



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS PARA
REDUCIR EL RIESGO CREDITICIO EN BANECUADOR AGENCIA
PROVINCIAL PUYO DURANTE EL PERIODO 2020.**

Trabajo de titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA EN FINANZAS

AUTORA: JESSICA ALEJANDRA VILLAFUERTE VELASCO

DIRECTOR: ING. EDISON RUPERTO CARRILLO PARRA

Riobamba-Ecuador

2020

2020, Jessica Alejandra Villafuerte Velasco

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.

Yo, Jessica Alejandra Villafuerte Velasco, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 19 de febrero de 2020



Jessica Alejandra Villafuerte Velasco

C.I. 180503862-5

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA DE FINANZAS

Certificamos que el presente trabajo de titulación sobre el tema ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS PARA REDUCIR EL RIESGO CREDITICIO EN BANECUADOR AGENCIA PROVINCIAL PUYO DURANTE EL PERIODO 2020., previo a la obtención del título de Ingeniera Finanzas, ha sido desarrollado por la Srta. JESSICA ALEJANDRA VILLAFUERTE VELASCO, ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

FIRMA

FECHA

Ing. Gerardo Luis Lara Noriega
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL



2020-02-19

Ing. Edison Ruperto Carrillo Parra
DIRECTOR TRIBUNAL



2020-02-19

Ing. Pedro Pablo Bravo Molina
MIEMBRO TRIBUNAL



2020-02-19

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi padre Ivan Villafuerte y a mi Madre Myrian Velasco quienes nunca dudaron en darme su apoyo y motivación para alcanzar mis metas, a mis amigos e ingenieros quienes me ha ayudado a alcanzar una meta más en mi vida y espero siempre contar con su amistad incondicional a lo largo del camino que me queda por transcurrir.

AGRADECIMIENTO

Quiero extender mi agradecimiento primero a Dios quien siempre en mis momentos más complicados me lleno de bendiciones y fortaleza, a mis padres Ivan Villafuerte y Myrian Velasco quienes nunca perdieron la fé en mí y me dieron su apoyo incondicional, a mi Hermano Edison Villafuerte quien a su manera siempre me ha apoyado, a mis mejores amigos Andres, Gissela y Moises quienes sin pedirlo se convirtieron en mi segunda familia, por último pero no menos importante a mis ingenieros quienes me formaron de la mejor manera posible para poder culminar esta etapa de mi vida.

Jessica

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO	5
1.1. Antecedentes investigativos	5
1.1.1. Antecedentes Históricos	5
1.2. Marco conceptual	6
1.3. Idea a defender	15
1.3.1. Variables	15
1.3.1.1. Variable Independiente	15
1.3.1.2. Variable Dependiente	15

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO	16
2.1. Método de la investigación	16
2.2. Tipos y diseño de investigación	16
2.3. Enfoque de la investigación	16
2.4. Población de estudio.....	17
2.5. Unidad de análisis.....	17
2.6. Selección de la muestra	17
2.7. Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios	17
2.8. Instrumento para procesar datos recopilados	18
2.9. Tamaño de la muestra.....	18

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	20
--	----

3.1. Análisis de la situación actual.	20
<i>3.1.1. Análisis de crédito y cartera Banecuador Agencia Provincial Puyo</i>	<i>20</i>
<i>3.1.2. Aplicación de razones financieras</i>	<i>23</i>
<i>3.1.3. Análisis y discusión de las encuestas</i>	<i>38</i>
<i>3.1.4. Verificación de hipótesis</i>	<i>46</i>
3.2. Propuesta	51
<i>3.2.1. Importancia de la propuesta</i>	<i>51</i>
<i>3.2.2. Estrategias administrativas y financieras para reducir el riesgo crediticio</i>	<i>51</i>
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
BIBLIOGRAFÍA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Crédito comercial.....	12
Tabla 2-1:	Crédito de Consumo	12
Tabla 3-1:	Categoría de riesgo de Microcrédito	13
Tabla 4-1:	Lineamientos para la Recuperación por Plazos de No Pago.....	14
Tabla 1-2:	Muestra de Clientes y Empleados de BanEcuador Sucursal Provincial Puyo	19
Tabla 1-3:	Colocaciones ejecutadas por mes.....	21
Tabla 2-3:	Colocaciones ejecutadas por destino de inversión.	21
Tabla 3-3:	Morosidad BanEcuador Sucursal Puyo.....	22
Tabla 4-3:	Análisis de la cartera de crédito de acuerdo a su segmento año 2018	24
Tabla 5-3:	Análisis Vertical de cartera de acuerdo a cada segmentos 2019.....	26
Tabla 6-3:	Análisis horizontal	27
Tabla 7-3:	Cartera Bruta por tipo de crédito.....	29
Tabla 8-3:	Cartera improductiva por tipo de crédito	30
Tabla 9-3:	Índices de morosidad por tipo de crédito	30
Tabla 10-3:	Activos Productivos	32
Tabla 11-3:	Pasivos con Costo	33
Tabla 12-3:	Grado de Absorción	34
Tabla 13-3:	Suficiencia Patrimonial.....	35
Tabla 14-3:	Fondos Disponible/Total Depósitos.....	36
Tabla 15-3:	Indicadores de Rentabilidad.....	37
Tabla 16-3:	Análisis de las encuestas a los clientes de BanEcuador	39
Tabla 17-3:	Análisis de las encuestas a los funcionarios de BanEcuador.....	43
Tabla 18-3:	Cálculo Chic Cuadrado	47
Tabla 19-3:	Contingencia Chic Cuadrado	47
Tabla 20-3:	Cálculo Chic Cuadrado	49
Tabla 21-3:	Tabla de Contingencia Chic Cuadrado	49

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Colocaciones según su destino	22
Gráfico 2-3:	Evolución de la cartera de crédito	22
Gráfico 3-3:	Morosidad por tipo de crédito	30
Gráfico 4-3:	Chi cuadrado.....	48
Gráfico 5-3:	Chi cuadrado.....	50
Gráfico 6-3:	Flojo grama para la concesión de un credito	53

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS

ANEXO B: ENCUESTAS APLICADAS A LOS FUNCIONARIOS DE BANECUADOR

RESUMEN

El tema estrategias administrativas y financieras para disminuir el riesgo crediticio en BANECUADOR agencia provincial puyo durante el periodo 2020, tuvo como finalidad mejorar la cartera de crédito, así como también reducir el riesgo crediticio, para su desarrollo se utilizaron técnicas como: cuestionarios aplicados a los clientes, empleados y análisis de los estados financieros, así como una evaluación de la cartera de crédito en base al análisis financiero vertical y horizontal del balance general y estado de resultados, así se determinaron los indicadores financieros que permitieron conocer la situación financiera de la institución. Encontrándose los siguientes hallazgos: la entidad no cuenta con políticas y estrategias que le permita disminuir el riesgo crediticio y llevar una adecuada administración del créditos y cobranzas, además no existe un cronograma de capacitación para los funcionarios, por otra parte la cartera vencida llevó analizar los diferentes factores que inciden en la morosidad del crédito. Con lo mencionado anteriormente la institución necesita que se constituya una guía dirigida a la eficiencia del manejo administrativo, financiero y de servicio para de esta forma obtener una gestión propicia del control de los procesos hacia el otorgamiento de créditos y la recuperación de cartera con orientación a la sostenibilidad institucional, mediante la ejecución de dichas políticas y estrategias se visualizará una gestión de cambio, un desarrollo técnico y profesional que permitirá a la cooperativa un crecimiento sostenido de la misma. Se recomienda poner en práctica el diseño de estrategias para reducir la morosidad, dando seguimiento a los procesos establecidos en el flujograma establecido en la investigación, para lograr eficiencia en las actividades dentro del departamento de crédito logrando reducir paulatinamente la morosidad.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <MOROSIDAD>, <RIESGO CREDITICIO>, <DISEÑO DE ESTRATEGIAS >, <GESTIÓN DE COBRANZAS>, < CARTERA DE CRÉDITO)>, <PUYO (PROVINCIA)>



ABSTRACT

Administrative and financial strategies to reduce credit risk in BANECUADOR provincial agency of Puyo during the period 2020, had as improving the credit portfolio. as well as reducing credit risk, techniques such as: questionnaires applied to customers, employees and analysis of financial statements, as well as an evaluation of the loan portfolio based on the vertical and horizontal financial analysis of the balance sheet were used for its development. and income statement, thus the financial indicators that allowed to know the financial situation of the institution were determined. Finding the following findings: the entity does not have policies and strategies that allow it to reduce credit risk and carry out an adequate administration of credits and collections, in addition there is no training schedule for officials, on the other hand the overdue portfolio obtained analysis of the different factors that affect credit delinquency. With the aforementioned, the institution needs to establish a guide aimed at the efficiency of administrative, financial and service management for this way to obtain a favorable management of the control of the processes towards the granting of loans and the recovery of the portfolio with, orientation to Institutional sustainability, through the execution of various policies and strategies, a change management will be visualized, a technical and professional development that will modify the cooperative to its sustained growth. It is recommended to implement the design of strategies to reduce late payment, follow up on the processes established in the flow established in the investigation, to achieve efficiency in activities within the credit department, gradually reducing late payment.

Key words: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <LATE PAYMENT>, <CREDIT RISK>, <STRATEGY DESIGN>, <COLLECTION MANAGEMENT>, <CREDIT PORTFOLIO>, <PUYO (PROVINCE)>



INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal estudiar el proceso mediante el cual se efectúa la concesión de créditos, así como la percepción y el conducta de la morosidad que ostenta la Sucursal Provincial Puyo de BanEcuador B. P. para poder instaurar las estrategias administrativas y financieras que son citadas para reducir el riesgo crediticio que ostenta la entidad financiera antes aludida. Tomando en cuenta que la institución de estudio es un Banco que colaborador al desarrollo de los sectores rurales, se centraliza en acceder créditos a los mismos, ofreciendo productos y servicios financieros que ayuden a estos sectores vulnerables, puesto que las demás entidades financieras no prestan mucha atención y no apoyan al desarrollo de estos.

En el primer capítulo de la presente investigación se indaga la problemática de forma global hasta llegar a conocer la causa por las que se ejecutan el estudio, se formula el problema, se instauran los objetivos y se justifica la importancia del actual tema. Posteriormente se encuentra el marco teórico el mismo que nos ayudara a percibir de mejor manera algunos términos que utilizamos dentro de la investigación, estos conceptos están formados por información científica forjados por diferentes autores, que sirven como una guía para el estudio de las diferentes variables.

Se ejecuta el estudio de la metodología de la investigación que nos accede incrementar la capacidad analítica y así instaurar una mejor relación con la realidad para de esta manera poder percibirla y así asemejar sus causas y los efectos que incitan, para así poder forjar soluciones que ayuden a la población mejorar su calidad de vida promedio de los créditos accedidos por el banco.

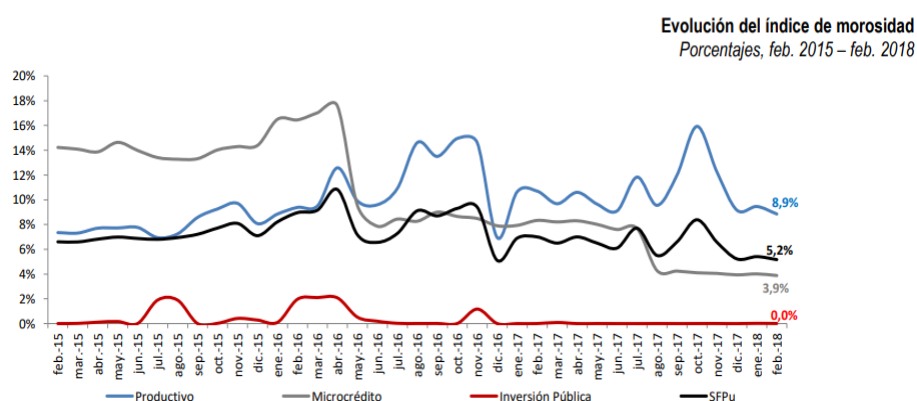
Para finalizar la investigación se redacta la propuesta de estrategias administrativas y financieras que tienen como fin principal el reducir el riesgo crediticio en BanEcuador sucursal Provincial Puyo, así como también favorecer al desarrollo de esta institución financiera.

Planteamiento del problema

Situación problemática

El riesgo de crédito es la posibilidad de incidir en pérdidas, como efecto de la informalidad de las obligaciones por parte del deudor, en operaciones de intermediación financiera. Este incumplimiento generado por el pago parcial de las obligaciones pactadas (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador). Partiendo de este concepto, es necesario formular estrategias

que nos ayuden mitigar el riesgo de no retorno de los recursos colocados como crédito por las instituciones financieras.



Porcentaje del índice de morosidad

Fuente: SB y CONAFIS

Elaboración: Class International Rating

La cartera de créditos por vencer registró una tasa activa implícita a mayo 2017 de 9,09%, mientras que, en mayo 2018, se situó en 8,76%, registrando una disminución de 0,34 puntos porcentuales. En las fechas indagadas, la tasa activa implícita del segmento de crédito comercial inspeccionó un leve decrecimiento; mientras que los segmentos microempresa e inversión pública, manifestaron crecimiento en dichas tasas; destacando que por el peso que tienen las distintas carteras, la que más ayudó a la obtención de la tasa general de crédito fue la cartera de microempresa con un aporte del 39,16% seguida por la cartera comercial que aportó el 32,19%.

En BANECUADOR Zonal 3, el segmento de mercado está representado por; agricultores, ganaderos, comerciantes, artesanos, pequeños y medianos empresarios, que por las condiciones económicas del entorno están sujetos a altos niveles de riesgo, lo que dificulta el retorno de la inversión ejecutada por la institución

La Sucursal Provincial Puyo muestra una cartera que posee aproximadamente USD 14.761.208,72 con una morosidad ampliada promedio de 4.63% representando una cartera improductiva de USD 785.994,39 con corte a marzo 2019. A pesar que la agencia mantiene índices tolerables de morosidad la exposición al riesgo de esta agencia es alta, dado su papel de ejecutor de programas sociales que fomenta la generación de empleo, provocando muchas veces que la cartera vencida se incrementa con el efecto inmediato sobre la provisión y utilidad que genera de sucursal.

Existen tres elementos principales que generan problemas en la cartera de BanEcuador Sucursal Provincial Puyo el primero es la diferencia que existe en el mercado entre los grandes y pequeños productores que están sujetos a las diferentes variaciones, viéndose más afectados aquellos que poseen una estructura más vulnerables, a comparación de las grandes industrias que no se ven afectadas si existe pequeñas variaciones en sus precios, pero si perjudican a los minoristas porque no pueden vender sus productos a precios que les ayuden recuperar su inversión.

El segundo elemento tiene relación con la capacidad de producción ya que las grandes empresas tienen mayores posibilidades de vender sus productos a las grandes cadenas de supermercados a buenos precios contrario de los pequeños productores quienes por tener una producción pequeña deben ofrecer sus productos en un mercado en el cual están expuestos a la variación de precios.

El tercero es la educación financiera que la mayoría de las personas que solicitan un crédito en el Banco no poseen, porque no saben ejecutar correctamente su inversión, dado que no tienen muy claro que el dinero que se ha sido otorgado tiene que ser devuelto y no dimensionan con exactitud el volumen y tiempo en el cual pueden pagado el crédito.

Formulación del problema

¿De qué manera las estrategias administrativas y financieras reducirán el riesgo crediticio en BanEcuador Agencia Provincial Puyo durante el periodo 2020?

Delimitación del problema

La presente investigación se ejecutará en la provincia de Paztaza, Cantón Puyo, en BanEcuador situado en las calles Ceslao Marin y, Calle General Villamil. La información será tomada de los archivos que se han guardado en la oficina de recuperación de cartera durante los años 2018 2019.

Justificación

A nivel nacional e internacional las entidades financieras tienen presente los riesgos a los que se enfrentan, uno de los más importantes, es el riesgo crediticio, definido como la posibilidad de incidir en pérdidas, consecuencia del incumplimiento de las obligaciones por parte del deudor (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2014), considerando lo mencionado este es uno de los riesgos más difíciles de mitigar dentro de las instituciones financieras así como también uno de los más perjudiciales. En este sentido una institución financiera que empieza a sufrir un deterioro de sus activos cartera puede evidenciar como disminuye su rentabilidad al ampliar la **provisión y el** rendimiento de su cartera.

La importancia de ejecutar la presente investigación se ve justificada en el impacto que tienen la cartera vencida y la provisión sobre la rentabilidad del banco, como producto de un deficiente análisis crediticio que incrementa los niveles de riesgo afectando a la sostenibilidad financiera de la Sucursal Provincial Puyo.

Objetivo general.

Diseñar estrategias administrativas y financieras para mitigar el riesgo crediticio en BanEcuador Agencia Provincial Puyo, aplicando técnicas que permitan fortalecer la sostenibilidad financiera de la institución.

Objetivos específicos.

- Identificar el marco conceptual en el cual se definirán los términos más importantes que servirán de guía para ampliar de mejor manera la presente investigación.
- Diagnosticar sobre los procesos de crédito que posee el Banco, y el impacto que el riesgo crediticio tiene sobre el rendimiento de la cartera de BANECUADOR.
- Instaurar estrategias administrativas y financieras que ayuden a reducir el riesgo crediticio existente en BanEcuador, mediante la implementación de políticas y procesos basados en un correcto análisis técnico-financiero.
-

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Antecedentes investigativos

1.1.1. Antecedentes Históricos

Durante muchos años, antes de la crisis del 2008, las instituciones financieras se enfocaban principalmente en la innovación de productos crediticios y en el otorgamiento de créditos. El alto rendimiento de la cartera de crédito, forjado por las altas tasas de interés, contribuye a que estas instituciones incrementan su cartera de clientes. No obstante, la administración del riesgo crediticio a través del tiempo está siendo considerada en primer plano a pesar de esto en muchos casos se aprobaban créditos a clientes que podrían caer en situación morosa, ay que muchas instituciones se enfocaban su atención a incrementar las ventas los procesos de cobranza y recuperación fueron dejados de lado exponiendo la fragilidad y la vulnerabilidad del sistema financiero mundial (Deloitte, 2012).

Dentro de las actividades diarias que ejecuta una institución financiera, es imperativo evaluar constantemente los diferentes tipos de riesgo a los que se ve ostentada: entre ellos el riesgo de crédito, el objetivo principal es maximizar la rentabilidad en este tipo de instituciones a través de la minimización de los riesgos (Tamara-Ayus, Aristizabal, & Velásquez, 2012).

Mediante (Artículo 3, Decreto Ejecutivo No. 677, Registro Oficial Suplemento No. 512, de 01 de junio de 2015) BANEQUADOR B.P inició sus actividades el 9 de mayo del 2016 luego de haber concretado el proceso de liquidación del Banco Nacional de Fomento, presentando los siguientes indicadores: a Marzo 2017 con un indicador de morosidad del 9,06% que puede mostrar una tendencia creciente en cartera improductiva.

De acuerdo al informe financiero y de comportamiento crediticio publicado por la calificadora de riesgos Class International Ratings S.A y los balances presentados a la Superintendencia de Bancos y Seguros, el Banco Nacional de Fomento presentó los siguientes índices de morosidad en los últimos años, a marzo 2016 llegó el indicador de morosidad al 15.60%, esto por encima del promedio de la banca pública que fue del 9.46%. Lo cual nos demuestra que el Banco ha tenido problemas en su cartera aun siendo Banco del Fomento generando un alto riesgo crediticio.

1.2. Marco conceptual

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización por lo cual es importante conocer cada uno de los diferentes términos que están relacionados con el tema de estudio.

Los créditos están conformados por:

- Prestatario (Cliente deudor)
- Prestamista (Acreedor)
- Documentos a cobrar: (pagarés, letra de cambio, entre otros)
- Clientes en mora
- Colaterales y Garantías
- Tasa de Interés Activa.
- Monto
- Plazo (Calderón Prado, pág. 3)

El riesgo crediticio

Es el riesgo de pérdidas por el incumplimiento de un cliente o contraparte de sus obligaciones financieras o contractuales con el Banco. Surge de las operaciones de préstamo directo del Banco y de las actividades de financiamiento, inversión y negociación en virtud de las cuales las contrapartes se implican a cumplir con reembolsos al Banco u otras obligaciones con éste. (Scotiabank, 2012, pág. 2)

Análisis Crediticio.

Los rubros a ser estimados en el análisis crediticio son los siguientes:

- Análisis del Flujo de Fondos (entradas y salidas de dinero en efectivo)
- Situación Financiera (liquidez de la empresa)
- Nivel de Endeudamiento y capacidad de Generación de Utilidades
- Cumplimiento en el pago de sus obligaciones
- Sistema de información de la empresa
- Gestión de la empresa
- Potencial del sector económico al que pertenece
- Posición de la empresa en el mercado.

De acuerdo a la normativa del mercado financiero instituida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el rubro más importante es flujos de efectivo. No obstante, en su práctica corriente los bancos conceden especial importancia a las garantías de que instale el cliente, así como a la velocidad con la que se pueda ejecutarse estas garantías si ello fuera necesario hacerlo. Cada rubro recibe un puntaje. De acuerdo a la suma total de puntos. (Rivas, 2013, págs. 7-8)

Es importante tomar en cuenta antes de acceder un crédito las 5 “C” para que así este garantice su recuperación y así poder tener una visión clara de lo que se designa sujeto de crédito.

Carácter

Es el conjunto de cualidades que ostenta el sujeto de crédito, las mismas que le hacen responder a la obligación entre estas cualidades se pueden destacar la honradez, integridad, responsabilidad, confianza entre otras. El carácter es un concluyente de pago y se puede medir mediante el historial que ostenta el cliente, también se pueden pedir referencias comerciales con proveedores que haya trabajado el mismo, antecedentes penales, demandas judiciales entre otros.

Capacidad

Es la posibilidad y facilidad que tiene el cliente para pagar la deuda también se mide mediante la habilidad y experiencia del cliente para forjar negocios, la capacidad se ve afectada por las deudas que tenga el cliente en otras instituciones, para el cálculo de este parámetro se puede emplear el análisis del flujo de efectivo.

Condiciones

se refiere a factores externos los cuales el individuo no puede controlar, estos factores pueden afectar al negocio en general, incitando el incumplimiento de las obligaciones pactadas con el banco y sus deseos de buscar alternativas de pago.

Colateral

Son elementos financieros y otros recursos que garantizan el cumplimiento de la deuda, por ejemplo: garantías o apoyos colaterales; mismos que se evalúan a través de sus activos fijos, el valor económico y la calidad de estos.

Se debe ser cuidadoso al indagar este parámetro ya que la concesión del crédito debe estar basado en cuánto el cliente puede pagar mas no en lo que el Banco puedo embargar para cobrar dicha obligación

Capital

Es la fuerza financiera de un solicitante de crédito medida por el valor líquido de su negocio, se refiere a los valores invertidos en el negocio, para su evaluación se requiere del análisis a su situación financiera.

El análisis financiero delicado nos accederá conocer completamente sus posibilidades de pago, su flujo de ingresos y egresos, así como la capacidad de endeudamiento. (Economía de Negocios , 2012)

Sujeto del crédito

Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con condescendencia de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago (...) (Calderón Prado, pág. 2)

Definición de Cobranza

Cobranza: es el proceso formal de exhibir al girado un instrumento o documento para que los pague o acepte:

1. Pagaré
2. Letras de cambio
3. Documentos de embargue
4. Otro título o valor
5. Cuentas Por cobrar

Uno de los activos circulantes más importantes de un negocio, estimado un activo líquido, es la cantidad de dinero que representa el capital de trabajo transpuesto en cuentas por cobrar a clientes. (Saku, 2013, pág. 3)

Etapas del procedimiento de recuperación de créditos

Para (Cruz Mendoza, 2013, págs. 6-8), señala lo siguiente:

Etapa de recordatorio y técnicas: El primer paso en la actividad de cobranza es recordar al cliente que ya ha pasado la fecha de vencimiento de su cuenta sin el pago correspondiente. Usual, transcurren varios días entre las fechas de vencimiento y de recordatorio el primer recordatorio debe de ser moderado e impersonal puede ser un estado o factura por duplicado, etiquetas engomadas, cartas, tarjetas impresas o estados divididos en periodos y recordatorios.

Etapa de persecución: Numerosas técnicas están utilizables al acreedor en la etapa de persecución de la cobranza. La mayoría incluye cartas ordinarias, llamadas telefónicas, telegramas, cartas registradas o certificadas y citas personales. Cartas de insistencia. En la mayoría de las oficinas de crédito, el procedimiento de insistencia se fundamentó en una serie de cartas. La primera es muy moderada, comúnmente más enérgica que un recordatorio. El tono de la carta crece progresivamente cada vez más firme y los intervalos entre ellas son progresivamente más cortos. Las cartas de cobranza que logran dinero y mantienen la buena voluntad del cliente, requieren experiencia, estudio y reflexión.

Cobranza por medio de un abogado: Cuando a un abogado se le da una cuenta, debe ser instruido para proceder inmediatamente y enérgicamente para cobrarla. Un buen abogado encargado de cobranzas, se enterará de una demanda (o reclamación) tan pronto la reciba. De inmediato intentara cobrar la deuda totalmente y si no le es posible, ejecutara un convenio favorable a su cliente.

Un juicio es el último recurso: Es costoso, puede ser difícil comprobar la deuda y lograr un fallo, y, además, al fallo judicial puede serle tan difícil el cobrar como al principio de la deuda. Naturalmente, el abogado aconsejara a su cliente cuando debe llevar un caso a la corte, pero la última decisión debe tomarla el propio cliente.

Administración de Riesgos: es un enfoque estructurado para manejar la incertidumbre relativa a una amenaza, a través de una secuencia de actividades humanas que contienen evaluación de

riesgo, estrategias de desarrollo para manejarlo y mitigación del riesgo manejando recursos gerenciales. (Álvarez , 1999).

Cartera Improductiva: Es la sumatoria de la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses, instituye aquellas operaciones de las cuales la institución no está percibiendo una renta financiera (Ibarra & Padilla, 1996).

Cartera por vencer: Es aquella cartera cuyo plazo se encuentra con estado actual o aún no ha vencido y aquella vencida que no se ha reclasificado hasta 60, 30 y 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación como sea el caso del segmento de crédito, sin perjuicio de cálculo de los intereses por mora a que hubiera lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación. (Ibarra & Padilla, 1996)

Cartera No Devenga Intereses (NDI): Es cuando una operación pasa de estado actual ha estado vencido, el dividendo actual pasa ha vencido y el monto por vencer pasa a no devengar intereses. (Ibarra & Padilla, 1996)

Cartera Vencida: Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera actual a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento. En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se discurren en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigiblemente la totalidad del crédito, por el no pago de un explícito número de cuotas, caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación. (Superintendencia de Bancos y Seguros Chile, 1998)

Cartera Total: Es la suma de la cartera vencida más la cartera que no devenga intereses (NDI) más la cartera actual y menos las provisiones. (Superintendencia de Bancos y Seguros Chile, 1998).

Calidad del Servicio: la calidad del servicio instituye un fenómeno subjetivo que no se mide a través de los parámetros de quien ofrece el servicio, sino a través de la percepción de quien lo recibe (el cliente). Estable con esto hay quienes precisan calidad en el servicio como un juicio subjetivo en el cual los clientes comparan sus expectativas contra su percepción del servicio recibido (Vera, 2012).

Estrategias: Principios y rutas esenciales que orientarán el proceso administrativo para lograr los objetivos a los que se desea llegar. Una estrategia muestra cómo una institución pretende llegar a esos objetivos. (Van Home, Wachowicz, & Prentice, 1998)

Gestión de Riesgos: Es un proceso estructurado, residente y continuo a través de toda la organización para igualar, evaluar, medir, reportar amenazas y oportunidades que sobresaltan el poder lograr el logro de sus objetivos. (Estupiñan & Estupiñan, 2003).

Gestión Financiera: Gestionar de manera eficiente y eficaz los recursos que ostenta la empresa para garantizar su funcionamiento. En una empresa esta responsabilidad la tiene una sola persona: el gestor financiero. De esta manera podrá llevar un control apropiado y ordenado de los ingresos y gastos de la empresa (AulaMass, 2016).

Mora: Es el retraso en el cumplimiento de una obligación o deber. Un retraso en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos. (Lopez, 2009)

Morosidad Ampliada: es el indicador que se logra como resultado de dividir la cartera improductiva para la cartera total. (Jorion, 2002).

Morosidad Simple: es el indicador que se logra como efecto de dividir la cartera vencida para la cartera total. (Jorion, 2002)

Políticas de crédito BanEcuador Agencia Provincial Puyo

Hablamos de Lineamientos técnicos creados por BanEcuador que se deben emplear en todos los procesos para conferir un crédito, los mismos que sirven de herramienta principal para los oficiales, ya que les accede evaluar, indagar y acceder los créditos de la mejor manera ya que se tiene como base a las condiciones instituidas en las políticas de la institución. A continuación, se presenta el reglamento de crédito en cual constan las principales metodologías crediticias del banco.

Administración de la Cartera de BanEcuador

- Calificación de riesgo de la persona solicitante del crédito.

La calificación de riesgos es considerada como un proceso que nos accede la evaluación y prevención en todos los procesos que pueden sufrir posibles riesgos que pueden damnificar los activos, en el caso del banco nos referimos a la cartera de crédito que no se ha cumplido en el monto, plazo y demás condiciones que fueron instituidas al momento de ser otorgado.

Políticas de la calificación

Créditos comerciales. - La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de crédito comercial en base a los siguientes parámetros:

Tabla 1-1: Crédito comercial

CATEGORÍA DE RIESGO		DÍAS DE MOROSIDAD	
		DESDE	HASTA
Riesgo Normal (A)	A1	0	0
	A2	1	15
	A3	16	30
Riesgo Potencial (B)	B1	31	60
	B2	61	90
Riesgo Deficiente (C)	C1	91	120
	C2	121	180
Riesgo Recaudado (D)	D	181	360
Perdida (E)	E	Más de 120	

Fuente y elaboración: BanEcuador. (Información obtenida del reglamento de crédito de BanEcuador sección de calificación de los créditos comerciales en base a su categoría de riesgo y días de morosidad.)

Crédito de Consumo. - La calificación cubrirá la totalidad de la cartera de crédito de consumo ordinario y prioritario, en base a los siguientes parámetros.

Tabla 2-1: Crédito de Consumo

CATEGORÍA DE RIESGO		DÍAS DE MOROSIDAD	
		DESDE	HASTA
Riesgo Normal (A)	A1	0	0
	A2	1	8
	A3	9	15
Riesgo Potencial (B)	B1	16	30
	B2	31	45
Riesgo Deficiente (C)	C1	46	70
	C2	71	90
Riesgo Recaudado (D)	D	91	120
Perdida (E)	E	Más de 120	

Fuente y elaboración: BanEcuador. (Información obtenida del reglamento de crédito de BanEcuador sección de calificación de los créditos de consumo en base a su categoría de riesgo y días de morosidad.)

Microcrédito. - la calificación cubrirá la totalidad de las operaciones de microcrédito conferidas, en base a los siguientes parámetros:

Tabla 3-1:Categoría de riesgo de Microcrédito

CATEGORÍA DE RIESGO	DÍAS DE MOROSIDAD		
	DESDE	HASTA	
Riesgo Normal (A)	A1	0	0
	A2	1	8
	A3	9	15
Riesgo Potencial (B)	B1	16	30
	B2	31	45
Riesgo Deficiente (C)	C1	46	70
	C2	71	90
Riesgo Recaudado (D)	D	91	120
Perdida (E)	E	Más de 120	

Fuente y elaboración: BanEcuador. (Información obtenida del reglamento de crédito de BanEcuador sección de calificación de microcréditos en base a su categoría de riesgo y días de morosidad.)

Políticas para constitución de provisiones

Los porcentajes de provisiones serán definidos por la comisión de calificación de activos de riesgos y complejidad de provisiones según lo señalado en la letra b) del acápite 4.3 de del reglamento.

Fijación de cartera para gestión

El oficial de negocios que origina una operación de crédito será responsable de su seguimiento y recuperación, por efectos de procesos de desvinculación definitiva o de cambio administrativo, las operaciones de crédito podrán ser trasladadas a otro oficial de negocios, distinto del originador de las operaciones, por decisión del gerente de sucursal provincial, lo cual será informado a la gerencia de sucursal zonal y a la subgerencia del segmento correspondiente.

Del proceso general de cobranza.

La recuperación y rastreo de la cartera de crédito, estará bajo la responsabilidad del oficial del negocio, no obstante, esta gestión deberá tener una supervisión estricta por parte de las instancias superiores. En el proceso de recuperación y seguimiento intervendrán las siguientes instancias de gestión:

- a) Oficial de negocios
- b) Gerente o Jefe de Agencia Cantonal
- c) Gerente de Sucursal Provincial
- d) Gerente de Sucursal Zonal/ Oficial de Recuperación y Cobranzas
- e) Gerencia de Colocaciones y Captaciones
- f) Sub-Gerente de Coactivas

Obligadamente el oficial de negocios, como instancia responsable del seguimiento, ejecutará la gestión preventiva de los créditos que aún no se vencen, priorizando la visita solo a solicitantes nuevos con pago de primera cuota y/o solicitantes recurrentes que han presentado atrasos en las cuotas anteriores.

Tabla 4-1: Lineamientos para la Recuperación por Plazos de No Pago

0 día	El Oficial de Negocios ejecuta la gestión preventiva de los créditos, a traves de una comunicación mediante SMS o llamada telefónica.
1 día	El Oficial de Negocios hace una llamada telefónica al solicitante, investigando las causas o inconvenientes para el no pago y solicitando la fecha de pago o planteamiento de solución.
Entre 2 y 8 d días	El Oficial de Negocios hace una llamada telefónica al solicitante o visita su negocio o domicilio, para conocer las causas o inconvenientes del incumplimiento del compromiso y en caso ofrecer alternativas para arreglo de su obligación.
9 – 15 días	El Oficial de Negocios emite la primera Notificación de Cobranza, dirigida a deudor principal y garante (2 notificaciones para cada uno, original y copia). Original: al solicitante y garante; copia: remite a custodia para incorporar a la capeta de crédito del solicitante.
16 – 30 días	El Oficial de Negocios emite la segunda Notificación de Cobranza, dirigida a deudor principal y garante (2 notificaciones para cada uno, original y copia). Original: al solicitante y garante; copia: remite a custodia para incorporar a la capeta de crédito del solicitante. En el intervalo de tiempo entre la primera y segunda notificaciones, será responsabilidad del Oficial de Negocios continuar con la gestión de cobranza mediante llamadas y/o visitas.
31 – 45 días	El Oficial de Negocios entrega la segunda Notificación de Cobranza, dirigida a deudor principal y garante (2 notificaciones para cada uno, original y copia). Original: al solicitante y garante; copia: remite a custodia para incorporar a la capeta de crédito del solicitante. En el intervalo de tiempo entre la primera y segunda notificaciones, será responsabilidad del Oficial de Negocios continuar con la gestión de cobranza mediante llamadas y/o visitas.
46 – 90 días	La operación pasa al área de cobranzas. El oficial de negocios deberá remitir un informe en la cual se incorpora la situación actual del cliente, así como también su nueva ubicación de ser el caso o elementos adicionales que aporten a la recuperación del crédito. El oficial de cobranza emite la cuarta notificación dirigida a deudor y garante.; copia: remite a custodia para incorporar a la capeta de crédito del solicitante.
91 días	Inicio del proceso de Coactiva. En esta instancia el Oficial de Negocios, no pierde la responsabilidad en la gestión de cobranza. Exceptuando los casos en los que existe un soporte de cobranza extrajudicial que indica que las negociaciones o pago de solución se ejecutará máximo de 120 días contados desde la fecha de vencimiento de la cita más antigua en mora.
121 días	Inicio del proceso coactivo. En esta instancia el Oficial de Negocios, no pierde la responsabilidad en la gestión de cobranza.

Fuente y elaboración: BanEcuador. (Información obtenida del reglamento de crédito de BanEcuador sección lineamientos para la recuperación por plazos de no pago.)

1.3. Idea a defender

Con la creación de las estrategias administrativas y financieras se intenta mejorar la cartera de crédito, así como también reducir el riesgo crediticio de BanEcuador Agencia Provincial Puyo.

1.3.1. Variables

1.3.1.1. Variable Independiente

Estrategias Administrativas y Financieras.

1.3.1.2. Variable Dependiente

Disminución del riesgo crediticio.

CAPITULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Método de la investigación

Analítico sintético. - porque mediante la aplicación del presente método podremos percibir cada uno de los elementos que habitamos estudiando, para poder aceptar o refutar los resultados logrados en la investigación.

Descriptivo. - porque podremos interpretar lo fenómenos que han sido observados durante la investigación.

Histórico – lógico. - porque es necesario lograr los resultados logrados en años pasados para poder compararlos con los actuales.

Deductivo. - porque este estudio nos permitirá ejecutar una relación clara entre el marco conceptual y las distintas variables a ser estudiadas.

2.2. Tipos y diseño de investigación

La investigación a ejecutarse es:

Tipo de estudio transversal: la investigación es estimado de tipo transversal debido a que el fenómeno estudiado será en un explícito tiempo que podemos fijarlo como único.

Diseño no experimental: ya que se observan los fenómenos tal y como sobrevienen naturalmente, sin intervenir en su desarrollo. (Castañeda Jimenez, De la Torre, Rodríguez , & Ramírez, 2001)

2.3. Enfoque de la investigación

La investigación tiene un enfoque cuantitativo dado que asemeja leyes generales relacionados a grupos de sujeto o hechos, los instrumentos usados en la misma recogen datos cuantitativos los

cuales también contienen la medición sistemática, y se emplea el análisis estadístico como característica resaltante (Albarrán Vásquez & Escobar Valenzuela, 2003)

2.4. Población de estudio

Para ejecutar la investigación de campo, tomaremos como referencia la población que ha ejecutado créditos en BanEcuador con datos correspondientes a febrero de 2018 a marzo de 2019 los mismo que se obtuvieron de la Gerencia Provincial Puyo, logrando como población un total de 1455 clientes y 7 los empleados que se encuentran en el área de créditos ejecutando concesiones y recuperación de los créditos.

2.5. Unidad de análisis

Se ejecutará el correspondiente análisis a las encuestas que se ejecutara a las personas que se les ha otorgado créditos durante el periodo de estudio, así como también a los funcionarios de recuperación y otorgación de créditos de BanEcuador.

2.6. Selección de la muestra

Muestra. “Es el subconjunto de elementos de una población. El muestreo es la técnica de elección de los elementos que conforman una muestra”. (Jiménez & García, 1998, pág. 125) En su libro “Formación profesional a distancia. Investigación Comercial.” Nos consiente mediante la aplicación de una formula un fijar un número exacto de personas a las cuales se tendrá que emplear las encuestas asi como las entrevistas. Para determina la muestra se aplicó se debió emplear la fórmula que determina una población finita de acuerdo con los datos logrados en la Sucursal Provincial BanEcuador Puyo.

2.7. Instrumentos de recolección de datos primarios y secundarios

Primarios

- entrevista
- encuesta

Secundarios

- Fichas bibliográficas

- Fichas textuales
- Fichas de contenido

2.8. Instrumento para procesar datos recopilados

Para ejecutar el oportuno análisis de los datos logrados se ejecutará un programa estadístico conocido como SPSS (atistical Pckage for the Social Sciences) este nos permitirá tabular las encuestas de forma más ágil, ya que este software puede trabajar la información en gran cantidad.

2.9. Tamaño de la muestra

Para relizar el calculo del tamaño de la muestra se plicara la formula que se maneja en poblaciones finitas, en la cual intervienn en las siguientes variables:

- Nivel de confianza: 92% = 1,75
- Margen de Error: 8 % =0,08
- Población: a 1455 clientes
- p= 0,5
- q=0,5

n= Tamaño de la muestra
N= Tamaño de la población
E= Error de estimación
Z=Nivel de confianza

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)(E)^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1,75)^2(0,5)(0,5)(1455)}{(1455 - 1)(0,08)^2 + (1,75)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{(3,06)(0,5)(0,5)(1455)}{(1454)(0,0064) + (3,06)(0,5)(0,5)}$$

$$n = \frac{1113,075}{10,0706}$$

n = 111 encuestas a clientes

Cabe insistir que aparte de las encuestas que se ejecuta a los clientes, se suma la muestra de los 7 servidores que forman parte del ares de crédito y cobranza dado que por ser un número pequeño se ha tomado en cuenta toda la población.

Como referencia de la muestra se centra en el cuadro siguiente:

Tabla 1-2: Muestra de Clientes y Empleados de BanEcuador Sucursal Provincial Puyo

PERSONAS	COMPONENTES	POBLACIÓN	MUESTRA
Clientes	Clientes del Banco con Créditos actual	1455	111
Empleados	Oficiales de Negocios	5	5
Empleados	Oficiales de Recuperación	1	1
Empleados	Gerente	1	1
Empleados	Asesor Legal	1	1
TOTAL		1463	119

Fuente: BanEcuador Sucursal provincial Puyo. (Cuadro demostrativo de la población y muestra)

Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

CAPITULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el progreso de la parte práctica de la presente investigación se lo ejecutará en la Entidad Financiera, BanEcuador Agencia Provincial Puyo la cual inicia sus actividades desde el 9 de mayo de 2016 con productos para cubrir las necesidades de los ecuatorianos, y siendo pilar esencial para para el desarrollo del sector rural, es en esta institución en donde se va a indagar el diagnostico financiero y administrativo que nos aprobará crear las estrategias que se necesitan para dominar el riesgo crediticio de la misma.

3.1. Análisis de la situación actual.

3.1.1. Análisis de crédito y cartera Banecuador Agencia Provincial Puyo

En lo que respecta a la administración de la cartera es muy necesario que se examine todos los fondos que instala el Banco para ejecutar colocaciones como también poder fijar cuál es el sector al que más se destinan los créditos, para así poder tener una visión más clara y amplia de la actividad productiva en la que se encuentra centrada la cartera del banco.

a) Colocación en la Agencia Provincial Puyo

A continuación, se centra en la siguiente tabla el monto de los créditos colocados mensualmente desde febrero de 2018 a marzo de 2019 que BanEcuador ha ejecutado. Con corte en el primer trimestre del presente año.

Como podemos verificar en la tabla que se centra a continuación tenemos un promedio mensual de colocaciones 77 operaciones por un monto de USD 546 468, 67.

Tabla 1-3: Colocaciones ejecutadas por mes

Mes - Años	N° Operaciones	Monto en colocaciones
feb-18	67	\$ 86.060,00
mar-18	88	\$ 690.965,86
abr-18	91	\$ 670.978,50
may-18	71	\$ 651.484,87
jun-18	86	\$ 664.964,74
jul-18	77	\$ 790.800,00
ago-18	107	\$ 654.720,55
sep-18	68	\$ 481.219,50
oct-18	65	\$ 555.307,19
nov-18	49	\$ 267.313,07
dic-18	55	\$ 476.874,14
ene-19	82	\$ 535.823,96
feb-19	88	\$ 529.605,00
mar-19	88	\$ 594.444,09
TOTAL	1082	\$ 7.650.561,44
TOTAL PROMEDIO MENSUAL	77	\$546.468,67

Fuente: Anexcaín Gerencia de Colocaciones.

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

*b) Colocaciones de acuerdo con el destino de inversión***Tabla 2-3:** Colocaciones ejecutadas por destino de inversión.

Actividad	N° de Operaciones	Monto	% de Participación
PECUARIO	848	\$ 9.280.880,43	59,84%
AGRÍCOLA	310	\$ 2.357.257,20	24,14%
PEQUEÑA INDUSTRIA	83	\$ 975.120,48	7,46%
COMERCIO	105	\$ 979.830,36	3,96%
SERVICIOS	65	\$ 694.047,38	3,14%
FORESTAL	7	\$ 99.291,59	0,42%
ARTESANAL	7	\$ 85.556,16	0,39%
COMERCIALES DIRECTOS	18	\$ 83.600,00	0,38%
TURISMO	5	\$ 35.000,00	0,16%
INDUSTRIAL	3	\$ 19.247,00	0,06%
PISCICULTURA	3	\$ 17.054,00	0,05%
TOTAL	1454	\$ 14.626.884,60	100,00%

Fuente: Anexcaín Gerencia de Colocaciones.

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

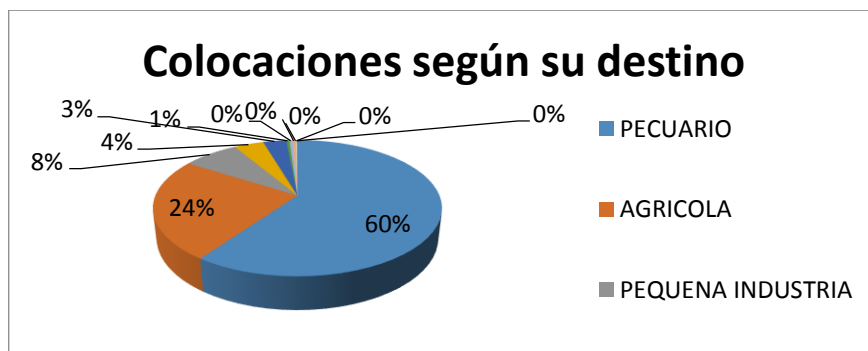


Gráfico 1-3: Colocaciones según su destino

Fuente: Villafuerte, Jessica, 2019.

Como podemos observar en el gráfico la concentración de la cartera de BanEcuador Sucursal Provincial la encontramos en el sector pecuario con un 59,84% del total entregado, seguida del sector agrícola con un 24,15% por esta razón el Banco direcciona sus ingresos a el sector rural, para el desarrollo de las actividades que más pesan a la hora de solicitar crédito, adicional es importante mencionar que no existe una cartera diversificada ya que solo se concentran en dos sectores.

c) Comportamiento de la morosidad en BanEcuador Sucursal Provincial Puyo

Tabla 3-3: Morosidad BanEcuador Sucursal Puyo

ÍNDICES CARTERA	dic-18		mar-19	
	MONTO	PORCENTAJE	MONTO	PORCE
CARTERA VIGENTE	\$ 14.078.039,64	95,37%	\$ 13.993.700,82	95,67%
CARTERA N.D.I	\$ 309.281,95	2,10%	\$ 220.011,24	1,50%
CARTERA VENCIDA	\$ 373.887,14	2,53%	\$ 413.172,55	2,82%
TOTAL CARTERA	\$ 14.761.208,72	100,00%	\$ 14.626.884,60	100%
CARTERA CASTIGADA	\$ 159.726,45		\$ 137.049,59	
PROVISIONES	\$ 951.827,07		\$ 923.781,34	
INGRESOS	\$ 1.048.643,00		\$ 1.118.822,59	
GASTOS	\$ 762.648,61		\$ 425.032,12	
UTILIDAD/PERDIDA	\$ 285.994,39		\$ 693.790,47	
MOROSIDAD SIMPLE		2,53%		2,82%
MOROSIDAD AMPLIADA		4,63%		4,33%

Fuente: BanEcuador. (Datos informativos de morosidad de BanEcuador en los últimos 2 años)

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

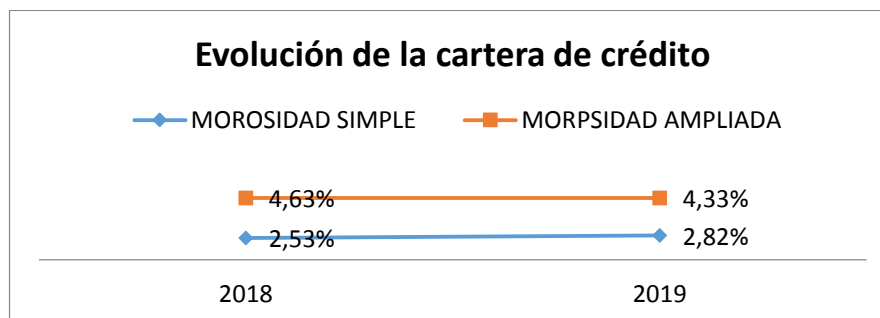


Gráfico 2-3: Evolución de la cartera de crédito

Fuente: Villafuerte, Jessica, 2019.

BanEcuador BP comenzó a ejecutar sus actividades a partir del 9 de mayo del 2016 luego de concretar el proceso de liquidación de BNF, el cual se lo ejecuto mediante decreto ejecutivo N° 677

Luego de ejecutar el análisis las principales cuentas de BanEcuador Agencia Provincial Puyo presenta una utilidad de USD 693.790,47 al cierre de marzo de 2019, se puede observar también como para marzo de 2019 la morosidad Ampliada reduce, es evidente que la cartera no devenga intereses en el año 2019 muestra tan solo el 1,5% del total de la cartera actual a comparación de 2018 que representa un 5%. Tenemos la mayor concentración en la cartera por vencer en la cual se debe usar las medidas correctivas, median te la creación de las estrategias administrativas y financieras que contribuya a reducir el riesgo en la misma.

3.1.2. Aplicación de razones financieras

3.1.2.1. Análisis vertical y horizontal de la cartera de crédito

“El análisis financiero dispone de dos herramientas para interpretar y indagar los estados financieros otorga análisis horizontal y análisis vertical que reside en fijar el peso proporcional (en porcentaje) que tiene cada cuenta dentro del estado financiero indagado. Esto accede fijar la composición y estructura de los estados financieros. El análisis vertical es de gran importancia a la hora de instaurar si una empresa tiene una distribución de sus activos equitativa y de acuerdo a las necesidades financieras y operativas” (Gerencie, Análisis Vertical, 2017)

“En el análisis horizontal lo que se busca es fijar la variación absoluta o relativa que haya sufrido cada partida de los estados financieros en un periodo respecto a otro.

Determina cual fue el crecimiento o decrecimiento de una cuenta en un periodo explícito. Es el análisis que accede fijar si el comportamiento de la empresa en un periodo fue bueno, regular o malo” (Gerencie, Análisis Horizontal, 2017)

✓ Análisis Vertical

A continuación se presenta el análisis vertical de la cartera de crédito que ostenta BanEcuador Agencia Provincial Puyo durante el año 2018 – 2019.

Tabla 4-3: Análisis de la cartera de crédito de acuerdo a su segmento año 2018

CARTERA DE CRÉDITO	2018		
comercial por vencer	\$ 1.111.728,15	100%	8%
De 1 a 30	\$ 25.882,71	2%	
De 31 a 90	\$ 78.816,21	7%	
De 91 a 180	\$ 94.854,04	9%	
De 181 a 360	\$ 203.434,40	18%	
De más de 360	\$ 708.740,80	64%	
consumo por vencer	\$ 37.818,78	100%	0,30%
De 1 a 30	\$ 1.677,28	4%	
De 31 a 90	\$ 5.101,86	13%	
De 91 a 180	\$ 6.279,17	17%	
De 181 a 360	\$ 10.791,57	29%	
De más de 360	\$ 13.968,90	37%	
microempresa por vencer	\$ 12.872.650,01	100%	93%
De 1 a 30	\$ 441.210,45	3%	
De 31 a 90	\$ 893.510,49	7%	
De 91 a 180	\$ 1.568.128,14	12%	
De 181 a 360	\$ 2.498.547,30	19%	
De más de 360	\$ 7.471.253,63	58%	
comercial reestructurada por vencer	\$ 33.780,85	100%	0,20%
De 1 a 30	\$ 2.850,29	8%	
De 31 a 90	\$ 2.145,61	6%	
De 91 a 180	\$ 4.674,04	14%	
De 181 a 360	\$ 3.504,08	10%	
De más de 360	\$ 20.606,84	61%	
microempresa reestructurada por vencer	\$ 22.061,86	100%	0,20%
De 1 a 30	\$ 2.209,36	10%	
De 31 a 90	\$ 1.628,56	7%	
De 91 a 180	\$ 1.821,35	8%	
De 181 a 360	\$ -	0%	
De más de 360	\$ 16.402,60	74%	
comercial que no devenga interés	\$ 2.887,50	100%	0,02%
De 1 a 30	\$ 412,50	14%	

Fuente. Balances BanEcuador (Balance General de BanEcuador Agencia provincial Puyo, al 31 de Diciembre del 2018)

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Análisis: En la agencia BanEcuador sucursal Provincial Puyo se muestra una cartera de \$ 13.809.381,66 monto que en esta distribuida en mayor porcentaje en el crédito que se otorga a micro empresas con un 93% , dado que estamos tratando con un banco que se dedica esencialmente al desarrollo rural en mayor proporción ya que se direccionan a las pequeñas unidades productivas del país que necesitan de financiamientos pequeños , seguid a este tenemos los créditos comerciales a las llamas PYMES con un porcentaje del 8% de participación y para finalizar podemos mencionar el crédito de consumo que no tiene una gran representación ya que solo ostenta el 0,03%, fundamento así a la cartera de microcrédito la que representa un mayor vencimiento con el 2,56 teniendo como mayor porcentaje el rango de 31 a 90 días, el cual es de 73% del total de la cartera comercial vencida. Finalmente ostentamos la el crédito de consumo el cual ostenta el mayor número de vencimientos con créditos de más de 210 días de atraso en sus pagos.

BanEcuador Agencia Provincial Puyo provisiona en mayor porcentaje a los créditos incobrables que pertenecen al grupo de microcréditos ya que este señala un 49,6% del total.

Se denomina cartera que no devenga intereses a aquellos valores de créditos que por encontrarse con cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos vencidos sobrepasando el tiempo determinado según la normativa emitida por la Superintendencia de Bancos y Seguros, dejan de devengar ingresos o los llamados intereses.

El total de las porciones o cuotas del capital que forman parte de lo registrado en lo registrado en la cartera no devenga intereses se tendrán que volver a fichar a cartera vencida conforme lo expuesto por la normativa actual o de acuerdo a los instituido en el contrato de crédito, según sea el caso.

Según lo indagado BanEcuador Agencia Provincial Puyo en sus respectivos balances demuestra en su corte al 31 de diciembre de 2018 una mayor concentración de cartera de (NDI) no devenga intereses en el segmento de microcrédito con el 1,98%, los mismos que corresponden en su mayoría a créditos con un vencimiento mayor a 360 días los cuales ya se encuentran en etapa judicial esto quiere decir que tienen un juicio de coactivas con la institución.

Tabla 5-3: Análisis Vertical de cartera de acuerdo a cada segmentos 2019

CARTERA DE CRÉDITO	2017		
comercial por vencer	\$ 1.043.980,24	100%	8%
De 1 a 30	\$ 54.305,86	5%	
De 31 a 90	\$ 81.113,62	8%	
De 91 a 180	\$ 79.686,01	8%	
De 181 a 360	\$ 175.909,64	17%	
De más de 360	\$ 652.965,10	63%	
consumo por vencer	\$ 30.927,74	100%	0,20%
De 1 a 30	\$ 1.346,51	4%	
De 31 a 90	\$ 4.741,51	15%	
De 91 a 180	\$ 6.193,70	20%	
De 181 a 360	\$ 11.545,74	37%	
De más de 360	\$ 7.100,29	23%	
microempresa por vencer	\$ 12.832.690,16	100%	94%
De 1 a 30	\$ 514.652,92	4%	
De 31 a 90	\$ 1.012.205,13	8%	
De 91 a 180	\$ 1.443.442,74	11%	
De 181 a 360	\$ 2.456.953,38	19%	
De más de 360	\$ 7.405.436,00	58%	
microempresa refinanciada por vencer	\$ 5.831,59	100%	0,04%
De 1 a 30	\$ 161,99	3%	
De 31 a 90	\$ 323,98	6%	
De 91 a 180	\$ 485,97	8%	
De 181 a 360	\$ 971,94	17%	
De más de 360	\$ 3.887,71	67%	
comercial reestructurada por vencer	\$ 19.402,26	100%	0,10%
De 1 a 30	\$ 616,67	3%	
De 31 a 90	\$ 413,38	2%	
De 91 a 180	\$ 2.310,04	12%	
De 181 a 360	\$ 3.015,08	16%	
De más de 360	\$ 13.047,10	67%	
microempresa reestructurada por vencer	\$ 60.868,84	100%	0,40%
De 1 a 30	\$ 661,08	1%	
De 31 a 90	\$ 2.770,16	5%	

Fuente. Balances BanEcuador (Balance General de BanEcuador Agencia Provincial, al 31 de Marzo del 2017)

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Análisis: Hasta marzo de 2017 BanEcuador la Agencia Provincial Puyo presenta una cartera distribuida de la siguiente manera: el 94% se encuentra en créditos otorgados para la microempresa, un 8% lo encontramos en créditos dados a PYMES y por ultimo tenemos el 0,2% en los conocidos como créditos de consumo, la que mayor porcentaje representa en su cartera en la de microcrédito con un 2,96% del total de la cartera global teniendo gran número de créditos vencidos en el rango de 181 a 360 días los mismo que representan un 45% del total de este grupo, en lo relacionado con el segmento comercial tiene un mayor vencimiento lo encontramos de 31 a 90 días, lo cual representa un 96% del vencimiento de la cartera , el segmento de consumo demuestra un una mayor cantidad de operaciones vencidas en el rango de 31 a 90 días lo cual representa un 74% del total de esta cartera.

Tabla 6-3: Análisis horizontal

CARTERA DE CRÉDITO	2016	jun-17	VARIACIÓN	VARIACIÓN
			ABSOLUTA	RELATIVA
comercial por vencer	\$ 1.111.728,15	\$ 1.043.980,24	(\$ 67.747,91)	-6,09%
De 1 a 30	\$ 25.882,71	\$ 54.305,87	\$ 28.423,16	109,82%
De 31 a 90	\$ 78.816,21	\$ 81.113,62	\$ 2.297,42	2,91%
De 91 a 180	\$ 94.854,04	\$ 79.686,01	(\$ 15.168,03)	-15,99%
De 181 a 360	\$ 203.434,40	\$ 175.909,64	(\$ 27.524,76)	-13,53%
De más de 360	\$ 708.740,80	\$ 652.965,10	(\$ 55.775,70)	-7,87%
consumo por vencer	\$ 37.818,78	\$ 30.927,74	(\$ 6.891,04)	-18,22%
De 1 a 30	\$ 1.677,28	\$ 1.346,51	(\$ 330,77)	-19,72%
De 31 a 90	\$ 5.101,86	\$ 4.741,51	(\$ 360,35)	-7,06%
De 91 a 180	\$ 6.279,17	\$ 6.193,70	(\$ 85,48)	-1,36%
De 181 a 360	\$ 10.791,57	\$ 11.545,74	\$ 754,17	6,99%
De más de 360	\$ 13.968,90	\$ 7.100,29	(\$ 6.868,61)	-49,17%
microempresa por vencer	\$ 12.872.650,01	\$ 12.832.690,16	(\$ 39.959,85)	-0,31%
De 1 a 30	\$ 441.210,45	\$ 514.652,92	\$ 73.442,48	16,65%
De 31 a 90	\$ 893.510,49	\$ 1.012.205,13	\$ 118.694,64	13,28%
De 91 a 180	\$ 1.568.128,14	\$ 1.443.442,74	(\$ 124.685,41)	-7,95%
De 181 a 360	\$ 2.498.547,30	\$ 2.456.953,38	(\$ 41.593,93)	-1,66%
De más de 360	\$ 7.471.253,63	\$ 7.405.436,00	(\$ 65.817,64)	-0,88%
microempresa refinanciada por vencer	\$ -	\$ 5.831,59	\$ 5.831,59	0,00%
De 1 a 30	\$ -	\$ 161,99	\$ 161,99	0,00%
De 31 a 90	\$ -	\$ 323,98	\$ 323,98	0,00%
De 91 a 180	\$ -	\$ 485,97	\$ 485,97	0,00%
De 181 a 360	\$ -	\$ 971,94	\$ 971,94	0,00%
De más de 360	\$ -	\$ 3.887,71	\$ 3.887,71	0,00%
comercial reestructurada por vencer	\$ 33.780,85	\$ 19.402,26	(\$ 14.378,59)	-42,56%
De 1 a 30	\$ 2.850,29	\$ 616,67	(\$ 2.233,62)	-78,36%
De 31 a 90	\$ 2.145,61	\$ 413,38	(\$ 1.732,23)	-80,73%
De 91 a 180	\$ 4.674,04	\$ 2.310,04	(\$ 2.364,00)	-50,58%
De 181 a 360	\$ 3.504,08	\$ 3.015,08	(\$ 489,00)	-13,96%
De más de 360	\$ 20.606,84	\$ 13.047,10	(\$ 7.559,74)	-36,69%
microempresa reestructurada por vencer	\$ 22.061,86	\$ 60.868,84	\$ 38.806,98	175,90%

Fuente: Balances BanEcuador. (Análisis vertical de cartera ejecutado con los datos de Balance del año 2018 - 2019)

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Análisis: BanECuador Agencia Sucursal Provincial Puyo durante su primer trimestre del año 2019, ha tenido un baja notable en la colocación de su cartera de crédito en un 0,77% con relación al año 2018, se observa cambios notables en los diferentes segmentos, se verifica la disminución notable en el segmento de créditos de consumo al cierre del primer trimestre del año 2018 en un 18,22%, seguidamente de los créditos comerciales los cuales reducen en un 6,09% y finalmente encontramos los llamados microcréditos los cuales tienen una disminución de 0,31% es importante mencionar que las variaciones se dan en montos mas no en número de operaciones con relación a la cartera vencida, reduce la cartera conocida como comercial reduce en el 2018 en un 94,50% con relación al año anterior, ocurre lo contrario con la cartera de microempresas dado que al cierre del primer trimestre del año 2018 incrementa al año siguiente en un 14,59% lo cual no es muy favorable para la institución, los créditos de consumo también demuestran un pequeño incrementos de \$174.

La Agencia Provincial presenta al 31 de Marzo de 2018 un mejor porcentaje de morosidad que es de 4,33%, a diferencia un 4,63% del 31 de Diciembre de 2019 es por esta razón que a pesar del comportamiento de la cartera vencida, es muy importante tomar en cuenta los cambios que se han producido en la cartera no devenga intereses y que la suma de las dos carteras nos demuestran la improductividad de su cartera de la entidad, es por ello que es importante revelar que la cartera no devenga intereses de créditos a microempresas con una importante disminución del 28,17% en relación con el año 2018, lo cual es muy beneficioso para el Banco ya que se demuestra que existe contención de la cartera mediante el uso de algunas técnicas de cobranza, sin embargo es necesario continuar trabajando para lograr que este indicador tienda a mejorar diariamente, principalmente en el segmento con mayor número de operaciones que es la comercial tomando en cuenta que esta cartera ostenta un incremento de USD 8037,50 en la cartera no devenga intereses, con relación a la cartera de consumo podemos indicar que la cartera no devenga intereses se mantienen en los mismos valores, con relación a las provisiones en el primer trimestre del año 2019 las provisiones se reducen un 2.95%, a relación del año 2018.

3.1.2.2. Indicadores financieros

“Los indicadores financieros instituyen la forma más común del análisis financiero es el resultado de instaurar la relación numérica entre dos cantidades (...) los mismos que acceden señalar los puntos fuerte y débiles de una empresa además indicó probabilidades y tendencias.” (Bravo M. , 2005, pág. 297)

Para ejecutar el siguiente análisis se tomarán en cuenta los distintos valores de la situación financiera hasta 31 de Marzo de 2019 de BanEcuador los cuales han sido tomados de la base de la misma institución, los cuales son controlados por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

a) *Calidad del Activo*

Los que se muestran en este grupo se refleja la eficiencia de los activos y pasivos, del riesgo crediticio y la posibilidad para cobertura de créditos incobrables.

✓ **Índices de Morosidad**

Accede medir el porcentaje que tiene la cartera improductiva con proporción a la cartera total. Los ratios de la morosidad se ejecutan el cálculo para el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

Se debe tomar los siguientes conceptos en cuenta:

Cartera de Crédito Bruta.- Se refiere al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) sin inducir la provisión para créditos incobrables. (Superintendencia de Bancos y Seguros, Subdirección de Estadísticas)

Tabla 7-3: Cartera Bruta por tipo de crédito

INDICADOR	TOTAL
Cartera bruta de crédito comercial	\$ 1.077.576,49
Cartera bruta de crédito de consumo	\$ 31.907,04
Cartera bruta de crédito para la microempresa	\$ 13.517.401,07
Cartera bruta total	\$ 14.626.884,60
Provisiones	\$ 923.782,34
Cartera Neta	\$ 13.703.102,26

Fuente. Balances BanEcuador. (Cuadro informativo de valores en cartera bruta obtenido de los balances de la Agencia Provincial)

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Cartera de Crédito Neta.- Hace referencia al total de la cartera de Se describe al total de la Cartera de Crédito de una institución financiera (comercial, consumo, vivienda y microempresa) deduciendo la provisión para créditos incobrables.

Cartera Improductiva.- Son aquellos 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, Subdirección de Estadísticas)

Tabla 8-3: Cartera improductiva por tipo de crédito

INDICADOR	TOTAL	%
Cartera improductiva cartera de crédito comercial	\$ 14.194,00	2,2%
Cartera improductiva cartera de crédito consumo	\$ 979,30	0,2%
Cartera improductiva cartera de crédito para la microempresa	\$ 618.010,49	97,6%
Cartera improductiva total	\$ 633.183,78	100,0%

Fuente. Balances BanEcuador. (Cuadro informativo de valores en cartera improductiva obtenido de los balances de la Agencia)

Elaboración. Villafuerte, Jessica, 2019.

BanEcuador muestra un mayor porcentaje de improductividad en los créditos otorgados a microempresas con un 97,6% del total de la cartera improductiva, seguida de esta tenemos los créditos comerciales que representa un 2,2% del total de la cartera improductiva y para finalizar tenemos la cartera improductiva de consumo con tan solo un 0,2%.

$$\text{Morosidad Cartera} = \frac{\text{Cartera Improductiva}}{\text{Cartera Bruta}}$$

Tabla 9-3: Índices de morosidad por tipo de crédito

INDICADOR	%
Morosidad de la cartera de créditos comerciales	1,32%
Morosidad de la cartera de créditos de consumo	3,07%
Morosidad de la cartera de crédito para la microempresa	4,57%
Morosidad de la cartera	4,62%

Fuente. Balances BanEcuador. (Cuadro informativo de índices de morosidad por segmento obtenido de los balances de la Agencia)

Elaboración. Villafuerte, Jessica, 2019.

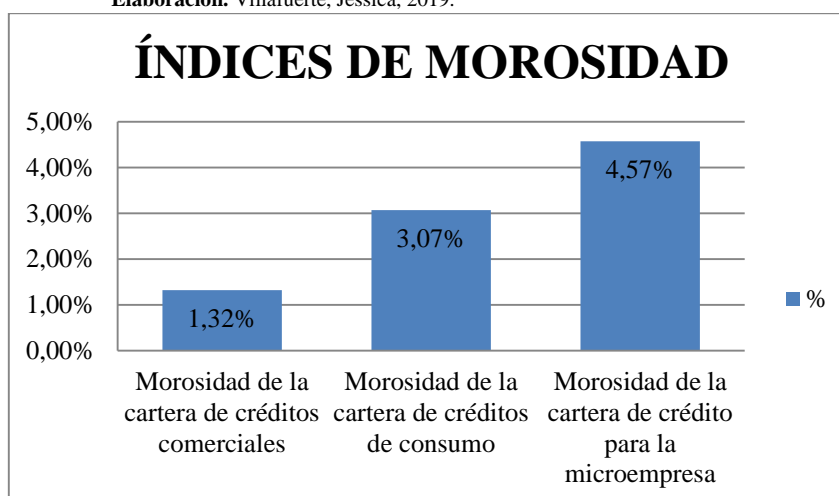


Gráfico 3-3: Morosidad por tipo de crédito

Elaboración. Villafuerte Jessica 2019

En BanEcuador Agencia Provincial Puyo, se ostenta una morosidad del 4,62 hasta el 31 de Marzo de 2019, teniendo el segmento de microempresa la que tiene un mayor incumplimiento en la devolución de los créditos otorgados, con un porcentaje de 4,57%, con un mayor riesgo crediticio concentrado en los microcréditos ya que estamos hablando de pequeñas unidades productivas las mismas que no ostentan un buen posicionamiento dentro del mercado por lo cual muchas de estas suelen ser absorbidas por las grandes empresas, las mismas que no ostentan balances esto quiere decir que no llevan un registro de sus cuentas, vale recalcar que la mano de obra de estas microempresas esta accede por los miembros de sus familias, luego de este segmento se encuentra los créditos de consumo con el 3,075 de morosidad, para acceder estos créditos es importante tener como requisito estabilidad laboral del solicitante es por esta razón que el riesgo se minimiza un poco a comparación del microcrédito, por ultimo tenemos los créditos comerciales que se manejan en las llamadas PYMES estas empresas ejecutan balances de sus cuentas por lo cual llevan un registro más extenso que les accede conocer las ventas ejecutadas y las ganancias que les generan las mismas.

✓ **Cobertura de provisiones para la cartera improductiva**

Nos indica la provisión que se ejecuta para cuentas incobrables instituidas con relaciona a la cartera improductiva bruta. Los ratios de cobertura se calculan de la siguiente manera el total de la cartera bruta y por línea de negocio.

A mayores valores en este índice, mayores serán las provisiones para contrarrestar las pérdidas.

$$\text{Cobertura} = \frac{\text{Provisione s}}{\text{Cartera Crédito Improducti va}}$$

$$\text{Cobertura} = \frac{923.782,34}{633,183,78}$$

$$\text{Cobertura} = 146\%$$

Las provisiones fijadas al banco lograr cubrir el 146% de pérdidas ante el riesgo que se presenta en la cartera de mora de la sucursal.

El artículo 205 del Código Orgánico Monetario y Financiero determina: “Las entidades del sistema financiero nacional deben formar una cuenta de valuación de activos y contingentes, incluyendo los derivados financieros, para cubrir eventuales pérdidas por cuentas incobrables o por desvalorización y para apuntalar el adecuado desempeño macroeconómico. Las pérdidas

esperadas de los activos de riesgo se cubrirán con provisiones, en tanto que las pérdidas inesperadas se cubrirán con capital.”

De aquí la importancia de la creación de policías que ayuden optimar el riesgo crediticio ya que si tenemos un riesgo de improductividad de cartera es imperceptible no abra la necesidad de fijar cantidades altas a provisiones.

b) Manejo Administrativo

✓ Activos Productivos / Pasivos con Costo

La siguiente formula nos accede conocer la capacidad de forjar ingresos ante la generación constante de costos. Como fuente de financiación ajena, los pasivos no ayuden ejecutar colocaciones de activos, por ello, es necesario que los mismos disminuyan más de lo que normalmente cuestan los pasivos.

$$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$$

Activos Productivos

Estos activos dan lugar a los ingresos financieros. Los mismos están conformados por una gran gama de operaciones de activas con estructura demasiado variable, de donde se diferencia, esencialmente: las inversiones así como las colocaciones en créditos.

Tabla 10-3:Activos Productivos

	Cuenta	Nombre	Total
	1103	Bancos y otras Instituciones Financieras	\$ 2.257,91
MAS		Cartera de crédito por vencer	\$ 13.993.700,82
		Total Activos Productivos	\$ 13.995.958,72

Fuente. Balances BanEcuador

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Ejecutar el análisis de los activos productivos de mucha importancia para fijar el punto en el que se ha deteriorado el mismo, ésta es una de las razones más usuales por las cuales los bancos quiebran por que comienza a forjarse problemas de liquidez por las dudas de depositantes o acreditantes en la calidad de los activos que estos ostentan.

Pasivos con Costo

Aquellos pasivos que el Banco debe retribuir, como los integrados por los conocidos como depósitos de terceros y otras obligaciones.

Tabla 11-3: Pasivos con Costo

	Cuenta	Nombre	Total
	2101	Depósitos a la vista	\$ 6.211.090,89
Menos	210110	Depósitos monetarios que no generan interés	\$ (117.725,23)
Menos	210130	Cheques certificados	\$ (6.311,47)
Menos	210150	Depósitos por confirmar	\$ (10.092,73)
Mas	2103	Depósitos a Plazo	\$ 1.232.550,15
Mas	2105	Depósitos registrados	\$ 7.999,25
Mas	2903	Fondos en Administración	\$ 26.334,79
	2903	Total Pasivos con Costos	\$ 7.343.845,65

Fuente. Balances BanEcuador.

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Indicador

$$\text{Relación} = \frac{\text{Activos Productivos}}{\text{Pasivos con Costo}}$$

$$\text{Relación} = \frac{\$ 27.991.917,44}{\$ 14.687.691,29}$$

$$\text{Relación} = 190,58\%$$

El indicador calculado es muy importante para el Banco ya que nos demuestra la capacidad que tiene para producir ingresos que hacen frente a los costos forjados en un 190,58%, demostrando que BanEcuador Sucursal Provincial Puyo tiene una gran proporción para cumplir sus compromisos contrarios.

✓ *Grado de Absorción*

Nos accede medir el margen que se consume en los gastos operacionales. Este indicador es muy importante dentro de las instituciones financieras, ya que depende del margen financiero el giro normal del Banco.

$$\text{Grado Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$$

A mayores valores en este índice, nos acceden exhibir con mayor eficiencia en la obtención de ingresos financieras con relación a las operaciones regulares da la empresa.

Gastos Operacionales

Son todos aquellos desembolsos que se ejecuta regularmente en el Banco, se incluyen: honorarios, gastos personales servicios varios (alquiler, sueldos, servicios básicos, arriendo), impuestos multas depreciaciones, amortizaciones, construcciones y consumo de materiales y suministros.

Margen (Neto) Financiero

Es la utilidad que se logran sobre las operaciones financieras, es decir, la diferencia existente entre los ingresos financieros y los costos de los pasivos. Dentro de una institución como el Banco la mayoría de sus ingresos provienen de las operaciones financieras.

$$\text{Grado Absorción} = \frac{\text{Gastos Operacionales}}{\text{Margen Financiero}}$$

Tabla 12-3: Grado de Absorción

GASTOS OPERACIONAL	Cuenta	Nombre	Total
	45	Gastos de operación	\$ 213.495,18
NETO FINANCIERO	Más	51 Intereses y Descuentos Ganados	\$ 774.944,37
	Menos	41 Intereses Causados	\$ (71.743,56)
	Igual		\$ 916.696,00
	Más	52 Comisiones Ganadas	\$ 13,95
	Más	54 Ingresos por Servicios	\$ 10.939,72
	Igual		\$ 927.649,66
	Menos	44 Provisiones	\$ (93.229,39)
	Igual		\$ 834.420,27
		Grado de Adsorción	25,59%

Fuente. Balances BanEcuador.

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Luego del cálculo ejecutado podemos fijar que en BanEcuador Sucursal Provincial Puyo consume un 25, 59% del margen financiero lo cual demuestra que este indicador es bajo dado que el margen financiero que generó es alto, por cual es recomendable que se incremente el mismo para así poder incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos financieros dentro de las operaciones que regularmente se ejecutan en la empresa.

a) *Suficiencia Patrimonial*

Nos accede medir la proporción en la que el patrimonio efectivo se encuentra frente a los activos inmovilizados. Mientras mayor sea la cobertura patrimonial el banco tendrá una mejor posición.

En algunos casos en los cuales el monto de los activos inmovilizados netos no solo que pueden estar en cero por ser muy pequeño, sino que se convierten en negativos por el efectos de las cuentas de evaluación en la cartera improductiva así como otros activos inmovilizados que se consideran para conformar el designar.

$$\text{Suficiencia Patrimonial} = \frac{\text{Patrimonio} + \text{Resultados}}{\text{Activos Inmovilizados Netos}}$$

Tabla 13-3: Suficiencia Patrimonial

SUFICIENCIA PATRIMONIAL	8,61%
PATRIMONIO	\$ 693.790,47
ACTIVOS INMOVILIZADOS	\$ 8.061.006,08

Fuente. Balances BanEcuador.

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

BanEcuador nos muestra una cobertura del 8,61% para enfrentar a posibles riesgos en las partidas de activo este indicador no es muy bueno en comparación con cualquier otra entidad financiera dado que este banco es público y se encuentran algunos bienes inmuebles en liquidación para que así el banco pueda ser el propietario ya que en la actualidad el propietario es el Banco Central por decreto N° 942 del 20 de Octubre de 1943 dichos bienes deben ser transferidos a Banco de Fomento actual BanEcuador.

b) Liquidez

Capacidad de atender obligaciones de corto plazo, por ostentar dinero en efectivo o activos que se trasfiguran fácilmente en efectivo. Dentro de una institución financiera, la liquidez se evalúa por la capacidad para atender los requerimientos de encaje, los requerimientos de efectivo de sus depositantes en el tiempo en que lo soliciten y nuevas solicitudes de crédito. (Superintendencia de Bancos y Seguros, Subdirección de Estadísticas)

Fondos Disponibles / Total Depósitos a Corto Plazo.

Esta fórmula nos accede conocer cuál es la capacidad de respuesta que ostenta la institución financiera, frente a los requerimientos que tienen los depositantes de efectivo al corto plazo.

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

Tabla 14-3: Fondos Disponible/Total Depósitos

FONDOS DISPONIBLES	Cuenta	Nombre	2018	2019
	11	Fondos Disponibles	\$ 409.804,05	\$ 212.257,62
Total Depósitos a Corto Plazo	2101	Depósito a la Vista	\$ 7.896.801,01	\$ 6.211.090,89
	21035	De 1 a 30 días	\$ 116.356,58	\$ 473.661,54
	210310	de 31 a 90 días	\$ 382.479,18	\$ 407.733,02
		Total Depósitos a corto plazo	\$ 8.395.636,76	\$ 7.092.485,44
RELACIÓN	Fondos Disponibles / Total Depósitos		4,88%	2,99%

Fuente. Balances BanEcuador. (Cuadro fondos disponibles, obtenido de los balances de la Agencia)

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Luego de fijar este indicador podemos fijar que la mejor posición de liquidez de la agencia Provincial Puyo es en el año 2018 que es de tan solo un 2,99%, es decir para el 2019 la agencia presenta menor disponibilidad para poder cubrir los pagos a sus pasivos más exigibles.

Luego de indagar el riesgo estructural del balance que está comprendido por los activos y pasivos, podemos fijar que dado las múltiples crisis económicas que se han originado a nivel mundial en los últimos años, los clientes de los bancos aun no tienen la confianza suficiente en el sistema financiero y han dejado de recibir depósitos a plazo fijo que sean de larga duración y prefieren simplemente los depósitos a la vista en donde existe simplemente el ahorro-consumo en lugar de haber ahorro- inversión, lo cual provoca que el Banco disminuya su nivel de liquidez lo que no significa que no sea solvente, pero es muy importante no dejar de lado el nivel de liquidez apropiada ya que si tienen muy alto este indicador ocasionaría que los créditos tienda a bajar por la excesiva demanda, así como no controlar la liquidez monetaria de la institución ya que puede causar que no se cumplan con las obligaciones con el público.

c) Rentabilidad

Es la proporción que mide los resultados logrados por una entidad en un período económico en relación con sus recursos patrimoniales o con sus activos.

✓ Rendimiento Operativo sobre Activo – ROA

Nos accede medir la rentabilidad de los activos. A mayores valores represente este indicador la empresa se encuentra en mejores condiciones.

Para el mes de diciembre:

$$ROA = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Activo}}$$

Utilidad o Pérdida del Ejercicio

Es el resultado de restar los ingresos y gastos del ejercicio.

✓ *Rendimiento sobre Patrimonio – ROE*

Nos indica la rentabilidad que existe en del patrimonio. Si es mayor nos demuestra que la empresa se encuentra en buenas condiciones.

Para el mes de diciembre:

$$ROE = \frac{\text{Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}{\text{Patrimonio – Utilidad o Pérdida del Ejercicio}}$$

Patrimonio – Utilidad o Pérdida del Ejercicio

Es el valor del Patrimonio al que logra al final del ejercicio económico, libre de las utilidades o pérdidas según sea el caso.

Tabla 15-3: Indicadores de Rentabilidad

INDICADOR	DIC-18
rendimiento operativo sobre Activo-ROA	\$285.944,39/\$18.987.383,34= 1,51%
Rendimiento sobre Patrimonio-ROE	\$285.944,39/\$286.586,72= 99,79%

Fuente. Balances BanEcuador.

Elaboración: Villafuerte, Jessica, 2019.

Ejecutar el análisis de los indicadores de rentabilidad es muy importante ya que estos acceden expresar ya sea el éxito o el fracaso que ejecuta la gestión, se utiliza estos indicadores para medir la retribución del activo total y del patrimonio, se ejecutó el análisis de la rentabilidad que corresponde al cierre del año 2018 el mismo que nos muestra que en BanEcuador Sucursal Provincial Puyo la rentabilidad de los activos es de 1.51%, mientras que la rentabilidad del patrimonio instituye un 99,79% la alta rentabilidad existente sobre el patrimonio se debe a que el Banco trabaja con pocos recursos propios ya que el mayor porcentaje lo instituyen los recursos

ajenos que pertenecen a las captaciones por las cuales se generan las tasas pasivas como con: cuentas de ahorro, corrientes, depósitos a plazo fijo.

3.1.3. Análisis y discusión de las encuestas

- ✓ Encuestas aplicadas a Clientes con Crédito en BanEcuador

Se aplicó las encuestas a 111 clientes que solicitaron créditos a BanEcuador estimados como la muestra a los cuales tendrán que responder 10 preguntas coherentes con el tema a tratar esto nos permitirá tener una visión más clara y real de la situación que atraviesa el Banco, a continuación, se representa los resultados con sus respectivos análisis.

Tabla 16-3: Análisis de las encuestas a los clientes de BanEcuador

PREGUNTA	ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN
<p>1.- ¿Cuál es el nivel educativo que usted posee?</p>	<p>Conforme a las encuestas aplicadas a los clientes de BanEcuador el 56% corresponde a personas que tiene instrucción primaria, el 25% pertenece a quienes cruzaron la secundaria ,16% terminaron la universidad y el 3% estudios ejecutados en cuarto nivel.</p>	<p>Considerando que de acuerdo a los resultados de las encuestas los la mayor parte de la los clientes solo ostentan instrucción primaria por lo cual dificulta a los oficiales de crédito la comunicación con los clientes, ya que se debe utilizar el lenguaje adecuado para que comprendan los procesos que se deben cumplir al adquirir un crédito.</p>
<p>2.- ¿Cuántas personas integran su núcleo familiar?</p>	<p>De acuerdo con la muestra de las encuestas ejecutadas con relación al número de integrantes de cada núcleo familiar el 41 % está conformado por 6 personas, seguido por el 23% que consta de 7 personas, a continuación del 19% que indica que está formado por 5 personas, y para finalizar tenemos el grupo del 17% que indica que su familia está conformada por 3 personas.</p>	<p>Las encuestas demuestran que la mayor parte de los créditos están otorgados a personas que ostentan 6 integrantes en su núcleo familiar esto se debe a que BanEcuador otorga la mayoría de sus crédito al sector rural el mismo que está conformado por hogares en los cuales no se ejecuta planificación familiar, por lo cual es importante que se tome en consideración los montos que se conceden tomando en cuenta las otras responsabilidades que deben cumplir los clientes.</p>
<p>3.- ¿A qué sector pertenece su actividad económica?</p>	<p>Del total de las personas encuestadas el 49% corresponde a el sector primario que es la actividad económica de agricultura y ganadería, con el 21% se encuentra el sector comercial, seguido del 10% el cual es fijado al sector industrial, en la actividad de prestación de servicios tenemos el 7%, el 6% en la construcción, a continuación, tenemos el 4% que se encuentra como empleado dependiente y el 3% que ejecuta actividades distintas a las aludidas.</p>	<p>BanEcuador tienen como prioridad el sector rural por cual la mayoría de los créditos están encaminados al sector primario en el cual se ejecuta la actividad agrícola pecuaria, considerando que el este el área a la que más el banco reincide para la concesión de dinero se debe forjar nuevas estrategias para que el mismo regrese al banco de acuerdo a los plazos instituidos para así poder reducir considerablemente el riesgo de que no sea cancelada la deuda.</p>

<p>4.- ¿Con qué frecuencia recibe los ingresos de la inversión que ejecuto con el crédito?</p>	<p>De acuerdo con la frecuencia de retorno de la inversión tenemos los siguientes resultados el 22% semestralmente, el 18% quincenalmente, el 15% trimestralmente, el 14% mensual y semanalmente, el 9% anual y el 8% diariamente.</p>	<p>Dado que la mayoría de las actividades económicas que ejecutan los clientes del Banco es la agricultura genera que el retorno de su inversión sea semestralmente por lo cual se debe tomar muy en cuenta antes de acceder un crédito ya que si son otorgados en menores plazos dificulta el cumplimiento en los pagos forjando que la cartera vencida incremente.</p>
<p>5.- ¿Cómo se encuentra con el pago de su crédito?</p>	<p>De acuerdo con las encuestas ejecutadas a la muestra se determina que el 62% se encuentra al día en sus pagos, le 20% está retrasado 1 mes, retrasado de 2 a 3 meses se encuentra el 14% y al final se encuentra el 4% de las personas que no han cumplido con su pago más de 4 meses.</p>	<p>Podemos concluir que la mayor parte de los clientes se encuentran al día en sus pagos de acuerdo con la muestra encuestada, los clientes que se encuentran retrasados con un mes podría ser estimado como temporal ya que el tiempo no es muy largo, pero sin embargo se debe estar pendiente de este grupo dado que con el tiempo puedo contribuir a que la morosidad aumente y se vuelva algo contagioso dentro de las comunidades.</p>
<p>6.- ¿Cuál es el motivo por el que se suele atrasar con el cumplimiento de la deuda?</p>	<p>De las encuestas ejecutadas el 52% de los clientes si suelen pagar sin retrasos, el 31% ostenta que las fechas de pago no coinciden con los ingresos que tienen, el 10% no dispone de los ingresos suficientes para cancelar la deuda, el 4% tuvieron que cambiar de trabajo el cual les genera ingresos menores, el 3% tienen otras justificaciones como (enfermedades, accidentes, pérdidas, casos fortuitos, etc.)</p>	<p>Podemos concluir que los clientes tienen una buena cultura de pago, pero no hay que dejar pasar por alto aquellos clientes que no cumplen con los pagos por motivo de que no ostentan los ingresos necesarios dado que los oficiales deben llenar la solicitud de crédito de acuerdo a la disponibilidad de dinero del cliente.</p>

Continua

<p>7.- ¿Cómo es la atención que recibe de los funcionarios con respecto a la orientación para recibir el crédito?</p>	<p>Tomando en cuenta las encuestas ejecutadas la calidad de servicio y la información brindada por los funcionarios el 51% considera que es muy bueno, el 21% considera que es excelente, el 14% el bueno, el 11% es regular, y el 3% considera que es deficiente el servicio prestado.</p>	<p>La mitad de los clientes encuestados consideran que la orientación que reciben de los oficiales de crédito es muy buena pero también tenemos que considerar la atención que se le está brindando a la otra mitad dado que la mala información que tal vez se les brinda a los clientes es motivo que se incumplan con los pagos dado que se genera confusión y en algunos casos mal interpretaciones.</p>
<p>8.- ¿Ud. Conoce el porcentaje y cuánto paga por cargos de morosidad?</p>	<p>Haciendo referencia al conocimiento que ostentan los clientes respecto a las tasas de interés por mora podemos señalar que el 65% no ostenta conocimientos sobre los recargos de morosidad, y el 35% si los ostenta.</p>	<p>Se concluye que la gran mayoría del cliente no ostenta conocimientos sobre los intereses de mora que se generan por el incumplimiento en sus pagos, por lo que es necesario que los oficiales de crédito se tomen el tiempo necesario para brindar la información suficiente a los clientes de los beneficios y las desventajas para así evitar que paguen interés por ejecutar pago atrasados y se generen molestias en los mismos.</p>
<p>9.- ¿Considera usted que BanEcuador debe dar a conocer más sobre el porcentaje que cobra por retraso en pago de créditos?</p>	<p>Haciendo referencia a las capacitaciones que debería brindar BanEcuador sobre los porcentajes que cobra de morosidad el 75% de las personas encuetadas creen que, si se debe dar más información sobre recargos, y el 25% considera que no dado que siempre ejecutan sus pagos puntuales.</p>	<p>Los clientes en su mayoría consideran necesario que se les debe brindar más información sobre los recargos que se generan por morosidad, dado que les puede permitir tener una mejor planificación de sus ingresos para así ejecutar sus pagas en los tiempos instituidos y ahorrarse los intereses que pagan por retrasarse.</p>

<p>10.- ¿Los productos financieros (créditos) que otorga BanEcuador cumple con las necesidades que los clientes tienen?</p>	<p>Del total de clientes encuestados el 83% considera que el Banco si está brindando productos financieros acorde a sus necesidades y el 17% considera que no es así.</p>	<p>Se concluye que los clientes se sienten satisfechos con los productos que corresponden a créditos por lo que es necesario tomar medidas para que esos productos financieros sean indagados de la mejor manera y su retorno permita a los clientes cumplir con sus obligaciones financieras.</p>
--	---	--

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

Tabla 17-3: Análisis de las encuestas a los funcionarios de BanEcuador

PREGUNTA	ANÁLISIS	INTERPRETACIÓN
<p>1.- ¿Cuál cree usted que es la principal causa para que los clientes de BanEcuador no cumplan oportunamente con el pago de los créditos?</p>	<p>Con las encuestas ejecutadas los funcionarios consideran que el problema para ejecutar cobranza a los clientes se debe un 38% depende de factores externos, el 37% considera que los créditos no son otorgados con los procesos adecuados, el 25% señala que el problema se genera por la falta de políticas en los créditos.</p>	<p>La mayor parte de los funcionarios consideran que el problema para ejecutar la cobranza de los créditos depende de factores externos los mismo que tal vez no son estimados al momento de acceder los créditos, los mismo que deben ser estimados ya que pueden ser uno de los principales motivos por los cuales los clientes utilizan como excusa para no ejecutar sus pagos en los tiempos instituidos. También es importante tomar en cuenta los procesos que se llevan a cabo para acceder los crédito ya que son estimados como un de las causas por los cuales se genera un incremento de la cartera del banco.</p>
<p>2.- ¿Usted considera que BanEcuador Sucursal Provincial puyo tiene problemas de morosidad?</p>	<p>De los funcionarios encuestados el 75% considera el banco si tienen problemas de morosidad el Banco y un 25% considera que no es así.</p>	<p>Es evidente que los funcionarios de BanEcuador tienen la certeza de que existe problemas de morosidad dado que cada una de las carteras que manejan son muy altas, podríamos considerar que esto se debe al cambio de gerente que han sufrido en el último año dado que la forma de maneja la morosidad no es la misma aunque se han instituido algunos cambios para mejor no han sido lo suficiente para reducir la cartera como se debería.</p>
<p>3.- ¿A su criterio el proceso de concesión de crédito de BanEcuador es adecuado?</p>	<p>Se concluye el 63% de los funcionarios señalan que no se utilizan los procedimientos adecuados para acceder los créditos a los clientes, y el 37% ostenta que si se mantienen los proceso adecuados.</p>	<p>Los funcionarios del Banco en su mayoría considera que los procesos de concesión de créditos no son los adecuados dado que este puede ser uno de los causantes por los cuales los clientes no logran entender la importancia de regresar el dinero que les presto el banco y no lo toman con la responsabilidad que deberían.</p>

<p>4.- ¿La rentabilidad de la entidad se ha visto afectada por la cartera improductiva de los clientes?</p>	<p>Un 75% de los empleados que puede ser estimado como la mayoría considera que la cartera improductiva efectivamente afecta la rentabilidad del Banco, mientras el 25% cree que no influye.</p>	<p>Se concluye que la mayoría de los funcionarios consideran que realmente la cartera improductiva del banco si afecta la rentabilidad el banco por lo cual es necesario tomar medidas que ayuden a mantener una cartera más sana y evitar pérdidas para el banco que afecta en los balances.</p>
<p>5.- ¿Cree usted que la economía por la que atraviesa el país influye en la cartera de BanEcuador?</p>	<p>En lo que se relaciona con la influencia de la economía nacional con la cartera del Banco, el 75% de los funcionarios encuestados menciona que si influye y el 25% que no influye.</p>	<p>Se determina que la factora económica del país si influyen en la cartera que ostenta el Banco más cuando los presupuestos que se proyectan son copo real lo cual se ve perjudicado aún más con la realidad que atraviesa el país, lo cual afecta en gran magnitud la cartera.</p>
<p>6.- ¿Para usted las metas de colocación van acorde con la realidad Nacional y Sectorial?</p>	<p>De los funcionarios encuestados el 88% señalan que las metas no están siendo fijadas de acuerdo a la realidad de cada uno de los sectores que llega el banco, mientras que el 12% ostenta que son las correctas.</p>	<p>Los empleados en su mayoría ostentan que las metas que les son fijadas para ejecutar colocaciones no van a cordes con la realidad de los sectores en los que ellos trabajan, por lo cual se puede considerar como un factor negativo ya que muchas de las entidades financieras son muy ambiciosas por lo cual los oficiales ejecutan créditos sin ejecutar los debidos procesos lo cual ocasiona problemas a futuro.</p>

<p>7. ¿Cuál cree usted que es la principal causa por la cual se genera problemas en el trabajo de crédito y disminución en la recuperación de los mismos?</p>	<p>El 50 % de los empleados a los que se les ejecuto las encuestas señalan que la recuperación de carter se dificulta por la sobrecarga de trabajo, seguido del 25% que cree que es por la poca gestión de cobro que se ejecuta, el 13% menciona que se debe a una inapropiada rotación del personal y al final el 12% indica que se debe a la información errónea de datos personales de los clientes que dificulta la gestión de cobro.</p>	<p>Se concluye que la dificultad para la recuperación de cartera se debe a la sobrecarga de trabajo que se genera para los oficiales de crédito dado que existen demasiadas carpetas sin dar por concluidas, así como también hay que considerar el hecho de que no existe en alguno de los casos la información correcta que les permita acercarse a los clientes y no se ejecuta la gestión apropiada para recuperar la cartera.</p>
<p>8.- ¿El título que ostenta está acorde con el cargo que desempeña?</p>	<p>Del total de los empleados encuestados el 62% de ellos menciona que el título que pose va de acuerdo con el puesto que desempeña y un 38% ostenta que no va acorde con su profesión.</p>	<p>Se concluye que la mayor parte de los funcionarios encuestados tienen los conocimientos, así como la capacidad de desarrollar bien su trabajo dado que cuentan con una formación que les permite defenderse en este campo, también existe un porcentaje que no cuenta con la formación adecuada para la actividad que ejecutan lo cual es reemplazado con la experiencia que ostentan dado que se encuentran laborando algún tiempo en la institución demostrando la capacidad que tienen para ejecutar un buen trabajo.</p>

Fuente: Investigación de Campo
 Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

3.1.4. Verificación de hipótesis

Método utilizado

Para la comprobación de la hipótesis se emplea la prueba estadística del Chi-cuadrado, el mismo que es un método útil para conocer si existe un desacuerdo suficiente entre las frecuencias que se observaron y las correspondientes frecuencias que se esperan, tal que la hipótesis nula se rechace.

En este tipo de problemas el estadístico de prueba es: χ^2
$$= \sum (f_o - f_e)^2 / f_e.$$

En donde:

χ^2 = Chi-cuadrado

\sum = Sumatoria

f_o = Frecuencia observada de ejecución de un acontecimiento explícito.

f_e = Frecuencia esperada o teórica.

La aplicación de esta ecuación requiere lo siguiente:

- Encontrar la diferencia entre cada frecuencia observada y la correspondiente frecuencia esperada.
- Elevar al cuadrado estas diferencias.
- Dividir cada diferencia elevada al cuadrado entre la correspondiente frecuencia esperada.
- Sumar los cocientes restantes.

Se hizo uso de un margen de error del 5% el cual se convierte en un nivel de confianza de 0.05 con el que se indagan los datos en la tabla Chi-cuadrado.

El grado de libertad se obtendrá a través de la fórmula.

$$G1 = (f-1) (c-1)$$

Dónde:

G1 = Grado de libertad

F = Filas

C= Columnas.

Para lograr el Chi-cuadrado según la tabla se buscó el grado de libertad y el nivel de confianza y así se logró el Chi-cuadrado tabla (X^2_t) que se compara con el Chi-cuadrado calculado (X^2_c). Si el X_t es mayor que el X_c se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula.

En la investigación de conformidad a este criterio se fijó el X_c es mayor que el X_t por lo tanto se aceptó la hipótesis de trabajo y se rechazó la hipótesis nula.

Chi cuadrado clientes

Para el cálculo del chi-cuadrado clientes se tomó en consideración las preguntas 8,9 y 10 de la encuesta.

Tabla 18-3: Cálculo Chic Cuadrado

CATEGORÍA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 8	39	72	111
Pregunta 9	83	28	111
Pregunta 10	92	19	111
TOTAL	214	119	333

Fuente: Investigación de Campo. (Preguntas seleccionadas de clientes)

Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

Tabla 19-3: Contingencia Chic Cuadrado

Alternativa	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	39	71,33	-32,33	1045,44	14,66
2	72	39,67	32,33	1045,44	26,36
3	83	71,33	11,67	136,11	1,91
4	28	39,67	-11,67	136,11	3,43
5	92	71,33	20,67	427,11	5,99
6	19	39,67	-20,67	427,11	10,77
Total					63,11

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

$X^2_{calc}=63,11$

Cálculo del Grado de Libertad

G1: (f-1) (c-1)

(3-1) (2-1)

(2) (1)

(2)

$$\alpha = 0.05$$

Nivel de confianza = 95%

Comparación Chi Cuadrado y Valor Crítico

Chi Cuadrado Tabla. $X^2_t = 5,991$

$$X^2_{\text{calc}} = 63,11 > X^2_t = 5,991$$

De acuerdo a estos resultados, ejecutados de los clientes se pudo comprobarse que el Chi-cuadrado Prueba es mayor que el Chi-cuadrado tabla, por lo cual se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, Es decir los clientes no conocen el porcentaje de morosidad de cobro por retraso de pago.

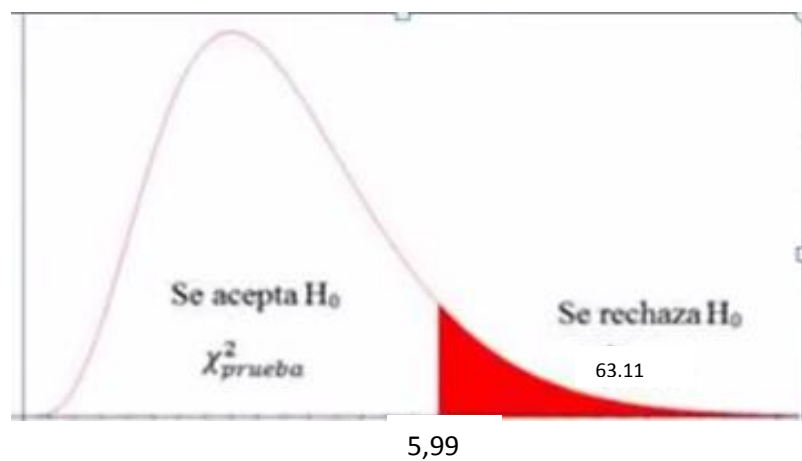


Gráfico 4-3: Chi cuadrado

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Chi cuadrado Funcionarios

Para el cálculo del chi-cuadrado clientes internos se tomó en consideración las preguntas 2, 3, 6 y 8 del cuestionario de empleados.

Tabla 20-3: Cálculo Chic Cuadrado

CATEGORIA	SI	NO	TOTAL
Pregunta 2	6	2	8
Pregunta 3	3	5	8
Pregunta 6	1	7	8
Pregunta 8	5	3	8
TOTAL	15	17	32

Fuente: Investigación de Campo. (Preguntas seleccionadas de clientes)
Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

Tabla 21-3:Tabla de Contingencia Chic Cuadrado

Alternativa	Fo	Fe	Fo-Fe	(Fo-Fe) ²	(Fo-Fe) ² /Fe
1	6	3,75	2,25	5,06	1,35
2	2	4,25	-2,25	5,06	1,19
3	3	3,75	-0,75	0,56	0,15
4	5	4,25	0,75	0,56	0,13
5	1	3,75	-2,75	7,56	2,02
6	7	4,25	2,75	7,56	1,78
7	5	3,75	1,25	1,56	0,42
8	3	4,25	-1,25	1,56	0,37
Total					7,40

Fuente: Investigación de Campo. (Tabla de contingencia para el cálculo de la prueba estadística)
Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

$X^2 \text{ calc} = 7,40$

Cálculo del Grado de Libertad

Gl: $(f-1) (c-1)$

$(4-1) (2-1)$

$(3) (1)$

(3)

$\alpha = 0.05$

Nivel de confianza = 95%

Comparación Chi Cuadrado y Valor Crítico

Chi Cuadrado Tabla. $X^2_t = 7,815$

$$X^2_{\text{calc}} = 7,40 > X^2_t = 7,81$$

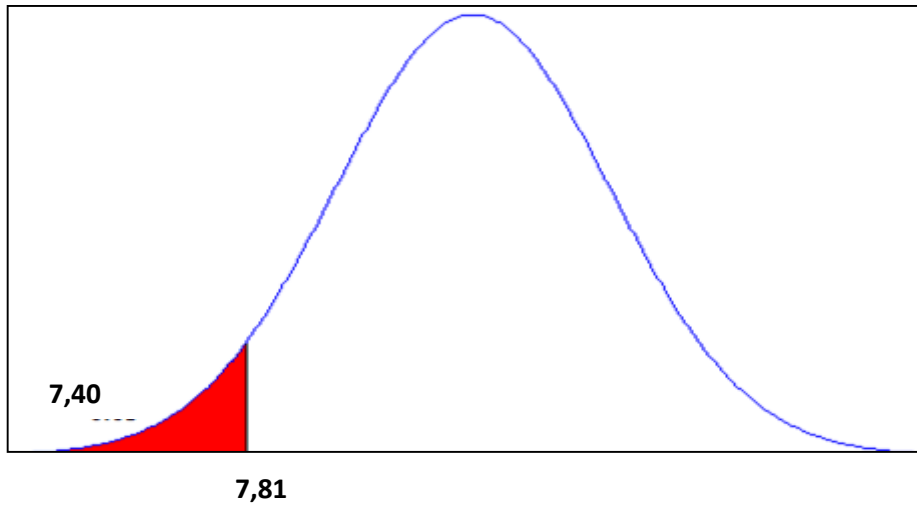


Gráfico 5-3: Chi cuadrado

Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

De acuerdo a estos resultados, logrados en los clientes se pudo evidenciar que el Chi-cuadrado Prueba es menor que el Chi- cuadrado tabla, por lo cual se rechaza la hipótesis de trabajo y se acepta la hipótesis nula, Es decir los funcionarios conocen información de BanEcuador.

3.2. Propuesta

Diseño de Estrategias Administrativas y Financieras para la disminución del Riesgo Crediticio en BanEcuador Agencia Provincial Puyo.

3.2.1. Importancia de la propuesta

Las estrategias financieras y administrativas están proyectadas para brindar seguridad al activo más importante de Banecuador, mediante el análisis de los procesos de crédito que pueden evidenciar factores de riesgo acciones básicas diseñadas exclusivamente para ser aplicadas por el área administrativa y operativa de la Institución acordes al perfil del cliente de BanEcuador con el objetivo de mantener una apropiada administración del portafolio y reducir los riesgos que puedan exhibirse en la colocación y recuperación del crédito, producto de factores internos y externos.

3.2.2. Estrategias administrativas y financieras para reducir el riesgo crediticio

ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN	PRODUCTO
Estrategia N. 1 Garantizar el cumplimiento del análisis técnico- financiero para la concesión de crédito de forma metódica.	Sustentar un análisis técnico financiero que garantiza la colocación óptima de recursos lo que se genera como consecuencia una cartera sana y de fácil recuperación esto disminuye el riesgo crediticio, pero para conseguir esto es necesario diseñar un flujo grama de procesos que establezca y estandarice los productos financieros que se emplea en la colocación de créditos.	<p>a) <i>La utilización y cumplimiento de flujo gramas de procesos permite a los oficiales de crédito mitigar el riesgo de que el cliente caiga en mora con la entidad financiera.</i></p> <p>b) <i>Ejecutar una lista de clientes con calificación A y B crear base de datos personales del crédito</i></p>
Estrategia N.2 Tomar medidas que nos ayuden tener la seguridad de que la información de cada cliente es la correcta.	Establecer alianzas estrategias con Instituciones del Estado que ayuden disponer de la información suficiente de los clientes, que garantice veracidad en los datos que se ingresan en el sistema del Banco como parte del proceso de colocación del Banco.	<p><i>Crear un sistema que esté conectado con la información del registro civil así los oficiales de crédito podrán validar la información de los cliente.</i></p> <p><i>Iniciar campañas de actualización de datos.</i></p> <p><i>Los oficiales deberán ingresar obligatoriamente al sistema de Dato Seguro para la validación de cédulas</i></p>
Estrategia N.3 Sectorización por áreas de trabajo que permita al oficial de crédito tener un direccionamiento claro.	La sectorización de la provincia de Pastaza permitirá establecer áreas específicas de trabajo para determina el comportamiento y voluntad de pago de los clientes esto permitirá ejecutar validaciones cruzadas para verificar que no existan inconsistencias en los créditos otorgados.	<p><i>Ejecutar reuniones cada 15 días que ayuden informar sobre las observaciones de las visitas ejecutadas</i></p> <p><i>Los oficiales deberán entregar un informe mensual de sus clientes para que otro funcionario verifique la información mediante la validación cruzada e informe si existen novedades.</i></p>
Estrategia N.4 Ejecutar programas de capacitación financiera para los clientes que requieren un crédito en BanEcuador.	La educación financiera es el pilar esencial para el sistema del Banco, ya que disminuye su riesgo de crédito, ayuda también a que los clientes tengan una mejor cultura financiera y sensibilizará a los mismos sobre la importancia de obtener un crédito, sus beneficios y las responsabilidades que implica la transacción crediticia.	<p>a) <i>Implementar programas de educación financiera para los clientes al menos una vez al mes como requisito para acceder a un crédito.</i></p> <p>b) <i>solicitar a los clientes un certificados de haber cumplido con el curso de educación financiera, antes de otórgales el crédito.</i></p> <p>b) <i>Facilitar a los clientes folletos que les ayuden mejorar su cultura financiera.</i></p>
Estrategia N.5 Capacitar y motivar al personal para un mejor desempeño	Establecer programas de capacitación del personal del área de negocios que garanticen que los mismos se sienten a gusto en el área de trabajo y así puedan cumplir con estándares de calidad y eficiencia que exige y requiere la sucursal.	<p><i>Desarrollar procesos de capacitación certificados (e-learning) que fortalezcan competencias de colocación y administración de crédito del personal de negocios.</i></p> <p><i>Establecer incentivos que motiven al personal a cumplir no solo con sus metas de colocación sino también con la metas de recuperación de cartera.</i></p>
Estrategia N.6 Mejorar el clima laboral y fortalecer el empoderamiento del funcionario hacia el Banco.	Desarrollar actividades que ayuden a los empleados relacionarse entre ellos así como con la institución para lograr su empoderamiento en pos de una sucursal eficiente y líder en la zonal 3 de BANECUADOR	<p><i>Crear una asociación interna la cual vele por el bienestar de los funcionarios.</i></p> <p><i>Tomar en cuenta fechas importantes que ayuden a los funcionarios interrelacionarse e intercambiar ideas que ayuden su crecimiento personal así como su sentido de pertenencia a la institución.</i></p>

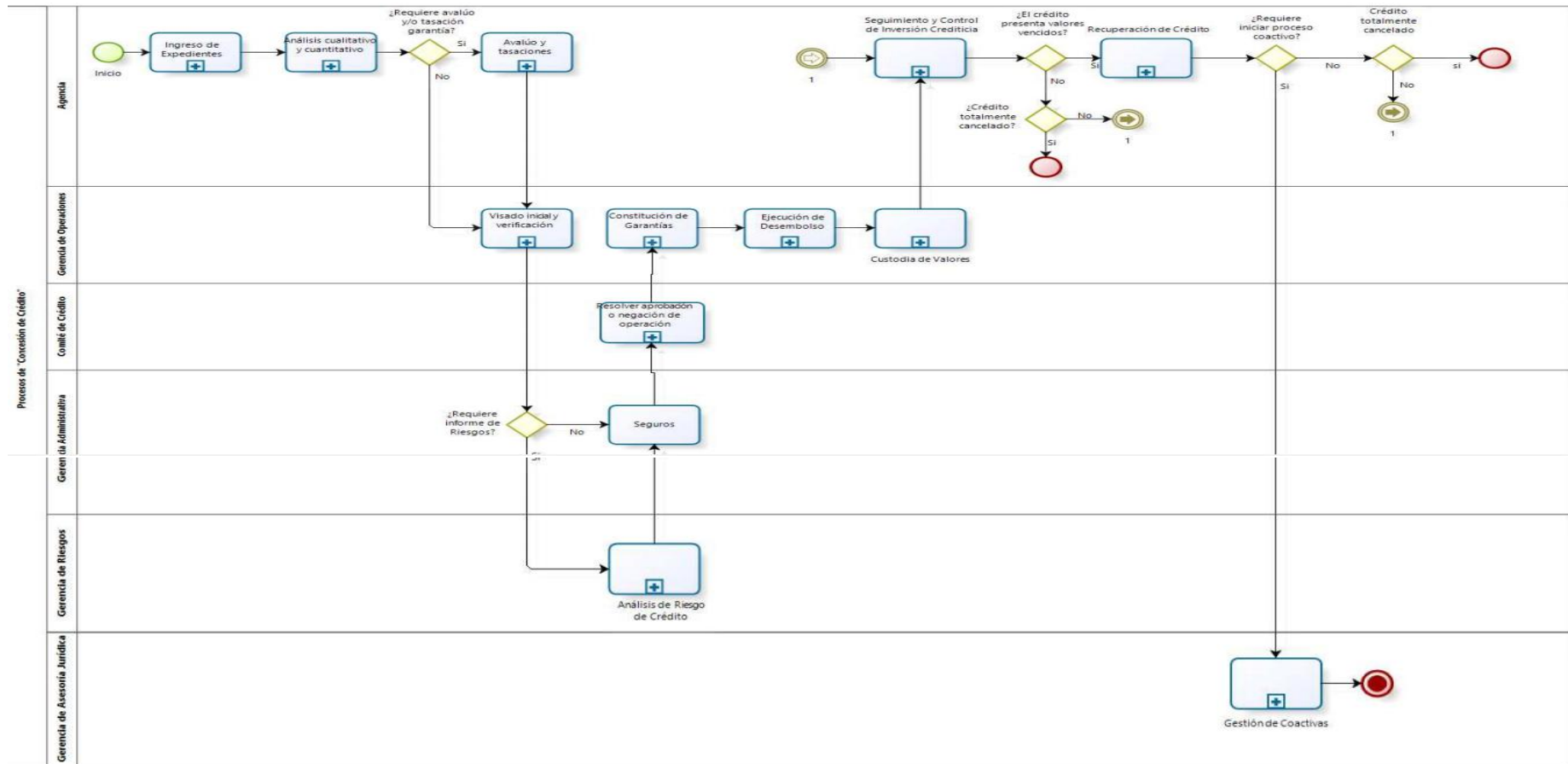


Gráfico 6-3: Flojo grama para la concesión de un credito

Elaborado por: Villafuerte, Jessica, 2019.

CONCLUSIONES

- ✓ En base a la información recopilada se puede concluir que la investigación ejecutada en el marco conceptual contribuyó a tener una idea más clara del tema de estudio así como de los diferentes términos que intervienen en el mismo.
- ✓ Se concluye que la cartera improductiva de la entidad no ha establecido políticas estratégicas para la reducción del riesgo crediticio por esta razón se ha forjado el incremento del índice de morosidad, teniendo como principal causa la falta de cumplimiento de los procesos establecidos para otorgar créditos que no incrementen su portafolio de cartera.
- ✓ En los resultados logrados de la investigación mediante la aplicación de trabajo de campo y observación, se demuestra que en BanEcuador Agencia Provincial Puyo existe desconocimiento en los directivos y el personal del área de crédito, cobranza y legal, sobre técnicas de recuperación y administración de su portafolio de cartera, lo que ha impedido el establecimiento de políticas estratégicas que ayuden a reducir la cartera improductiva evitando así el incremento del índice de morosidad, de este modo se concluye que un correcto análisis crediticio basado en los indicadores financieros y de gestión instituidos, así como el oportuno seguimiento de la operación financiada hará conocer al cliente que tener un crédito no es un derecho sino un apoyo por parte de la Institución Financiera.
- ✓ La aplicación de las estrategias para la administración de riesgo están encaminadas a la consecución de los objetivos institucionales, por medio de los cuales se espera oprimir la cartera vencida al menos en un 7%, ya que esto se transformara en oportunidades para ofrecer a los clientes potenciales productos y servicios que ostenta el Banco contribuyendo a la satisfacción de sus necesidades principalmente en los sectores vulnerables.

RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda mantener constantemente el análisis y evaluación de la cartera improductiva para evidenciar su comportamiento e instaurar mecanismos de control ante posibles eventos de riesgo
- ✓ Es recomendable que BanEcuador mantenga normas institucionales adaptables a los cambios de mercado, formule análisis comparativos de la evolución de cartera y sus segmentos, considerando principalmente el impacto y vulnerabilidad del riesgo así como su probabilidad de ocurrencia.
- ✓ BanEcuador debe fortalecer sus técnicas de negociación y cobranza agrandando la productividad de sus funcionarios en la recuperación de su cartera situada mediante capacitaciones constantes para permitir que el personal cuente con herramientas efectivas al momento de enfrentar una situación en el desarrollo normal de la entrega y recuperación de un préstamo y aún más en situaciones de morosidad originadas por cualquier eventualidad.
- ✓ Se recomienda la aplicación de las estrategias financieras y administrativas diseñadas bajo parámetros aplicables a la entidad pública, gestionando implementar una cultura financiera, ofrecer un mejor servicio al cliente, inspeccionar el riesgo crediticio, ser el mayor referente en la zona y el país así como lograr el incremento de la rentabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta, E.** (2014). *Modelo de gestión financiera para el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato. Ambato, Tungurahua, Ecuador.* (Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato). Obtenido de: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25593/1/T4016ig.pdf>
- Bravo, M.** (2005). *Contabilidad General.* 6ª ed.. Quito: Nuevodia.
- Brown, E.** (2012). *Bancos Públicos de ovejas negras a líderes globales.* obtenido de: <https://telaranadadeuda.wordpress.com/2012/03/13/bancos-publicos-de-ovejas-negras-a-lideres-globales/>
- Castañeda, J., De la Torre, L., Rodríguez, M., & Ramírez, L.** (2001). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.
- Castilla, G. & Sánchez, N.** (2012). *Estrategias gerenciales para el mejoramiento de la situación administrativa y financiera de la ESE Hospital local de Turbana Bolívar. Bolívar.* (Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán). Obtenido de: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5272/Pardo%20Medina%2C%20Gilmer.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gerencie. com** (2017). *Análisis Horizontal.* Obtenido de: <http://www.gerencie.com/analisis-horizontal.html>
- Gerencie. com** (2017). *Análisis Vertical.* Obtenido de <http://gerencie.com/analisis-vertical.html>
- Marquez, F.** (2013). *Propuesta de un Plan de administración de riesgo crediticio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Cámara de Comercio de Loja. Loja, Loja, Ecuador.* (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca). Obtenido de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7122/1/UPS-CT003904.pdf>
- Superintendencia de Bancos y Seguros, Subdirección de Estadísticas.** (s.f.). *Nota Técnica 5 Boletines Financieros.*



ANEXOS

ANEXO A: ENCUESTA APLICADA A LOS SOCIOS

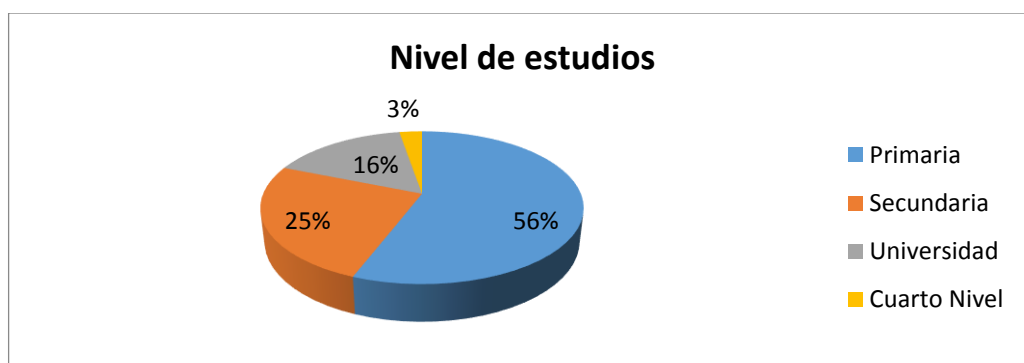
1.- ¿Cuál es el nivel educativo que usted ostenta?

Nivel de educación

CATEGORÍA	Nº Encuestas	Porcentaje
Primaria	62	56%
Secundaria	28	25%
Universidad	18	16%
Cuarto Nivel	3	3%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Nivel de educación

Fuente: Tabla N. 9

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Conforme a las encuestas aplicadas a los clientes de BanEcuador el 56% corresponde a personas que tiene instrucción primaria, el 25% pertenece a quienes cruzaron la secundaria ,16% terminaron la universidad y el 3% estudios ejecutados en cuarto nivel.

Interpretación:

Considerando que de acuerdo a los resultados de las encuestas los la mayor parte de la los clientes solo ostentan instrucción primaria por lo cual dificulta a los oficiales de crédito la comunicación con los clientes, ya que se debe utilizar el lenguaje adecuado para que comprendan los procesos que se deben cumplir al adquirir un crédito.

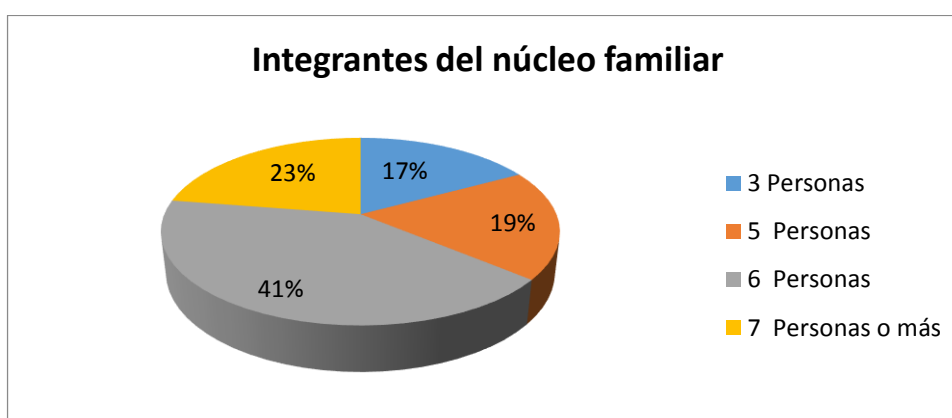
2.- ¿Cuántas personas integran su núcleo familiar?

Integrantes del núcleo familiar

CATEGORÍA	Nº Encuestas	Porcentaje
3 Personas	19	17%
5 Personas	21	19%
6 Personas	46	41%
7 Personas o más	25	23%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Integrantes del núcleo familiar

Fuente: Tabla N. 10

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

De acuerdo con la muestra de las encuestas ejecutadas con relación al número de integrantes de cada núcleo familiar el 41 % está conformado por 6 personas, seguido por el 23% que consta de 7 personas, a continuación del 19% que indica que está formado por 5 personas, y para finalizar tenemos el grupo del 17% que indica que su familia está conformada por 3 personas.

Interpretación:

Las encuestas demuestran que la mayor parte de los créditos están otorgados a personas que ostentan 6 integrantes en su núcleo familiar esto se debe a que BanEcuador otorga la mayoría de sus crédito al sector rural el mismo que está conformado por hogares en los cuales no se ejecuta planificación familiar, por lo cual es importante que se tome en consideración los montos que se conceden tomando en cuenta las otras responsabilidades que deben cumplir los clientes.

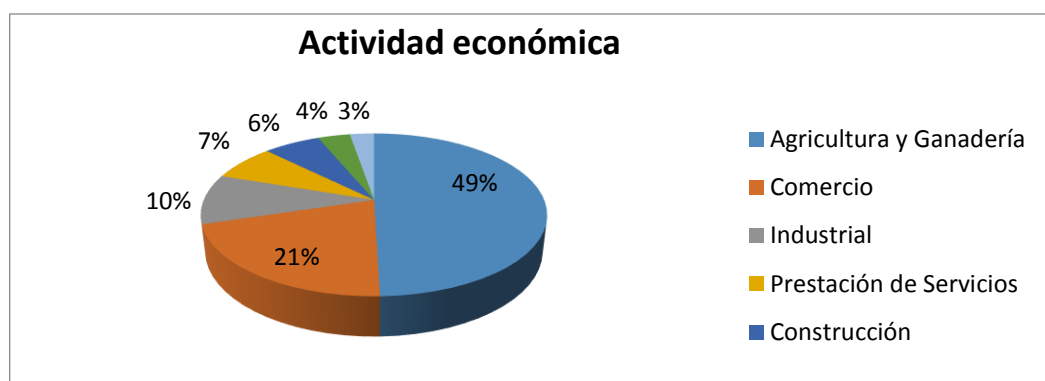
3.- ¿A qué sector pertenece su actividad económica?

Actividad económica

CATEGORÍA	Nº Encuestas	Porcentaje
Agricultura y Ganadería	55	50%
Comercio	23	21%
Industrial	11	10%
Prestación de Servicios	8	7%
Construcción	7	6%
Empleado Dependiente	4	4%
Otros	3	3%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Actividad económica

Fuente: Tabla N. 11

Elaborado por: Jessica Villafuerte

Análisis:

Del total de las personas encuestadas el 49% corresponde a el sector primario que es la actividad económica de agricultura y ganadería, con el 21% se encuentra el sector comercial, seguido del 10% el cual es fijado al sector industrial, en la actividad de prestación de servicios tenemos el 7%, el 6% en la construcción, a continuación, tenemos el 4% que se encuentra como empleado dependiente y el 3% que ejecuta actividades distintas a las aludidas.

Interpretación:

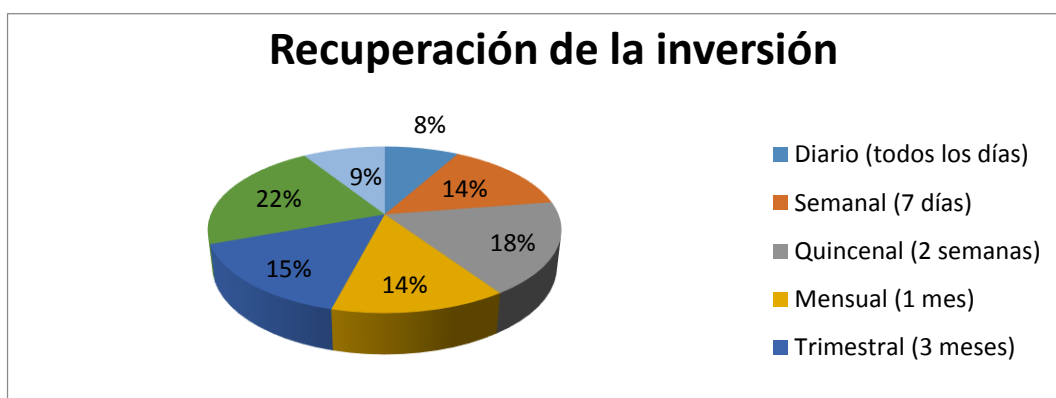
BanEcuador tienen como prioridad el sector rural por cual la mayoría de los créditos están encaminados al sector primario en el cual se ejecuta la actividad agrícola pecuaria, considerando que el este el área a la que más el banco reincide para la concesión de dinero se debe forjar nuevas estrategias para que el mismo regrese al banco de acuerdo a los plazos instituidos para así poder reducir considerablemente el riesgo de que no sea cancelada la deuda.

4.- ¿Con qué frecuencia recibe los ingresos de la inversión que ejecuto con el crédito?

Recuperación de la inversión

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Diario (todos los días)	9	8%
Semanal (7 días)	16	14%
Quincenal (2 semanas)	20	18%
Mensual (1 mes)	15	14%
Trimestral (3 meses)	17	15%
Semestral (6 meses)	24	22%
Anual (1 año)	10	9%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Recuperación de la inversión

Fuente: Tabla N. 12
Elaborado por: Jessica Villafuerte

Análisis:

De acuerdo con la frecuencia de retorno de la inversión tenemos los siguientes resultados el 22% semestralmente, el 18% quincenalmente, el 15% trimestralmente, el 14% mensual y semanalmente, el 9% anual y el 8% diariamente.

Interpretación:

Dado que la mayoría de las actividades económicas que ejecutan los clientes del Banco es la agricultura genera que el retorno de su inversión sea semestralmente por lo cual se debe tomar muy en cuenta antes de acceder un crédito ya que sí son otorgados en menores plazos dificulta el cumplimiento en los pagos forjando que la cartera vencida incremente.

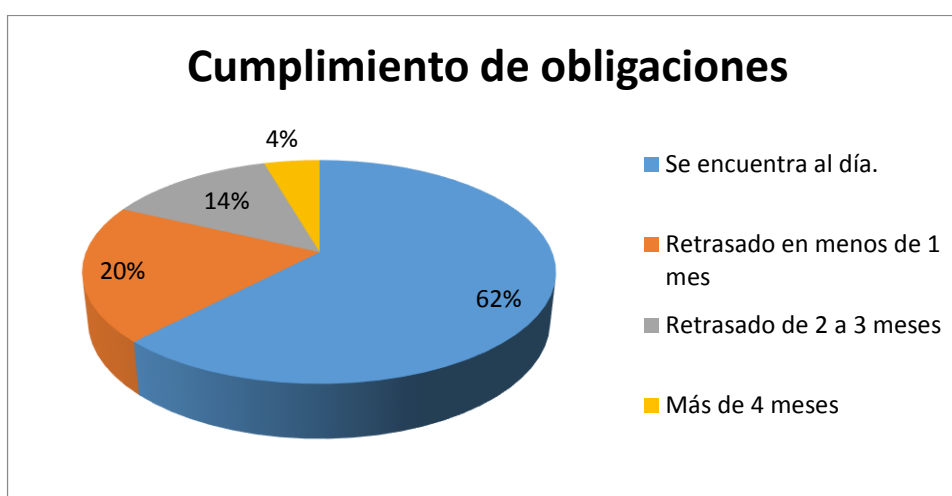
5.- ¿Cómo se encuentra con el pago de su crédito?

Cumplimiento de obligaciones

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Se encuentra al día.	69	62%
Retrasado en menos de 1 mes	22	20%
Retrasado de 2 a 3 meses	15	14%
Más de 4 meses	5	5%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Cumplimiento de obligaciones

Fuente: Tabla N. 13

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

De acuerdo con las encuestas ejecutadas a la muestra se determina que el 62% se encuentra al día en sus pagos, el 20% está retrasado 1 mes, retrasado de 2 a 3 meses se encuentra el 14% y al final se encuentra el 4% de las personas que no han cumplido con su pago más de 4 meses.

Interpretación:

Podemos concluir que la mayor parte de los clientes se encuentran al día en sus pagos de acuerdo con la muestra encuestada, los clientes que se encuentran retrasados con un mes podría ser estimado como temporal ya que el tiempo no es muy largo, pero sin embargo se debe estar pendiente de este grupo dado que con el tiempo puedo contribuir a que la morosidad aumente y se vuelva algo contagioso dentro de las comunidades.

6.- ¿Cuál es el motivo por el que se suele atrasar con el cumplimiento de la deuda?

Motivos por los que los clientes incumplen los pagos

CATEGORÍA	Nº Encuestas	Porcentaje
Si suelen pagar sin atrasos	58	52%
No coinciden los ingresos con la fecha de pago	34	31%
Ingresos Insuficientes	11	10%
Cambio de trabajo con Ingresos menores	5	5%
Otras justificaciones	3	3%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Motivos por los que los clientes incumplen los pagos

Fuente: Tabla N. 14

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

De las encuestas ejecutadas el 52% de los clientes si suelen pagar sin retrasos, el 31% ostenta que las fechas de pago no coinciden con los ingresos que tienen, el 10% no dispone de los ingresos suficientes para cancelar la deuda, el 4% tuvieron que cambiar de trabajo el cual les genera ingresos menores, el 3% tienen otras justificaciones como (enfermedades, accidentes, pérdidas, casos fortuitos, etc.)

Interpretación:

Podemos concluir que los clientes tienen una buena cultura de pago, pero no hay que dejar pasar por alto aquellos clientes que no cumplen con los pagos por motivo de que no ostentan los ingresos necesarios dado que los oficiales deben llenar la solicitud de crédito de acuerdo a la disponibilidad de dinero del cliente.

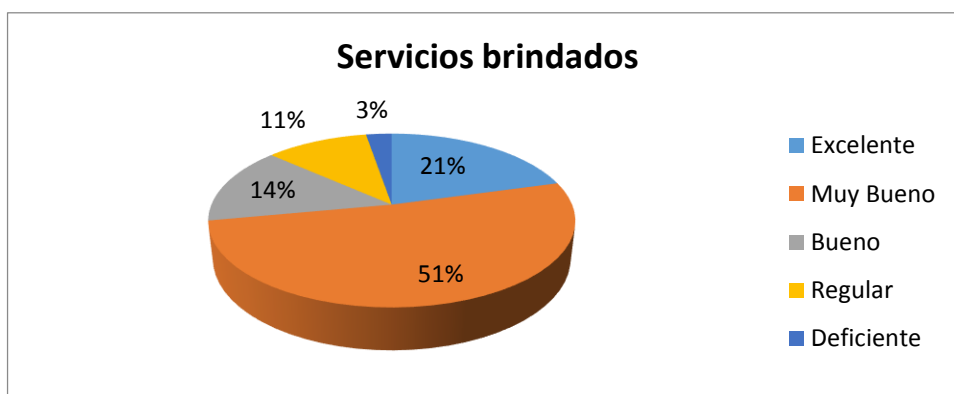
7.- ¿Cómo es la atención que recibe de los funcionarios con respecto a la orientación para recibir el crédito?

Servicios brindados

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Excelente	23	21%
Muy Bueno	57	51%
Bueno	16	14%
Regular	12	11%
Deficiente	3	3%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Servicios brindados

Fuente: Tabla N. 15

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Tomando en cuenta las encuestas ejecutadas la calidad de servicio y la información brindada por los funcionarios el 51% considera que es muy bueno, el 21% considera que es excelente, el 14% el bueno, el 11% es regular, y el 3% considera que es deficiente el servicio prestado.

Interpretación:

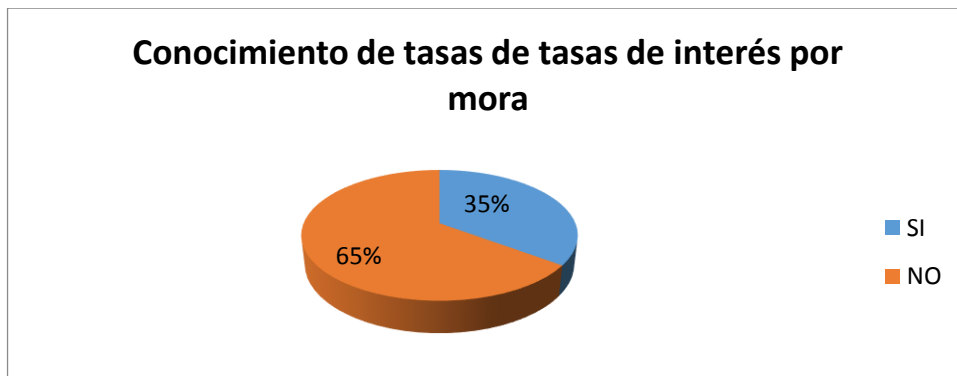
La mitad de los clientes encuestados consideran que la orientación que reciben de los oficiales de crédito es muy buena pero también tenemos que considerar la atención que se le está brindando a la otra mitad dado que la mala información que tal vez se les brinda a los clientes es motivo que se incumplan con los pagos dado que se genera confusión y en algunos casos mal interpretaciones.

8.- ¿Ud. Conoce el porcentaje y cuánto paga por cargos de morosidad?

Conocimiento de tasas de tasas de interés por mora

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
SI	39	35%
NO	72	65%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Conocimiento de tasas de tasas de interés por mora

Fuente: Tabla N. 16
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Haciendo referencia al conocimiento que ostentan los clientes respecto a las tasas de interés por mora podemos señalar que el 65% no ostenta conocimientos sobre los recargos de morosidad, y el 35% si los ostenta.

Interpretación:

Se concluye que la gran mayoría del cliente no ostenta conocimientos sobre los intereses de mora que se generan por el incumplimiento en sus pagos, por lo que es necesario que los oficiales de crédito se tomen el tiempo necesario para brindar la información suficiente a los clientes de los beneficios y las desventajas para así evitar que paguen interés por ejecutar pago atrasados y se generen molestias en los mismos.

9.- ¿Considera usted que BanEcuador debe dar a conocer más sobre el porcentaje que cobra por retraso en pago de créditos?

Información sobre intereses por retrasos en pagos

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
SI	83	75%
NO	28	25%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Información sobre intereses por retrasos en pagos

Fuente: Tabla N. 17

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Haciendo referencia a las capacitaciones que debería brindar BanEcuador sobre los porcentajes que cobra de morosidad el 75% de las personas encuetadas creen que, si se debe dar más información sobre recargos, y el 25% considera que no dado que siempre ejecutan sus pagos puntuales.

Interpretación:

Los clientes en su mayoría consideran necesario que se les debe brindar más información sobre los recargos que se generan por morosidad, dado que les puede permitir tener una mejor planificación de sus ingresos para así ejecutar sus pagas en los tiempos instituidos y ahorrarse los intereses que pagan por retrasarse.

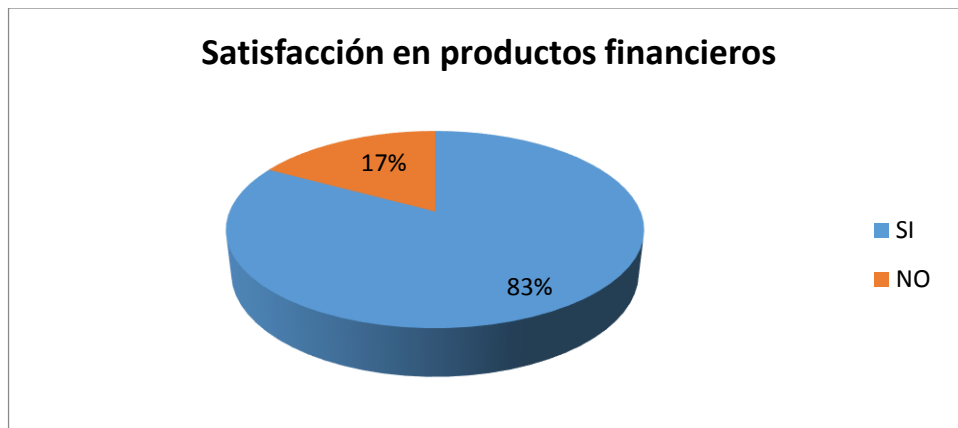
10.- ¿Los productos financieros (créditos) que otorga BanEcuador cumple con las necesidades que los clientes tienen?

Satisfacción en productos financieros

CATEGORÍA	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	92	83%
NO	19	17%
TOTAL	111	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Satisfacción en productos financieros

Fuente: Tabla N. 18

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Del total de clientes encuestados el 83% considera que el Banco si está brindando productos financieros acorde a sus necesidades y el 17% considera que no es así.

Interpretación:

Se concluye que los clientes se sienten satisfechos con los productos que corresponden a créditos por lo que es necesario tomar medidas para que esos productos financieros sean cindagados de la mejor manera y su retorno permita a los clientes cumplir con sus obligaciones financieras.

ANEXO B: ENCUESTAS APLICADAS A LOS FUNCIONARIOS DE BANECUADOR

A continuación, se demuestran los resultados logrados luego de emplear las encuestas a los funcionarios que tienen a su cargo el proceso que conllevan los créditos concedidos por BanEcuador Agencia Provincial Puyo, con el fin de tener una idea más clara al momento de instaurar las estrategias que contribuyan a mejorar la recuperación de cartera tomando en cuenta la opinión de los oficiales de crédito.

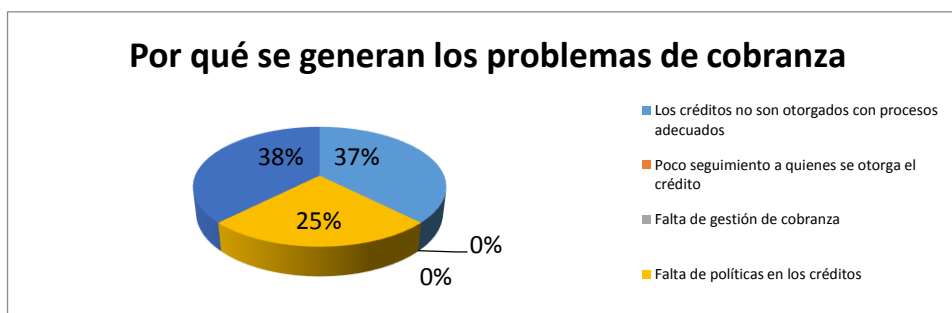
1.- ¿Cuál cree usted que es la principal causa para que los clientes de BanEcuador no cumplan oportunamente con el pago de los créditos?

Por qué se generan los problemas de cobranza

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Los créditos no son otorgados con procesos adecuados	3	38%
Poco seguimiento a quienes se otorga el crédito	0	0%
Falta de gestión de cobranza	0	0%
Falta de políticas en los créditos	2	25%
Depende de factores externos	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Por qué se generan los problemas de cobranza

Fuente: Tabla N. 19

Elaborado por: J Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Con las encuestas ejecutadas los funcionarios consideran que el problema para ejecutar cobranza a los clientes se debe un 38% depende de factores externos, el 37% considera que los créditos no son otorgados con los procesos adecuados, el 25% señala que el problema se genera por la falta de políticas en los créditos.

Interpretación:

La mayor parte de los funcionarios consideran que el problema para ejecutar la cobranza de los créditos depende de factores externos los mismo que tal vez no son estimados al momento de acceder los créditos, los mismo que deben ser estimados ya que pueden ser uno de los principales motivos por los cuales los clientes utilizan como excusa para no ejecutar sus pagos en los tiempos instituidos. También es importante tomar en cuenta los procesos que se llevan a cabo para acceder los crédito ya que son estimados como un de las causas por los cuales se genera un incremento de la cartera del banco.

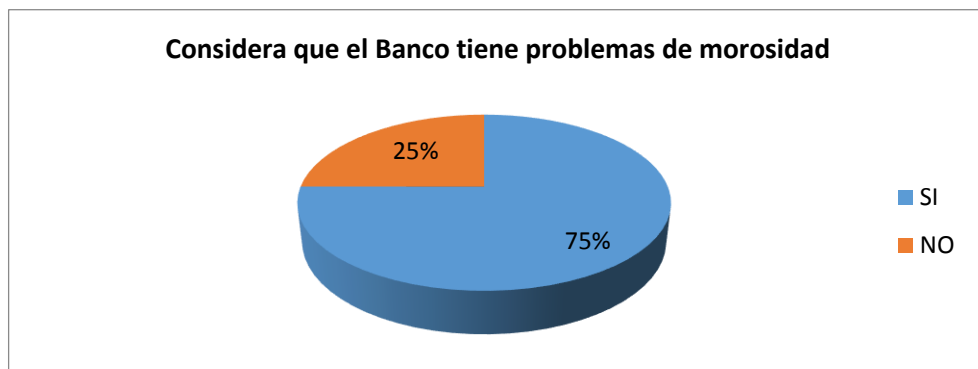
2.- ¿Usted considera que BanEcuador Sucursal Provincial puyo tiene problemas de morosidad?

Considera que el Banco tiene problemas de morosidad

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Considera que el Banco tiene problemas de morosidad

Fuente: Tabla N. 20

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

De los funcionarios encuestados el 75% considera el banco si tienen problemas de morosidad el Banco y un 25% considera que no es así.

Interpretación:

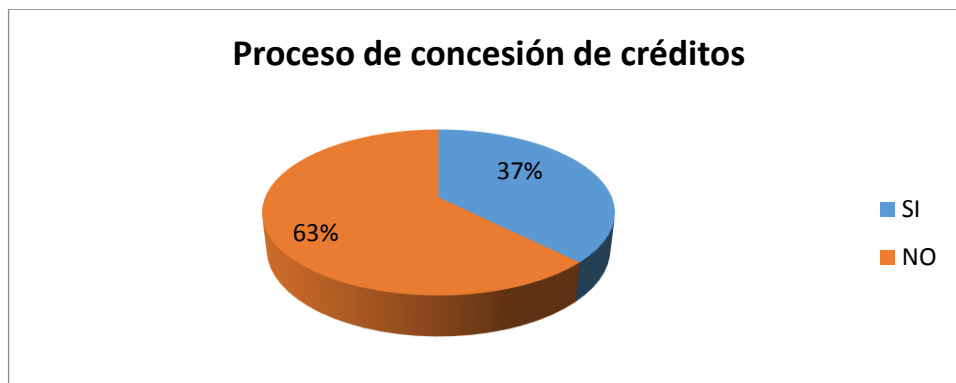
Es evidente que los funcionarios de BanEcuador tienen la certeza de que existe problemas de morosidad dado que cada una de las carteras que manejan son muy altas, podríamos considerar que esto se debe al cambio de gerente que han sufrido en el último año dado que la forma de maneja la morosidad no es la misma aunque se han instituido algunos cambios para mejor no han sido lo suficiente para reducir la cartera como se debería.

3.- ¿A su criterio el proceso de concesión de crédito de BanEcuador es adecuado?

Proceso de concesión de créditos

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
SI	3	38%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Proceso de concesión de créditos

Fuente: Tabla N. 21
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Se concluye el 63% de los funcionarios señalan que no se utilizan los procedimientos adecuados para acceder los créditos a los clientes, y el 37% ostenta que si se mantienen los proceso adecuados.

Interpretación:

Los funcionarios del Banco en su mayoría considera que los procesos de concesión de créditos no son los adecuados dado que este puede ser uno de oso causantes por los cuales los clientes no logran entender la importancia de regresar el dinero que les presto el banco y no lo toman con la responsabilidad que deberían.

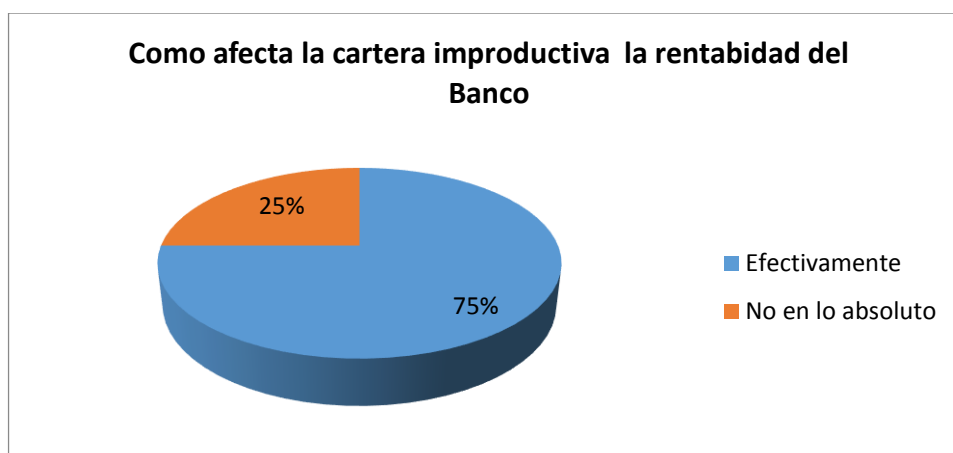
4.- ¿La rentabilidad de la entidad se ha visto afectada por la cartera improductiva de los clientes?

Como afecta la cartera improductiva la rentabilidad del Banco

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Efectivamente	6	75%
No en lo absoluto	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Como afecta la cartera improductiva la rentabilidad del Banco

Fuente: Tabla N. 22

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Un 75% de los empleados que puede ser estimado como la mayoría considera que la cartera improductiva efectivamente afecta la rentabilidad del Banco, mientras el 25% cree que no influye.

Interpretación:

Se concluye que la mayoría de los funcionarios consideran que realmente la cartera improductiva del banco si afecta la rentabilidad el banco por lo cual es necesario tomar medidas que ayuden a mantener una cartera más sana y evitar pérdidas para el banco que afecta en los balances.

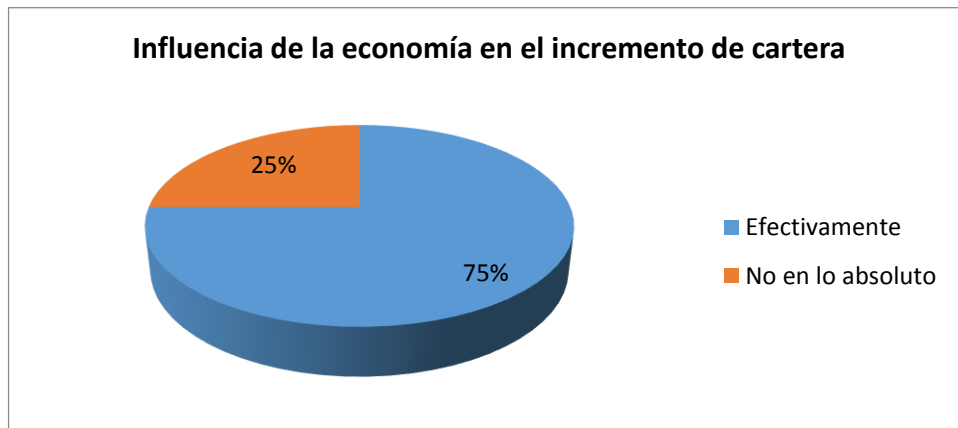
5.- ¿Cree usted que la economía por la que atraviesa el país influye en la cartera de BanEcuador?

Influencia de la economía en el incremento de cartera

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Efectivamente	6	75%
No en lo absoluto	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Influencia de la economía en el incremento de cartera

Fuente: Tabla N. 23

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

En lo que se relaciona con la influencia de la economía nacional con la cartera del Banco, el 75% de los funcionarios encuestados menciona que si influye y el 25% que no influye

Interpretación:

Se determina que la factora económica del país si influyen en la cartera que ostenta el Banco más cuando los presupuestos que se proyectan son copo real lo cual se ve perjudicado aún más con la realidad que atraviesa el país, lo cual afecta en gran magnitud la cartera.

6.- ¿Para usted las metas de colocación van acorde con la realidad Nacional y Sectorial?

Metas con relación a la realidad nacional y sectorial

CATEGORÍA	Nº Encuestas	Porcentaje
SI	1	13%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Metas con relación a la realidad nacional y sectorial

Fuente: Tabla N. 24

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

De los funcionarios encuestados el 88% señalan que las metas no están siendo fijadas de acuerdo a la realidad de cada uno de los sectores que llega el banco, mientras que el 12% ostenta que son las correctas.

Interpretación:

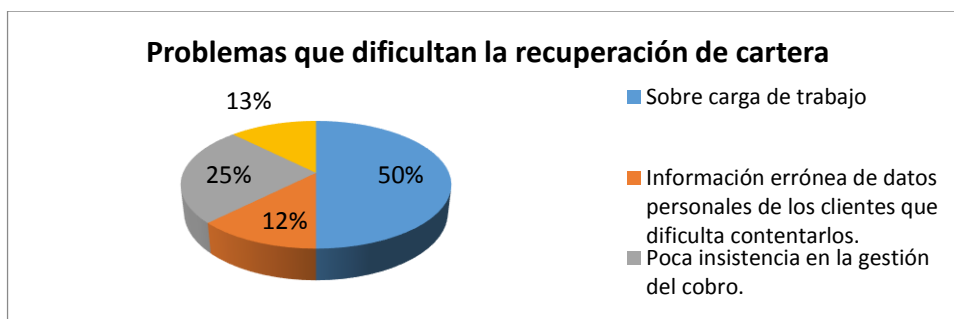
Los empleados en su mayoría ostentan que las metas que les son fijadas para ejecutar colocaciones no van acordes con la realidad de los sectores en los que ellos trabajan, por lo cual se puede considerar como un factor negativo ya que muchas de las entidades financieras son muy ambiciosas por lo cual los oficiales ejecutan créditos sin ejecutar los debidos procesos lo cual ocasiona problemas a futuro.

7. ¿Cuál cree usted que es la principal causa por la cual se genera problemas en el trabajo de crédito y disminución en la recuperación de los mismos?

Problemas que dificultan la recuperación de cartera.

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Sobre carga de trabajo	4	50%
Información errónea de datos personales de los clientes que dificulta contentarlos.	1	13%
Poca insistencia en la gestión del cobro.	2	25%
Inapropiada rotación del personal.	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Jessica Villafuerte



Problemas que dificultan la recuperación de cartera.

Fuente: Tabla N. 24
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

El 50 % de los empleados a los que se les ejecuto las encuestas señalan que la recuperación de cartea se dificulta por la sobrecarga de trabajo, seguido del 25% que cree que es por la poca gestión de cobro que se ejecuta, el 13% menciona que se debe a inapropiada rotación del personal y al final el 12% indica que se debe a la información errónea de daros personales de los clientes que dificulta la gestión de cobro.

Interpretación:

Se concluye que la dificultad para la recuperación de cartera se debe a la sobrecarga de trabajo que se genera para los oficiales de crédito dado que existen demasiadas carpetas sin dar por concluidas, así como también hay que considerar el hecho de que no existe en alguno de los casos la información correcta que les permita acercarse a los clientes y no se ejecuta la gestión apropiada para recuperar la cartera.

8.- ¿El título que ostenta está acorde con el cargo que desempeña?

Concordancia entre el título y la actividad que ejecuta

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
SI	5	63%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Concordancia entre el título y la actividad que ejecuta

Fuente: Tabla N. 25
Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Del total de los empleados encuestados el 62% de ellos menciona que el título que pose va de acuerdo con el puesto que desempeña y un 38% ostenta que no va acorde con su profesión.

Interpretación:

Se concluye que la mayor parte de los funcionarios encuestados tienen los conocimientos, así como la capacidad de desarrollar bien su trabajo dado que cuentan con una formación que les accede defenderse en este campo, también existe un porcentaje que no cuenta con la formación a fin con la actividad que ejecutan lo cual es reemplazado con la experiencia que ostentan dado que se encuentran laborando algún tiempo en la institución demostrando la capacidad que tienen para ejecutar un buen trabajo.

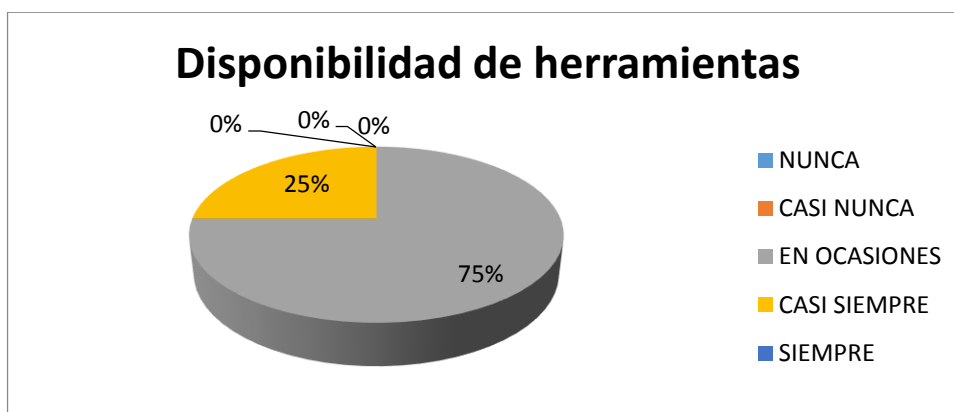
9.- ¿Dispone de los instrumentos y herramientas suficientes para ejecutar un buen trabajo de campo?

Disponibilidad de herramientas

CATEGORÍA	N° Encuestas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En Ocasiones	6	75%
Casi Siempre	2	25%
Siempre	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Disponibilidad de herramientas

Fuente: Tabla N. 26

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Del total de empleados encuestados el 75% señala que en ocasiones dispone de las herramientas necesarias para ejecutar un buen trabajo y el 25% que casi siempre tienen los insumos que necesitan.

Interpretación:

La mayoría de los funcionarios señala que en ocasiones cuentan con los materiales e insumos necesarios para ejecutar un buen trabajo esto quiere decir que no cuentan al 100% con lo necesario lo cual dificulta ejecutar un buen trabajo por parte de los empleados.

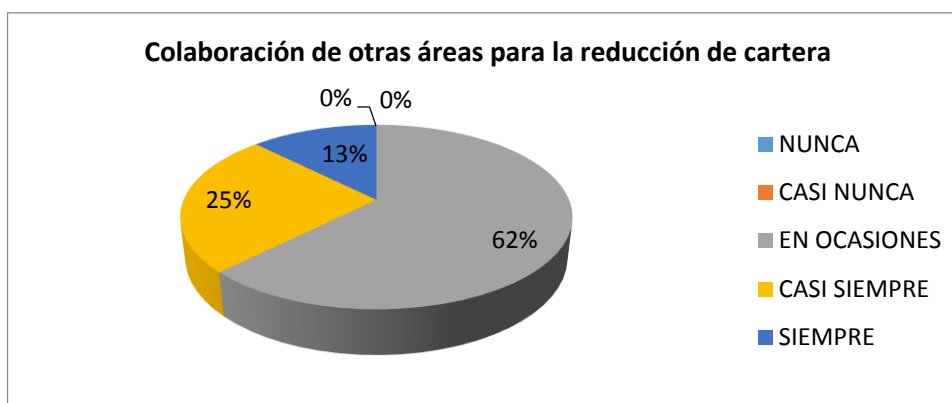
10.- ¿Considera usted que las demás áreas que ostenta la institución contribuyen para la gestión de cobranza y administración de cartera?

Disponibilidad de herramientas

CATEGORÍA	Nº Encuestas	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi Nunca	0	0%
En Ocasiones	5	63%
Casi Siempre	2	25%
Siempre	1	13%
TOTAL	8	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019



Colaboración de otras áreas para la reducción de cartera

Fuente: Tabla N.

Elaborado por: Villafuerte Jessica 2019

Análisis:

Con relación a la colaboración que existe de las otras áreas para la reducción de cartera el 62% ostenta que se da en ocasiones, el 25% casi siempre se puede ver el apoyo, y el 13% señala que casi siempre existe el ese compromiso por parte de los compañeros.

Interpretación:

Se concluye que no existe el apoyo necesario que permita reducir la cartera dado que el área operativa no proporciona a los deudores los valores correctos lo cual genera problemas con los clientes dado que ellos ostentan que ya pagaron el valor que se le indico, forjando un inconveniente con los oficiales de negocios ya que por saldos pequeños se les perjudica y estos terminan cayendo en mora y dañando el historial crediticio del cliente.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS Y RECURSOS PARA
EL APRENDIZAJE Y LA INVESTIGACIÓN
UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS



REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 04-03-2020

INFORMACIÓN DEL AUTOR
Jessica Alejandra Villafuerte Velasco
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Ingeniería Financiera
Título a optar: Ingeniera en Finanzas
Documentalista responsable: