</b> Rentabilidad Financiera	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tasa activa de interés</li> <li>Rentabilidad financiera</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de cartera de crédito a ser recuperada</li> <li>% de rentabilidad que se obtiene en la gestión de créditos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Beneficios sobre inversión</li> <li>Políticas públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>% de dinero recaudado (Cantidad)</li> <li>% de recuperación de cartera vencida</li> <li>% de políticas de cobranza aplicados</li> <li>Existencia de manuales de procesos de cobranza</li> </ul>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

### ***2.1.7. Técnicas y procedimientos de análisis de datos***

Luego de aplicados los instrumentos de recopilación de información, mediante la encuesta aplicada al personal que labora en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui y las entrevistas a los sujetos seleccionados, se procedió a tabular los datos cuantitativos, a los que se les aplicaron fórmulas porcentuales estadísticas simples, referidas a los ítems o preguntas, luego de esto se les realizó el análisis respectivo y su interpretación considerando las cantidades obtenidas. Seguidamente se analizaron las entrevistas y fueron contrastadas las respuestas para ver la convergencia o divergencia existente entre las opiniones emitidas, utilizando para esto el análisis lógico del discurso para luego obtener interpretaciones cualitativas.

#### ***2.1.7.1. Presentación de resultados***

Obtenidos los resultados, se procedió a representarlos gráficamente para hacer más evidente la comprensión de los mismos y obtener las conclusiones sobre el estudio realizado. Para esto se utilizaron tablas y gráficos circulares como se aprecia en el apartado que sigue a continuación.

## CAPÍTULO III

### 3. Resultados y Discusión

#### 3.1. Análisis e Interpretación de los Datos Obtenidos

Los resultados obtenidos, permitieron realizar el levantamiento de datos sobre el proceso de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad financiera de la Agencia de BanEcuador de Nuevo Tarqui. Se aplicaron 12 cuestionarios, luego se procedió a contabilizarlos y tabularlos aplicando herramientas de estadística descriptiva para su análisis en las tablas y gráficos que siguen a continuación.

**Pregunta N° 1:** ¿Considera que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui la gestión de cobranzas se realiza de forma adecuada?

Tabla 4. *Gestión de Cobranza*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	33.33%
NO	8	66.67%
TOTAL SUMA	12	100%

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

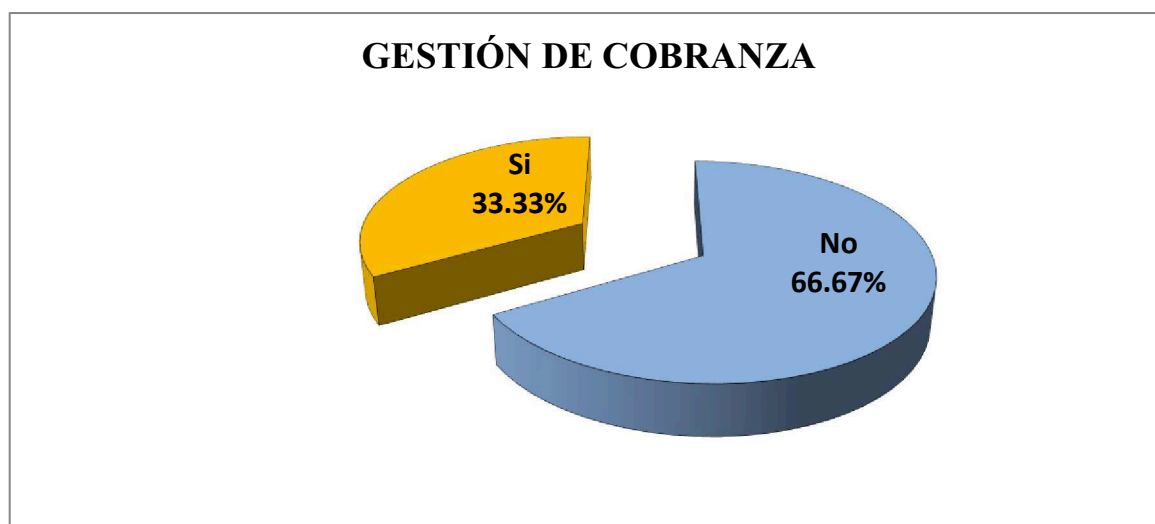


Figura 2. Resultados de la Gestión de cobranza

### Análisis de Datos

La opinión de los encuestados (66.67%) refleja que, en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, no se realiza la cobranza de manera apropiada, pues los funcionarios encargados, a pesar de que cumplen con la realización del proceso administrativo y operativo de la misma, no generan los resultados esperados, permitiendo inferir que no están siendo lo suficientemente efectivos, considerando que la cobranza está presentando falencias que incrementan el monto de las carteras de créditos vencidas.

**Pregunta N° 2:** ¿Cree usted que el personal de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui aplica con rigurosidad las políticas de crédito y cobranza?

Tabla 5. Políticas de crédito y cobranza

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	41.67%
NO	7	58.33%
TOTAL SUMA	12	100%

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

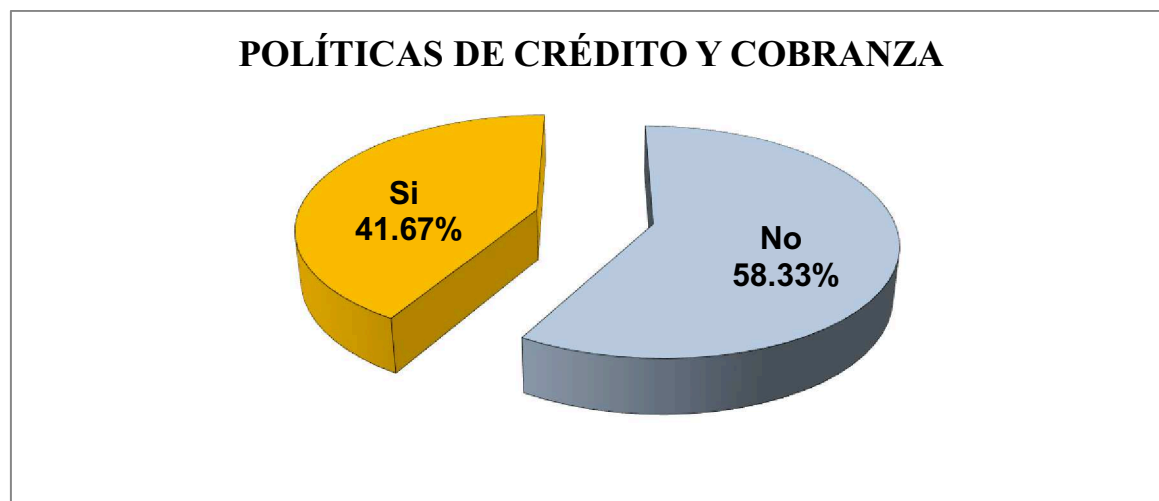


Figura 3. Resultados de políticas de crédito y cobranza

### Análisis de Datos

Los resultados consultados en la pregunta dos, indican que para la mayoría (58.33%) el personal encargado no aplica con rigurosidad dichas políticas. Se han observado datos en los documentos revisados que indican realización deficiente de riesgos de crédito, lo que está generando incumplimientos de pagos por parte de los beneficiarios del crédito generando el



incremento de la cartera vencida, lo que impacta directamente en la rentabilidad, convirtiéndose en un riesgo crediticio para la institución financiera estudiada.

**Pregunta N° 3:** ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

Tabla 6. *Importancia del riesgo de la cartera vencida*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	50.00%
NO	6	50.00%
TOTAL SUMA	12	100%

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

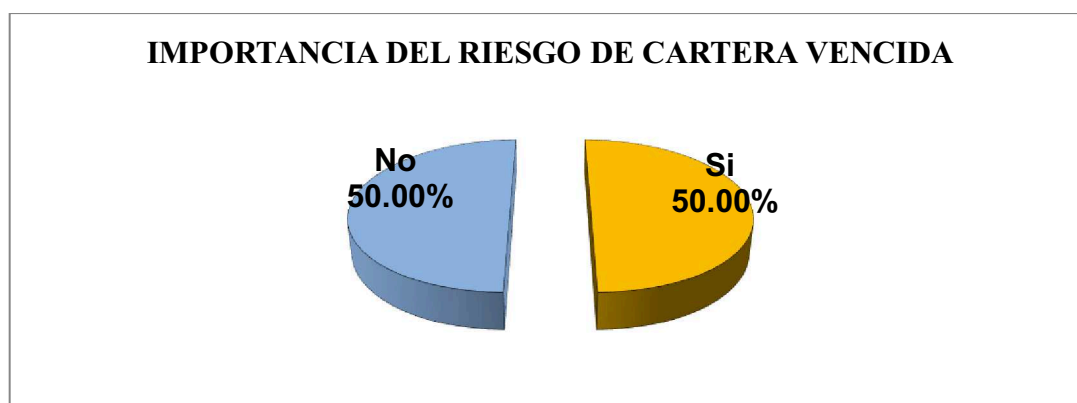


Figura 4. Resultados importancia del riesgo de cartera vencida

### **Análisis de Datos**

Con respecto a la importancia del riesgo de cartera vencida para la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, los resultados muestran que para los encuestados no hay una opinión clara que predomine, pues hay un equilibrio en las respuestas ya que tienen el mismo peso porcentual (50%). A pesar de esto, se puede inferir que el hecho de existir cartera vencida en la institución tiene un riesgo de importancia significativa, pues según la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (2013), en una entidad financiera los créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, por lo que retrasarse con los pagos es un riesgo para la Agencia, que va en contra de las políticas crediticias que la institución maneja.

**Pregunta N° 4:** ¿Cree usted que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui puede caer en riesgo crediticio por presentar clientes con cartera vencida?

Tabla 7. *Riesgo crediticio*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75.00%
NO	3	25.00%
TOTAL SUMA	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

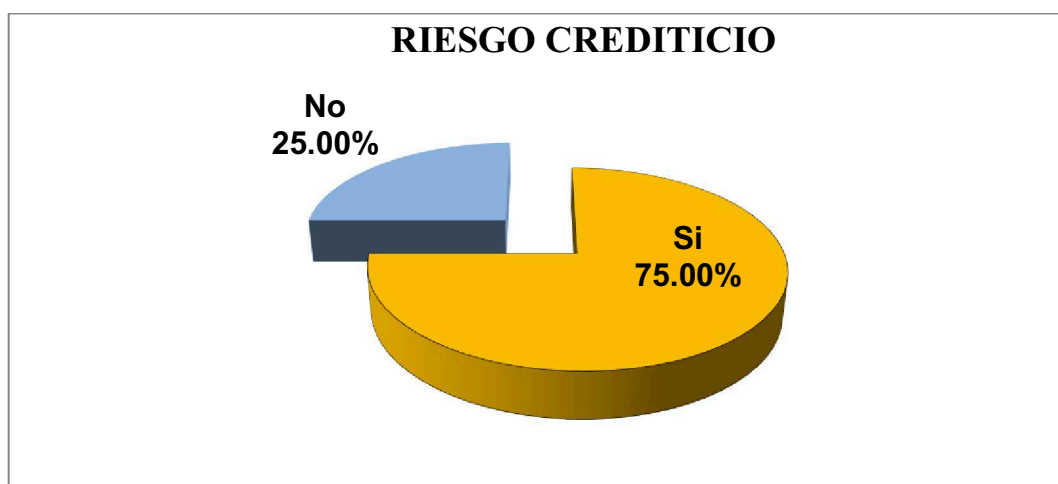


Figura 5. Resultados de riesgo crediticio

### **Análisis de Datos**

Los encuestados en su mayoría (75.00%) opinan que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui si puede caer en riesgo crediticio por presentar clientes con cartera vencida. Esta respuesta corrobora la matriz de opinión que se ha venido percibiendo en preguntas previas, al expresar que en la agencia se cumple con las políticas de cobranza, pero los resultados obtenidos no son eficientes, pues existen algunos procesos que muestran evidencias de debilidades en su realización, lo que debe ser una alerta para la institución y los funcionarios responsables de la gestión de crédito, quienes deben evitar el incumplimiento en los pagos.

**Pregunta N° 5:** ¿Le parece que el personal de cobranzas cumple de manera eficiente sus labores de recuperación de cartera vencida?

Tabla 8. *Cumplimiento en recuperación de cartera vencida*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	75.00%
NO	3	25.00%
TOTAL SUMA	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

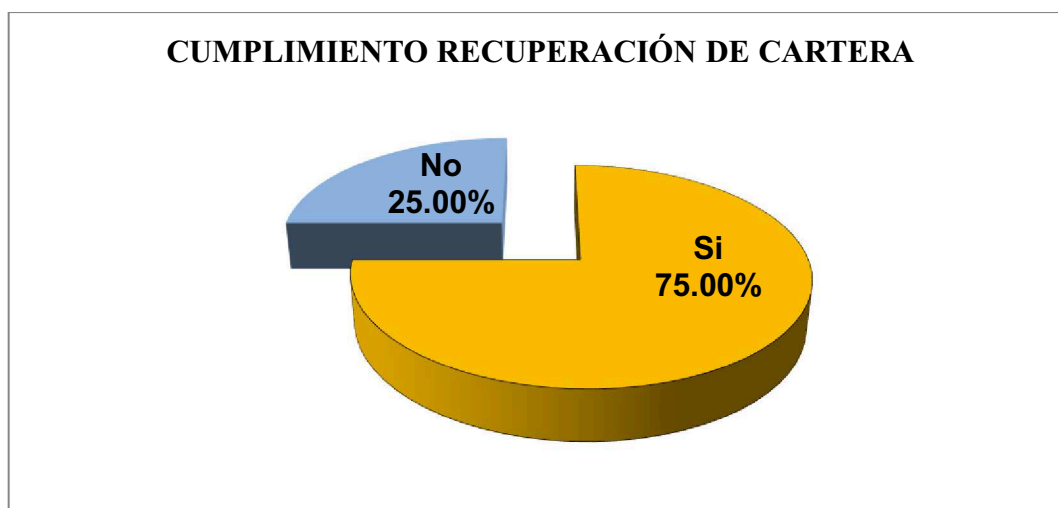


Figura 6. Resultados cumplimiento en recuperación de cartera vencida

### **Análisis de Datos**

El 75.00% de la muestra encuestada coinciden en que el personal de cobranzas si cumple sus labores y recuperan porcentajes significativos de carteras vencidas, pero no son del todo eficientes, pues, aunque recuperan porcentajes de la cartera vencida, y se disminuyen los problemas de liquidez, aun el índice de morosidad existe, pudiendo incrementarse en cualquier momento, de no mejorarse los procesos de recuperación. El lograr que los clientes cumplan con sus compromisos de pago de forma oportuna, evita que se corra riesgo mínimo de no recuperación de cartera, lo que incrementaría la liquidez en la institución bancaria y disminuiría la morosidad.

**Pregunta N° 6:** ¿Cree usted que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui aplica técnicas de cobranza para recuperar la totalidad de la cartera de crédito una vez que está vencida?

Tabla 9. *Técnicas de cobranza*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	33.33%
NO	8	66.67%
<b>TOTAL SUMA</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

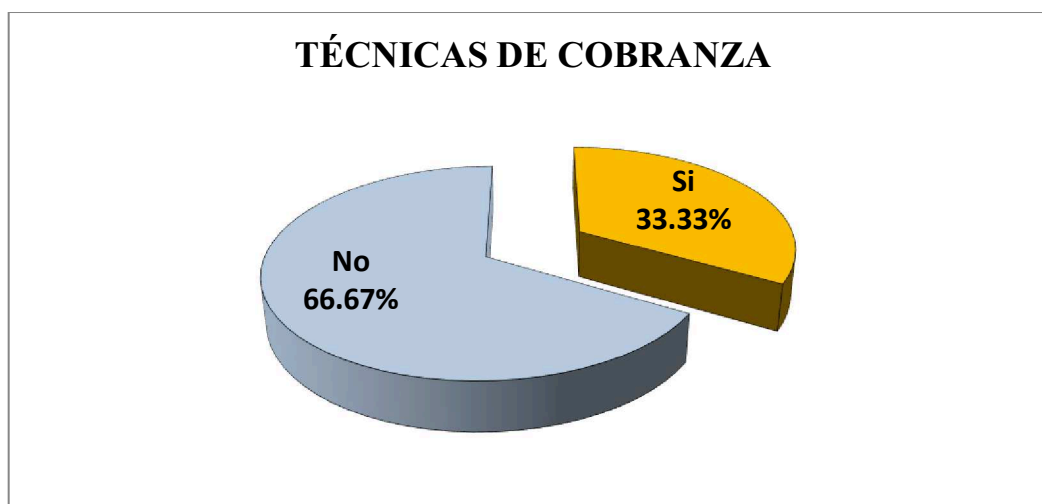


Figura 7. Resultados de técnicas de cobranza

### **Análisis de Datos**

Los encuestados (66.67%) opinan en su mayoría, que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui no aplica técnicas de cobranza para recuperar la cartera de crédito total, una vez que está vencida. Se han encontrado algunas falencias en la agencia, sobre los resultados del índice de morosidad alcanzados en el año en estudio, lo que lleva a pensar que las técnicas que se están utilizando no están siendo muy efectivas, esto debido a que son tradicionales y no están acordes a la realidad que se vive en los actuales momentos.

**Pregunta N° 7:** ¿Le parece que la agencia de BanEcuador de Nuevo Tarqui analiza cada año la rentabilidad del capital invertido?

Tabla 10. *Rentabilidad del capital invertido*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL SUMA	12	100%

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

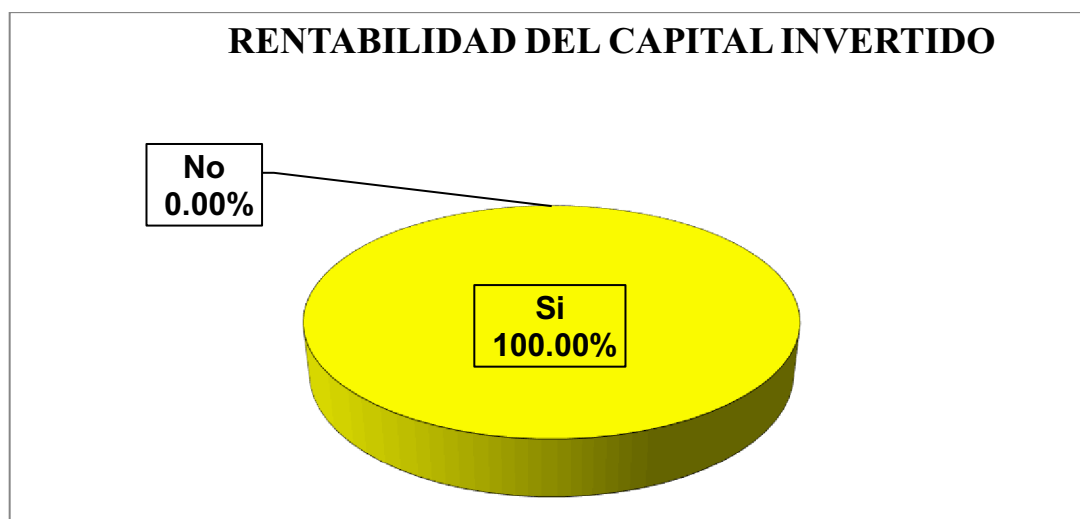


Figura 8. Resultado rentabilidad del capital invertido

### **Análisis de Datos**

Los encuestados en su totalidad (100.00%) opinan que la agencia de BanEcuador de Nuevo Tarqui si analiza cada año la rentabilidad del capital invertido, lo que le permite a la misma relacionar el resultado neto alcanzado con los recursos propios. Es probable que los resultados no se estén analizando de una forma realmente objetiva y se esté corriendo riesgos de liquidez que están impidiendo a la agencia realizar nuevas inversiones y mejorar sus niveles de rentabilidad.

**Pregunta N° 8:** ¿Considera que aplicando los índices de rentabilidad se podría analizar mejor la utilidad obtenida por la agencia en estudio?

Tabla 11. *Índices de rentabilidad*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	12	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL, SUMA	12	100%

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

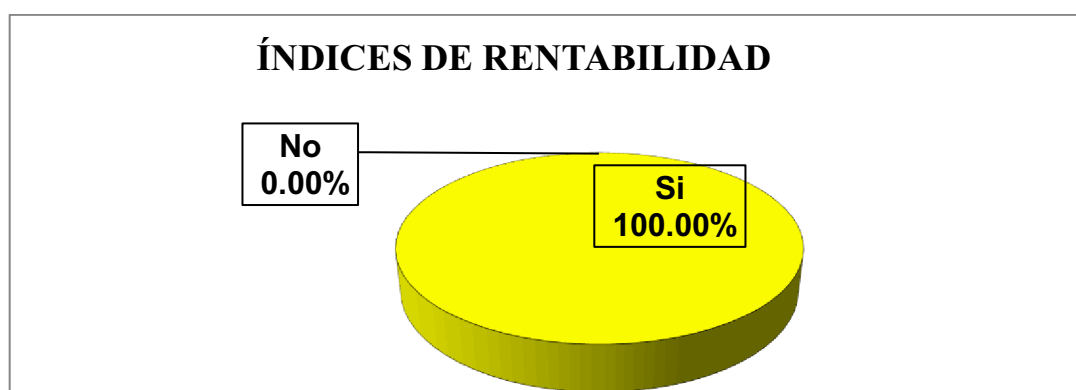


Figura 9. Resultados de índices de rentabilidad

### **Análisis de Datos**

La totalidad de los sujetos encuestados (100%) opina que aplicando índices de rentabilidad si se podría analizar mejor la utilidad obtenida por la agencia en estudio. Esto considerando que los mismos constituyen medidas que reflejan la relación existente entre la utilidad y la inversión que se requiere para lograr la misma, lo que permite medir cuán efectiva es una institución a través las utilidades obtenidas. Es por esto que es importante que las instituciones financieras analicen progresiva y anualmente la rentabilidad que ha tenido el capital invertido. Para esto es importante calcular de forma continua indicadores de rentabilidad económica ya que mediante los mismos se puede prever el solapo de gastos operativos s y financiero, así como identificar de forma real la utilidad obtenida de los créditos otorgados.

**Pregunta N° 9:** ¿Cree que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui han existido pérdidas en la Cuenta de provisión de cuentas incobrables a causa de la cartera vencida?

Tabla 12. *Pérdidas en las cuentas de provisión de cuentas incobrables*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	41.67%
NO	7	58.33%
TOTAL, SUMA	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

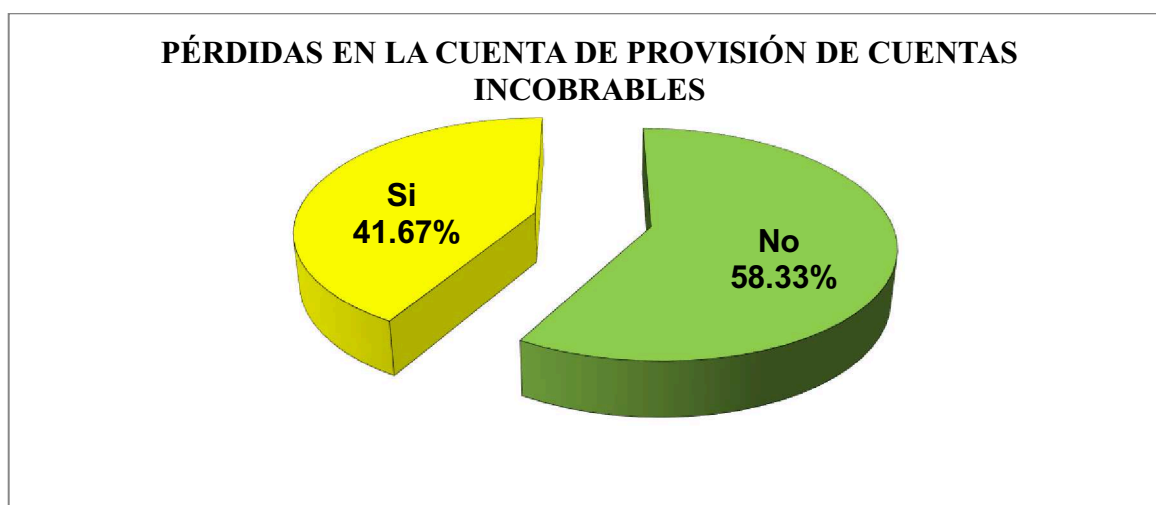


Figura 10. Resultados de pérdidas en la cuenta de provisión de cuentas incobrables

### **Análisis de Datos**

En los resultados obtenidos, la mayoría (58.33%) opina que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui no han existido pérdidas en la cuenta de provisión de cuentas incobrables a causa de la cartera vencida, esto es muy importante para las entidades bancarias, pues permite conocer el comportamiento de las ganancias o pérdidas por causa de la cartera crediticia, permitirá mejorar la actuación financiera considerando el crecimiento sustentable de la institución.

**Pregunta N° 10:** ¿Considera usted que la no recuperación de la cartera vencida afecta significativamente la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

Tabla 13. *Afectación de la rentabilidad financiera*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	10	83.33%
NO	2	16.67%
TOTAL, SUMA	12	100%

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

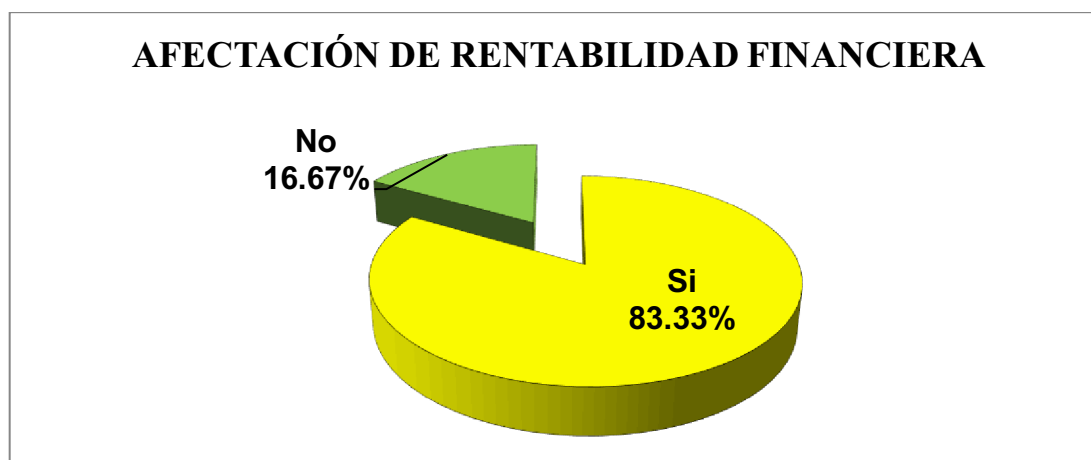


Figura 11. Resultados afectación rentabilidad financiera

### **Análisis de Datos**

Los encuestados en su mayoría (83.33%) opinan que, la no recuperación de la cartera vencida si afecta significativamente la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui. Los encuestados consideran que no recuperar la cartera vencida, es un factor crítico que pueda o no afectar la rentabilidad. Mantener una cartera crediticia vencida alta, puede incidir de forma significativa en los niveles de rentabilidad financiera de la institución, lo que la ubica en una condición de riesgo elevado, razón de peso para apostar por una gestión de créditos eficiente que evalúe muy bien al cliente para evitar la deficiente concesión y otorgación de créditos.



**Pregunta N° 11:** ¿Cree usted que si se aplica un cambio en las políticas del manual de crédito en la agencia Nuevo Tarqui se podría mejorar o disminuir el índice de morosidad para obtener una mayor rentabilidad financiera?

Tabla 14. *Cambio en políticas del manual de crédito en Nuevo Tarqui*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	58.33%
NO	5	41.67%
TOTAL, SUMA	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real



Figura 12. Resultados de cambio en políticas del manual de crédito en Nuevo Tarqui

### **Análisis de Datos**

El 58.33% de los sujetos encuestados opinan que si se aplica un cambio en las políticas del manual de crédito en la agencia Nuevo Tarqui si se podría mejorar o disminuir el índice de morosidad para obtener una mayor rentabilidad financiera, esto considerando que la gestión aplicada hasta el momento en la institución, aunque ha logrado beneficios positivos, ha sido poco eficiente, pues existen aún casos de clientes que se encuentran en una difícil crisis financiera, lo que influye de forma negativa en la cancelación de sus compromisos a tiempo y por ende en la rentabilidad de la institución.

**Pregunta N° 12:** ¿Conoce el personal de cobranza de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui si existe algún tipo de manual para la gestión de cobro?

Tabla 15. *Existencia de manual para la gestión de cobro*

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	50.00%
NO	6	50.00%
TOTAL, SUMA	<b>12</b>	<b>100%</b>

**Nota:** Todos los datos provienen de un estudio real

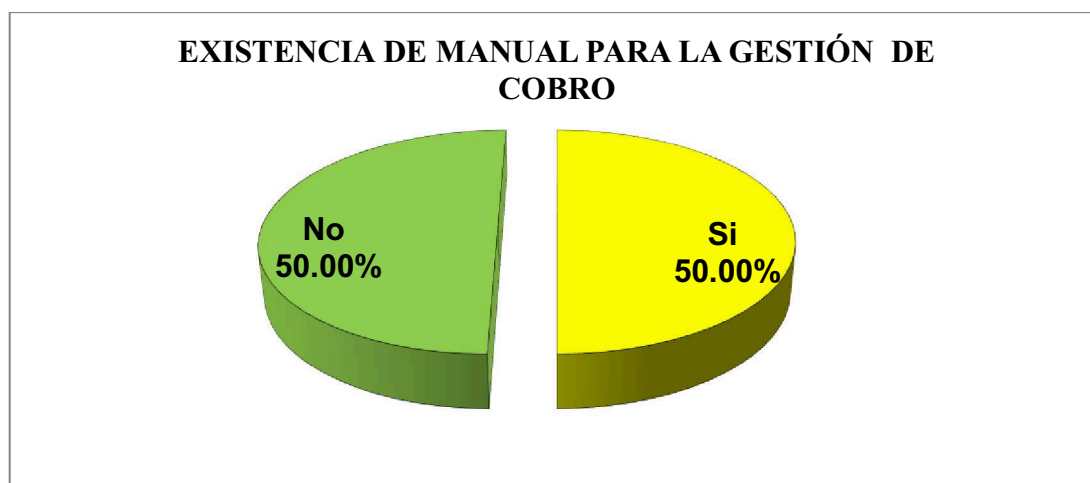


Figura 13. Resultados de existencia de manual para la gestión de cobro

#### **Análisis de Datos**

Los resultados permiten inferir que la mitad de los encuestados (50%) si conoce que existe algún tipo de manual para la gestión de cobro a clientes morosos, mientras que el 50% restante no conoce la existencia de dicho manual y por ende no lo aplica. Es por esto que se observa en ocasiones estrategias y técnicas de cobranza, que no son aplicados de forma oportuna por los funcionarios, lo que trae como consecuencia que las políticas utilizadas no surtan el efecto deseado y se deriven en falencias que hacen difícil recuperar la cartera vencida y mejorar los niveles de rentabilidad financiera en dicha institución.

### 3.2. Resultados de las entrevistas aplicadas

Seguidamente se presentan las entrevistas realizadas al Gerente y Oficial de Recuperación de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui.

#### 3.2.1. Entrevista realizada al Gerente de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui

1. ¿Considera que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui la gestión de cobranzas se realiza de forma adecuada? Explique

- Sí; se realiza de forma adecuada aplicando los lineamientos de la metodología de Gestión de cobranza plasmada en el reglamento General de Crédito

2. ¿Cree usted que el personal de cobranza aplica con rigurosidad los procesos de cobro? Explique

- Si, apegados a la Norma Vigente se realiza la gestión en cada una de sus etapas.

3. ¿Cuál es el tiempo de morosidad o retraso en los pagos de los clientes de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui? Explique

- Basados solo en los clientes que tienen un atraso comenzando el mes hasta que cancelan su obligación crediticia la media es 20 días.

4. ¿Qué porcentaje de cartera vencida tiene actualmente la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

- No existe autorización para contestar esta pregunta, más en la página de la Superintendencia de Bancos cuentan con información general de los resultados de cada Institución Bancaria. Sin embargo, si puedo decirle que en algunos momentos hay clientes que se retrasan en los pagos y caen en mora, pasando a cartera vencida

5. ¿Si existe algún porcentaje de cartera vencida en la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui a qué cree usted que se debe? Explique

- Existen varios Factores que contribuyen a tener cartera Vencida, que son de tipo externo, como paros, inundaciones, Pandemia. hay sectores económicos que actualmente no pueden desarrollar sus actividades, y menos cancelar sus compromisos crediticios.

6. ¿Cuál es el factor fundamental por lo cual no se cumple la recaudación de cartera vencida?

- Pienso que no se recauda completamente debido a la capacidad reducida de los clientes a partir de los Factores antes mencionados.

7. ¿Le parece que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui los oficiales de negocios están cumpliendo con su trabajo de forma adecuada? Explique

- Se podría decir que sí, aunque con la situación que se vive ahorita, motivado a la Pandemia y a otros factores exógenos, los Oficiales de Negocios hacen el esfuerzo por

cumplir con efectividad las Metas previstas, pero realmente se hace muy difícil por todos estos factores exógenos.

8. ¿Cómo está afectando la cartera vencida a la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

- La Cartera Vencida siempre atacará a las Provisiones y a la rentabilidad y eso creo que está ocurriendo no solo en esta agencia, sino en todas las entidades bancarias, dada la situación que se está viviendo en la actualidad.

9. ¿El personal encargado de la gestión de cobranza aplica el manual o tiene conocimiento del mismo? ¿Por qué?

- El personal tiene plenamente conocimiento del Manual, los cuales son socializados y periódicamente existe capacitaciones.

10. ¿Cree usted que la no recuperación de la cartera vencida afecta significativamente la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui? Explique

- Sí, la existencia de índices elevados de Cartera vencida afecta directamente a las provisiones por ende la rentabilidad se ve afectada.

11. ¿Cree usted que si se aplica un cambio en las políticas del manual de crédito en la agencia Nuevo Tarqui se podría mejorar o disminuir el índice de morosidad para obtener una mayor rentabilidad financiera?

- Sí, sería conveniente que se apliquen algunos cambios en el manual de cobro para mejorar la recuperación de cartera vencida y disminuir el índice de morosidad aún más, para que el ejercicio sea más rentable.

12. ¿Conoce el personal de cobranza de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui si existe algún tipo de manual para la gestión de cobro?

- El personal de la agencia conoce la existencia del manual de cobro, incluso se les ha brindado capacitación sobre el mismo, ahora parece que no lo estén aplicando como debe ser.

### ***3.2.2. Entrevista al Oficial de Recuperación***

1. ¿Considera que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui la gestión de cobranzas se realiza de forma adecuada? Explique

- Sí; porque se realiza aplicando los lineamientos de la Gestión de cobranza según está en el reglamento General de Crédito

2. ¿Cree usted que el personal de cobranza aplica con rigurosidad los procesos de cobro? Explique

- Sí, apegados a la Normativa Vigente se realiza la gestión en cada una de sus etapas.

3. ¿Cuál es el tiempo de morosidad o retraso en los pagos de los clientes de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui? Explique

- Basados solo en los clientes que tienen un atraso comenzando el mes hasta que cancelan su obligación crediticia aproximadamente unos 20 o 30 días en promedio.

4. ¿Qué porcentaje de cartera vencida tiene actualmente la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

- Un porcentaje como tal no lo tengo a mano, pero en la página de Superintendencia de Bancos recoges esa información general de los resultados de cada Institución Bancaria. Aquí yo pienso que es bajo porque, aunque los clientes se retrasan en los pagos al final terminan cancelando. La mayoría cancela antes de los 90 días de vencido el monto.

5. ¿Si existe algún porcentaje de cartera vencida en la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui a qué cree usted que se debe? Explique

- Pienso que puede deberse a diversos aspectos que desde el Banco no pueden controlarse, como son los factores ambientales, sociales que llevan a problemas económicos e impiden que los clientes sobre todo los sectores menos favorecidos puedan cancelar a tiempo sus compromisos de pago.

6. ¿Cuál es el factor fundamental por lo cual no se cumple la recaudación de cartera vencida?

- Generalmente se debe a que el cliente no tiene la suficiente liquidez para cancelar sus compromisos debido a la situación actual que se vive a nivel general, lo que afecta su dinámica de vida.

7. ¿Le parece que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui los oficiales de negocios están cumpliendo con su trabajo de forma adecuada? Explique

- Si, los Oficiales de Negocios llevan una efectividad de cumplimiento de Metas, esto hace que busquen cumplir con las mismas a pesar de la Pandemia y otros problemas que puedan presentarse y que no depende de ellos resolver.

8. ¿Cómo está afectando la cartera vencida a la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

- La Cartera Vencida siempre atacará a las Provisiones, lo que altera la rentabilidad de la agencia, mientras más elevada sea la cartera más se afectan las provisiones y la rentabilidad disminuye debilitando la liquidez de la institución.

9. ¿El personal encargado de la gestión de cobranza aplica el manual o tiene conocimiento del mismo? ¿Por qué?

- El personal tiene plenamente conocimiento del Manual, y recibe capacitación periódica sobre el mismo.

10. ¿Cree usted que la no recuperación de la cartera vencida afecta significativamente la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui? Explique

- Si, la Cartera vencida afecta la rentabilidad porque incide en las provisiones y estas a su vez en los niveles de rentabilidad.

11. ¿Cree usted que si se aplica un cambio en las políticas del manual de crédito en la agencia Nuevo Tarqui se podría mejorar o disminuir el índice de morosidad para obtener una mayor rentabilidad financiera?

- Sí, un cambio en las políticas del manual de cobranza permitirá determinar falencias que se pueden estar presentando, lo que llevará a tomar mejores decisiones para subsanar cualquier eventualidad con respecto a la cobranza.

12. ¿Conoce el personal de cobranza de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui si existe algún tipo de manual para la gestión de cobro?

- El personal recibe información sobre la existencia del manual de cobranza, incluso capacitación, pero creo que lo ideal sería entrenar bien al personal y desarrollar un buen trabajo en equipo, ofreciendo opciones a los clientes que permitan cumplir en el menor tiempo con los pagos.

### ***3.2.3. Análisis obtenido de las entrevistas realizadas***

El análisis realizado a las entrevistas obtenidas permite sintetizar lo siguiente:

- En la agencia en estudio, la gestión de cobranza se efectúa de manera adecuada y apegada a lineamientos existentes en el Reglamento General de crédito, lo que permite inferir que las metodologías aplicadas en la medición del riesgo de crédito aparentemente se ajustan a los lineamientos generales establecidos por el Nivel Central y la Superintendencia de Bancos.
- En cuanto al índice de morosidad de la cartera vencida, los encuestados no pudieron revelar los mismos por políticas internas, sugiriendo indagar ese dato en los reportes que realiza la Superintendencia de Bancos al respecto. Lo que sí se pudo inferir es que los clientes se retrasan por períodos cortos de aproximadamente 20 días a 30 días, lo que indica que existe retardo en los compromisos de pago de los clientes e incremento en índices de morosidad, debido entre otras cosas a la situación que se vive en la actualidad. Esto considerando que la banca, no es inmune a los efectos que la crisis política y cambios de productos ofrecidos por el banco, entre otros elementos que lo ha provocado.

- Con respecto a los recursos humanos, se concreta que el personal de cobranza de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarquí, cumple con su trabajo de forma adecuada, pues tratan de cumplir las metas trazadas en cuanto a recuperación de créditos. Pero, las situaciones que se viven por motivo de la pandemia y otros factores exógenos, hacen muy difícil lograr los objetivos de recuperación.
- Por último, se examina la mejora de la ejecución de análisis de crédito y recuperación de la cartera vencida, evidenciándose que sería conveniente aplicar con regularidad índices de rentabilidad para conocer y analizar mejor el escenario que está viviendo la agencia y poder intervenir en mejoras para la misma. Algunas mejoras que según los entrevistados pueden plantearse están, entrenar bien al personal y desarrollar un trabajo en equipo, ofrecer opciones que permitan efectuar los pagos en el menor tiempo, además de presentar alternativas de arreglos de obligaciones, acuerdos de pago, que aseguren a la agencia recuperar los créditos concedidos, sin dejar de considerar la situación global que se vive.

### **3.3. Indicadores de Rentabilidad analizados**

Continuando con el estudio, se procedió a calcular los indicadores de rentabilidad del año 2019, aplicando las fórmulas de Gitman (2011), sobre los datos obtenidos de la página Web de la Superintendencia de Bancos y de algunos datos aportados por la agencia en estudio, con respecto al año 2019. Estos permitieron analizar el retorno de valores invertidos en los créditos otorgados, para esto se determinaron los siguientes índices:

#### ***3.3.1. Indicador de Rentabilidad Neta del Activo***

$$RNA = \frac{\text{Itereses ganados}}{\text{Pagos Recibidos}} * \frac{\text{Pagos recibidos}}{\text{Activo Total}}$$

$$RNA = \frac{13,839.00}{447,015.00} * \frac{447,015.00}{626,835.00}$$

$$RNA = 0.03 * 0.71$$

$$RNA = 0.021$$

### 3.3.2. Indicador Margen Bruto

$$\text{Margen Bruto} = \frac{\text{Pagos Recibidos} - \text{Total de Gastos}}{\text{Pagos Recibidos}}$$

$$MB = \frac{447,015.00 - 430,044.00}{447,015.00}$$

$$MB = \frac{16,971.00}{447,015.00}$$

$$MB = 0.038$$

### 3.3.3. Indicador Margen Neto

$$\text{Margen Neto} = \frac{\text{Intereses Ganados}}{\text{Pagos Recibidos}}$$

$$MN = \frac{13,839.00}{447,015.00}$$

$$MN = 0.031$$

### 3.3.4. Indicador Rentabilidad sobre el Patrimonio

$$RSP = \frac{\text{Intereses Ganados}}{\text{Patrimonio}}$$

$$RSP = \frac{13,839.00}{157,962.00}$$

$$RSP = 0.087$$

### 3.3.5. Rentabilidad

$$ROA = \frac{\frac{\text{Ingresos} - \text{Gastos}}{\text{Número de mes}} \times 12}{\text{Activo Total Promedio}}$$

$$ROA = \frac{\frac{7,458,100.00 - 430,044.00}{12} \times 12}{626,835.00}$$



$$ROA = \frac{\frac{7,028,056.00}{12} \times 12}{626,835.00}$$

$$ROA = \frac{\frac{7,028,056.00}{12} \times 12}{626,835.00}$$

$$ROA = \frac{585,671.33 \times 12}{626,835.00}$$

$$ROA = \frac{7,028,056.00}{626,835.00}$$

$$ROA = 11.212$$

### **Análisis de los resultados:**

La rentabilidad en la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, respecto a la recuperación de cartera presenta un escenario poco alentador, esto considerando que el uso de los activos para el año 2019 fue de 0.021, lo que indica que ocurrió una subutilización de recursos. Por otra parte, el margen bruto obtenido fue de 0.038, reflejando que los gastos en la misma son elevados en función a las entradas que se reciben. De igual forma, al obtener 0.031 de margen neto de los pagos recibidos, denota existencia de una recaudación baja pero positiva de las ganancias, que arroja una rentabilidad sobre el patrimonio de 0.087 y una rentabilidad financiera positiva de 11.212, indicando baja rentabilidad, la cual puede evolucionar hacia tendencias negativas, es por esto que deben revisarse algunos aspectos y vigilar de cerca los márgenes de utilidad real para evitar que la misma se incremente de forma negativa y llegue a incurrir en el riesgo de cierre técnico por presentar morosidad de cartera elevada, lo que puede estar influyendo en la rentabilidad que se obtiene.

Además de los indicadores anteriores, se analizó el índice de morosidad, importante para el informe de investigación que se realiza:

### **3.3.6. Índice de Morosidad**

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{\text{Total Cartera en Riesgo}}{\text{Total Cartera en Mora}}$$

$$\text{Índice de Morosidad} = \frac{143,888.53}{193,596.57}$$

## ***Índice de Morosidad = 0.74***

### **Análisis:**

Los resultados indican un índice de morosidad arrojado de 0.74, lo que permite inferir que es elevado. Esto lleva a pensar que los activos se ven reducidos por la presencia de altos niveles de morosidad, lo que a su vez lleva a considerar que la rentabilidad sobre los activos se ve disminuida en relación con años anteriores.

Se puede decir que la morosidad de la cartera es un riesgo que la banca pública como la Agencia de BanEcuador de Nuevo Tarqui puede presentar. Constituye una variable de importancia relevante que tiene impacto directo en la rentabilidad de las instituciones, pues se sabe que toda actividad que genera rentabilidad tiene un nivel de riesgo, pero también se conoce que la cartera prestada a los clientes que no se cancela a tiempo constituye un riesgo crediticio para la agencia financiera en estudio.

### **3.4. Comprobación de Hipótesis**

Para la verificación de hipótesis se procedió a analizar los datos que fueron recolectados en el proceso empírico, utilizando para esto las preguntas 3 y 8 que representan las variables independiente y dependiente en la encuesta aplicada a los sujetos muestreados. Para la comprobación de la hipótesis, se siguió el procedimiento propuesto por Robinson (2010), desarrollado a continuación.

#### ***3.4.1. Planteamiento de hipótesis***

Una vez aplicada la encuesta se extrajeron los resultados de las preguntas 3 y 8 que fueron aplicadas para comprobar la hipótesis planteada siguiendo un modelo lógico, se establecieron las siguientes hipótesis:

**Hipótesis Nula ( $H_0$ ):** La recuperación de la cartera vencida No permite una rentabilidad financiera en la cartera de la agencia de BanEcuador sucursal Nuevo Tarqui, ubicada en el cantón Manta, a partir de la ejecución de los mismos.

**Hipótesis Alternativa ( $H_i$ ):** La recuperación de la cartera vencida Si permite una rentabilidad financiera en la cartera de la agencia de BanEcuador sucursal Nuevo Tarqui, ubicada en el cantón Manta, a partir de la ejecución de los mismos.

- Seguidamente se determinó el modelo matemático a utilizar:

$H_0: p_1 < p_2; p_1 - p_2 < 0$

$H_0: p_1 > p_2; p_1 - p_2 > 0$

- Nivel de significancia utilizado: en esta investigación el nivel de significancia a utilizar será un nivel de confianza de 95% y un error de  $\alpha = 0.05$ , utilizados para la aplicación de los estadísticos necesarios.
- Seguidamente se muestra el modelo estadístico a ser aplicado, el cual presenta dos razones fundamentales por las cuales la distribución normal es tan importante en la estadística, pues tiene propiedades que pueden aplicarse a inferencias a través de la toma de muestras y a la vez se ajusta a las distribuciones de frecuencias reales observadas. (Roca, 2005)

$$t = \frac{P_2 - P_1}{\sqrt{\frac{P_1 \times Q_1}{N_1 - 1} + \frac{P_2 \times Q_2}{N_2 - 1}}}$$

Dónde:

t= Estimador “t”

p<sub>1</sub>= probabilidad de acierto de la variable independiente

p<sub>2</sub>= probabilidad de acierto de la variable dependiente

q<sub>1</sub>= probabilidad de fracaso de la variable dependiente

q<sub>2</sub>= probabilidad de fracaso de la variable independiente

N= Número total de muestra

### ***3.4.2. Regla de Decisión***

Para hallar el valor de la tabla de t de student es necesario determinar los grados de libertad:

$$gl = N_1 + N_2 - 2$$

$$gl = 12 + 12 - 2 = 20$$

Con el 95% de confianza y 20 grados de libertad se determina el valor de  $t_t = 1.724$

Tabla 16. Valores asumidos según Tabla T de Student

n	t <sub>0,95</sub>	t <sub>0,90</sub>	t <sub>0,75</sub>	t <sub>0,50</sub>	t <sub>0,25</sub>	t <sub>0,10</sub>	t <sub>0,05</sub>	t <sub>0,025</sub>	t <sub>0,01</sub>	t <sub>0,005</sub>
13	0,1281	0,2588	0,5375	0,8702	1,3502	1,7709	2,1604	2,6503	3,0123	
14	0,1280	0,2582	0,5366	0,8681	1,3450	1,7613	2,1448	2,6245	2,9768	
15	0,1278	0,2579	0,5357	0,8662	1,3408	1,7531	2,1314	2,6025	2,9467	
16	0,1277	0,2576	0,5350	0,8647	1,3368	1,7459	2,1199	2,5835	2,9208	
17	0,1276	0,2573	0,5344	0,8633	1,3334	1,7386	2,1098	2,5669	2,8982	
18	0,1274	0,2571	0,5338	0,8620	1,3304	1,7341	2,1009	2,5524	2,8784	
19	0,1274	0,2569	0,5333	0,8610	1,3277	1,7291	2,0930	2,5395	2,8609	
20	0,1273	0,2567	0,5329	0,8600	1,3253	1,7247	2,0860	2,5280	2,8453	
21	0,1272	0,2566	0,5325	0,8591	1,3232	1,7207	2,0796	2,5176	2,8314	

Nota: Datos tomados de Robbinson (2010)

La regla de decisión se establece de la siguiente forma:

Se acepta la Ho, si  $t_c < t_t$ .

### 3.4.3. Cálculo del Modelo estadístico y toma de decisión

De acuerdo con la encuesta aplicada a los sujetos de la muestra, se seleccionaron dos preguntas correspondientes una a la variable dependiente y la otra a la variable independiente para realizar el cálculo respectivo, como se aprecia a continuación:

**Pregunta VI:** ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui? (Pregunta 3)

**Pregunta VD:** ¿Considera que aplicando los índices de rentabilidad se podría analizar mejor la utilidad obtenida por la agencia en estudio? (Pregunta 8)

Tabla 17. Tabla de resultados

VARIABLE	SI	NO	TOTAL	P	Q
Recuperación de la Cartera	6	6	12	0.5	0.5
Rentabilidad Financiera	12	0	12	1.0	0.0

Nota: Datos de la encuesta aplicada

### Cálculo de T de Student

$$t = \frac{P_2 - P_1}{\sqrt{\frac{P_1 \times Q_1}{N_1 - 1} + \frac{P_2 \times Q_2}{N_2 - 1}}}$$

$$t = \frac{1.0 - 0.5}{\sqrt{\frac{0.5 \times 0.0}{12 - 1} + \frac{1.0 \times 0.5}{12 - 1}}}$$

$$t = \frac{0.5}{\sqrt{\frac{0}{11} + \frac{0.5}{11}}}$$

$$t = \frac{0.5}{\sqrt{0 + 0.0454}}$$

$$t = \frac{0.5}{\sqrt{0.0454}}$$

$$t = \frac{0.5}{0.2130}$$

$$\mathbf{tc = 2.34}$$

**Decisión:** El resultado de la Prueba Calculada Tc equivale a 2.34, lo que indica que es mayor que la  $T_t = 1.7247$  con 20 grados de libertad y un margen de error de 0.05. Por tanto, la hipótesis alternativa se acepta y la hipótesis se rechaza nula, pues los resultados obtenidos indican que, la recuperación de la cartera vencida si permite una rentabilidad financiera en la cartera de la agencia de BanEcuador sucursal Nuevo Tarqui, ubicada en el cantón Manta.

## CONCLUSIONES

Culminado el informe de investigación se precisan las siguientes conclusiones:

- ✓ En el objetivo específico 1 se concluye que la Agencia financiera BanEcuador de Nuevo Tarqui cuenta con metodología para medir el riesgo crediticio en el Manual general de Crédito, sin embargo los índices de morosidad calculados para el año 2019, arrojaron valores altos, lo que permite concluir que las metodologías de cobranza no se utilizan de manera idónea, lo que lleva a que la cartera vencida haya tenido un incremento progresivo en el año 2019, en comparación con los anteriores generando poco beneficio a la misma de acuerdo con la rentabilidad arrojada.
- ✓ Con respecto al objetivo específico 2, se concluye que mediante cálculos realizados se pudo identificar un índice de morosidad para el año 2019 que alcanzó un valor de 0.74, incrementándose de manera significativa en el año siguiente. Esto indica inadecuada aplicación de la gestión de cobranza.
- ✓ En el objetivo específico 3, se concluye que el personal responsable de la cobranza en la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, efectúa su trabajo de forma adecuada, pues tratan de cumplir las metas trazadas en cuanto a la recuperación de créditos. Sin embargo, las situaciones que se viven por motivo de la pandemia y otros factores exógenos, hacen muy difícil el logro de los objetivos de recuperación. En tan sentido, mediante la metodología planteada, se pudo determinar que la hipótesis general se cumple, pues los cálculos indicaron que la recuperación de la cartera vencida si permite una mayor rentabilidad financiera en la cartera de la agencia de BanEcuador sucursal Nuevo Tarqui, ubicada en el cantón Manta, a partir de la ejecución de la misma.

## RECOMENDACIONES

Derivado del estudio, se presentan los siguientes aportes o sugerencias:

- ✓ Se recomienda revisar y mejorar los manuales de crédito y cobranza existentes en la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui, a fin de actualizar las políticas, procesos, y procedimientos de crédito y cobranza, para incrementar la recuperación de la cartera vencida e incidir significativamente en la rentabilidad de la agencia.
- ✓ Es recomendable que las agencias bancarias sean más receptivas en cuanto al ofrecimiento de información cuando se realizan investigaciones inherentes a mejoras en las mismas, para de esta manera contribuir con los datos que se necesitan, agilizando de esta manera el aporte de información requerida para obtener resultados ajustados a los problemas que las mismas presentan.
- ✓ Se sugiere mejorar el cumplimiento de los oficiales de negocios responsables de cobranza, mediante capacitaciones estratégicas relacionadas con la evaluación real del cliente y sus capacidades de cancelación, para evitar entregar créditos a personas que no pueden cumplir estos compromisos y lograr un control adecuado de la rentabilidad, liquidez y solvencia de la institución.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABANCORD. (2015). *Riesgo de Liquidez*. República Dominicana: Departamento de Gestión de Riesgos y Estudios.
- Aguilar, F., Bolaños, R., y Villamar, J. (2017). *Fundamentos Epistemológicos para orientar el desarrollo del conocimiento*. Quito, Ecuador: Editorial Universitaria Abya-Yala.
- ASOBANCA. (2020). La Banca se recupera de la crisis, pero con menos rentabilidad. *Primicias*, 6-12.
- Begazo, D. (2010). *Tipos de riesgos y ejemplos*. Recuperado el 21 de Febrero de 2021, de Scribd.com: <https://es.scribd.com/doc/24813986/Tipos-de-Riesgos-y-Ejemplos>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá, Colombia: Pearson Educación, Tercera Edición.
- Cegarra, J. (2012). *Los métodos de investigación*. Madrid, España: Díaz de Santo.
- Cepeda, E. (2015). *Modelo de gestión financiera para el Banco Nacional de Fomento, Sucursal Ambato*. Ambato, Ecuador: Repositorio UNIANDES.
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Scielo*, 73-85.
- Cruz, J. (2013). Recuperación de créditos y tratamiento de cuentas incobrables. *actibva*, 16-21.
- Ettinger, R. (2001). *Crédito y Cobranza*. México: Continental.
- FELABAN. (2020). *Informe Trimestral Económico Bancario Regional*. Recuperado el 15 de Enero de 2021, de felaban.net: [www.felaban.net](http://www.felaban.net)
- Gitman, L. (2011). *Principios de Administración Financiera*. México: Editorial Pearson. 11<sup>o</sup> Edición.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill. (Cuarta ed.).
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México.: Mc Graw Hill Education.



- Hurtado de B., J. (2008). Algunos aspectos a contemplar en el desarrollo de los criterios metodológicos de la investigación. *Investigación holística*, 2-5.
- Ledesma, M. (2013). Administración Financiera y Bancaria. *actibva*, 8-14.
- Leiva, F. (2001). *Nociones de metodología de investigación científica*. Quito, Ecuador: Ministerio de Educación y Cultura.
- Macías, I. (2018). *Las metodologías de medición del riesgo crediticio en el Banco Nacional de Fomento y su influencia en los niveles de morosidad institucional: Caso específico: Sucursal del cantón Pichincha. Período 2012-2014*. Guayaquil, Ecuador. Trabajo de Titulación al grado de Magister: Repositorio Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Morales, A., & Sierra, C. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Ospina, P. (2015). *Crisis y Tendencias Económicas en el Ecuador de Rafael Correa*. Quito, Ecuador: Repositorio Universidad Andina Simon Bolívar.
- Quintanoa, H. (2017). *Comportamiento de la Cartera de Crédito y su incidencia en la liquidez de las Cooperativas de Ahorro y Crédito del Segmento 2 de la ciudad de Ambato, año 2015*. Amabato, Ecuador.: Repositorio Universidad Técnica de Ambato. Trabajo de Investigación de Maestría.
- Rallo, J. (2010). *Economía Paso a Paso*. Buenos Aires, Argentina: Mc Graw Hill.
- Rivas, R. (2013). Políticas de Crédito. *Finanzas*, 25-34.
- Robbinson, S. (2010). *Investigación Científica*. Madrid, España: Editorial USED. 2da Edición.
- Roca, R. (2005). *Matemática Financiera*. México: Editorial El Coloquio.
- Rodríguez, J. (2016). *Análisis de la Cartera vencida-castigada de la banca del Ecuador y su incidencia en su liquidez y solvencia. Período 2011 - 2015*. . Guayaquil, Ecuador: Repositorio Universidad de Guayaquil. Trabajo de Maestría.
- Rodríguez, M. (2015). *Recuperación de Cartera Vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Unión Popular" de la ciudad de Ambato en el año 2013"*. Ambato, Ecuador: Repositorio Universidad Técnica de Ambato.

- Rubio, Y., y Vargas, F. (2002). *Metodología de la Investigación*. Maracaibo, Venezuela: Ediciones Ediluz.
- Ruiz, J. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Bilbao, España: Universidad de Deusto.
- Sabino, C. (2006). *El Proceso de Investigación*. Caracas: Editorial Panapo, 4ta Edición.
- Sánchez, C. (2001). *Rentabilidad y Ventaja Comparativa*. México: Editorial Patria.
- Sierra Bravo, R. (2008). *Metodología de las Ciencias Sociales*. Madrid: Paraninfo. 3ra. Edición.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2013). El Sistema Financiero. *Reporte de Estabilidad Financiera*, 20-27.
- Susano, A. (2014). Estrategias de recuperación de la Cartera de Créditos. *Slideshare*, 8-15.
- Tejada, J. (2005). *Instrumentos de Evaluación*. Madrid, España: Universidad de Barcelona.
- Van Horne, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson (Décimo Tercera Edición ed).
- Vásquez, G. (2012). *Tendencias de Cobranza y recuperación de cartera a partir de la crisis*. México: McGraw Hill.
- Velasco, J. (2017). *Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del Sistema de Bancos privados grandes ubicados en la Provincia de Imbabura en el período 2014 - 2016*. Quito, Ecuador: Repositorio Universidad Internacional SEK.
- Zunino, A. (2016). *El impacto de la cartera vencida en un banco privado del Sistema Financiero Nacional. Año 2015*. Guayaquil, Ecuador: Repositorio Universidad de Guayaquil. Tesis de Maestría.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1. INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**INVESTIGACIÓN, RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL.**  
**CEPIRCI**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Dirigido a:** Personal que labora en la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui

**Objetivo General:** Determinar cómo la recuperación de la cartera vencida influye en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019.

### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta una Encuesta en la modalidad de cuestionario, que será respondida de forma anónima. La misma busca recolectar información sobre la influencia que tiene la cartera vencida en la rentabilidad financiera de la agencia. Las respuestas emitidas serán analizadas con la mayor discrecionalidad y confidencialidad y serán útiles solo para los fines que se persiguen en este estudio. Por eso se le agradece:

- Leer detenidamente cada pregunta
- Responder con la mayor veracidad posible
- Marcar solo una opción en cada pregunta

### CUESTIONARIO

1. ¿Considera que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui la gestión de cobranzas se realiza de forma adecuada?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

2. ¿Cree usted que el personal de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui aplica con rigurosidad las políticas de crédito y cobranza?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

3. ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

4. ¿Cree usted que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui puede caer en riesgo crediticio por presentar clientes con cartera vencida?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

5. ¿Le parece que el personal de cobranzas cumple de manera eficiente sus labores de recuperación de cartera vencida?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

6. ¿Cree usted que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui aplica técnicas de cobranza para recuperar la totalidad de la cartera de crédito una vez que está vencida?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

7. ¿Le parece que la agencia de BanEcuador de Nuevo Tarqui analiza cada año la rentabilidad del capital invertido?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

8. ¿Considera que aplicando los índices de rentabilidad se podría analizar mejor la utilidad obtenida por la agencia en estudio?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

9. ¿Cree que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui han existido pérdidas a causa de la cartera vencida?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

10. ¿Considera usted que la no recuperación de la cartera vencida afecta significativamente la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

11. ¿Cree usted que si se aplica un cambio en las políticas del manual de crédito en la agencia Nuevo Tarqui se podría mejorar o disminuir el índice de morosidad para obtener una mayor rentabilidad financiera?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

12. ¿Conoce el personal de cobranza de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui si existe algún tipo de manual para la gestión de cobro?

SI: \_\_\_\_\_ NO: \_\_\_\_\_

## ANEXO 2. ENTREVISTA A GERENTE Y OFICIAL DE RECUPERACIÓN



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABI**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**INVESTIGACIÓN, RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL.**  
**CEPIRCI**  
**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Dirigido a:** Gerente y Oficial de recuperación de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui

**Objetivo General:** Determinar cómo la recuperación de la cartera vencida influye en la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador Nuevo Tarqui, período 2019.

### INSTRUCCIONES

A continuación, se presenta las preguntas para desarrollar mediante una entrevista realizada al Gerente y Oficial de Recuperación de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui.

### ENTREVISTA

1. ¿Considera que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui la gestión de cobranzas se realiza de forma adecuada? Explique
2. ¿Cree usted que el personal de la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui aplica con rigurosidad las políticas de crédito y cobranza? Explique
3. ¿Cree usted que la cartera vencida constituye un riesgo importante para la Agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui? Explique
4. ¿Cree usted que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui puede caer en riesgo crediticio por presentar clientes con cartera vencida? Explique
5. ¿Le parece que el personal de cobranzas cumple de manera eficiente sus labores de recuperación de cartera vencida? Explique
6. ¿Cree usted que la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui aplica técnicas de cobranza para recuperar la totalidad de la cartera de crédito una vez que está vencida? Explique

7. ¿Le parece que la agencia de BanEcuador de Nuevo Tarqui analiza cada año la rentabilidad del capital invertido? Explique
8. ¿Considera que aplicando los índices de rentabilidad se podría analizar mejor la utilidad obtenida por la agencia en estudio? Explique
9. ¿Cree que en la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui han existido pérdidas a causa de la cartera vencida? Explique
10. ¿Considera usted que la no recuperación de la cartera vencida afecta significativamente la rentabilidad financiera de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui? ¿Por qué?
11. ¿Cree usted que si se aplica un cambio en las políticas del manual de crédito en la agencia Nuevo Tarqui se podría mejorar o disminuir el índice de morosidad para obtener una mayor rentabilidad financiera? Explique
12. ¿Conoce el personal de cobranza de la agencia BanEcuador de Nuevo Tarqui si existe algún tipo de manual para la gestión de cobro? Explique