



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA

**PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SOLVENCIA DE
MICROCRÉDITOS EN BANECUADOR SUCURSAL BABAHOYO**

NOMBRE DEL ALUMNO

JOSUE LUCIANO GAVICA ROELAS

NOMBRE DEL TUTOR

ING. JAIME SANTIAGO BURBANO CABRERA

PERIODO ACADÉMICO

OCTUBRE 2023 - MARZO 2024

DEDICATORIA

"A Dios, fuente eterna de sabiduría y amor, a mis padres, faros de guía en mi travesía, y a mis queridos tutores, pilares que han forjado mi camino con paciencia y enseñanzas. Con gratitud infinita, dedico este momento a quienes han iluminado mi vida con su luz divina y su inquebrantable apoyo. Que este logro sea un reflejo de la bendición de tenerlos en mi camino. ¡Gracias por ser mis ángeles terrenales!"

AGRADECIMIENTO

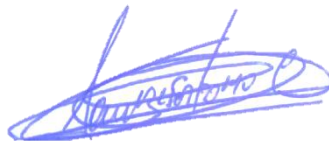
"Quiero expresar mi sincero agradecimiento a Dios, cuya gracia ha sido mi fuerza y guía inquebrantable en cada paso de este viaje. A mis padres, cuyo amor y sacrificio han sido mi ancla en las tormentas y mi viento en las velas. A mis queridos tutores, quienes con dedicación y paciencia han compartido su sabiduría, guiándome hacia el éxito.

Este logro no solo es mío, sino también de aquellos que han creído en mí, que han brindado apoyo incondicional y han compartido sus conocimientos. A cada persona que ha sido parte de este camino, les estoy profundamente agradecido. Que este agradecimiento refleje la gratitud que siento hacia todos los que han contribuido a mi crecimiento y desarrollo. ¡Gracias por ser parte de este capítulo inolvidable de mi vida!"

AUTORIZACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL CERTIFICACIÓN DEL TUTOR
CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL

Por medio del presente reciba un cordial saludo; y a la vez, aprovecho la oportunidad para extender la certificación del proyecto de integración curricular del egresado JOSUE LUCIANO GAVICA ROELAS con relación a la Propuesta titulada “PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SOLVENCIA DE MICROCRÉDITOS EN BANECUADOR SUCURSAL BABAHOYO”, el mismo que fue revisado y hecho las correcciones pertinentes que se hizo por parte de los miembros del tribunal de sustentación por el suscrito, se procede a conceder la certificación después de que el mencionado egresado ha hecho las debidas correcciones emitidas en la propuesta.

Atentamente,



Ing. Jaime Santiago Burbano Cabrera

ACTA DE CALIFICACIÓN DEL TIC

INFORME FINAL DEL SISTEMA ANTIPLAGIO



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORIA



Babahoyo, 06 de marzo del 2024

CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el/la, Sr./Sra./ Srta.: **Gavica Roelas Josue Luciano**, cuyo tema es: PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SOLVENCIA DE MICROCRÉDITOS EN BAN ECUADOR SUCURSAL BABAHOYO, AÑO 2022 -2023, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio COMPILATIO, obteniendo como porcentaje de similitud de [10%], resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

ING. COM. JAIME BURBANO CABRERA, MAP
DOCENTE DE LA FAFI.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO I – INTRODUCCIÓN	1
1.1. Contextualización de la situación problemática	2
1.1.1. Contexto Internacional	2
1.1.2. Contexto Nacional.....	3
1.1.3. Contexto Local y/o Institucional	4
1.2. Situación problemática	5
1.3. Planteamiento del Problema	6
1.4. Delimitación de la Investigación	6
1.5. Justificación.....	8
1.6. Objetivos de la investigación.....	10
1.6.1. Objetivo General	10
1.6.2. Objetivos Específicos.....	10
1.7. Hipótesis	10
1.8. Articulación del tema.....	10
CAPITULO II - MARCO TEÓRICO.....	12
2.1. Antecedentes.....	12
2.2. Bases teóricas	14
2.2.1. Cartera Vencida.....	14
2.2.2. Definición de Crédito.....	15

2.2.3.	Riesgo de crédito.....	16
2.2.4.	Sujetos del Crédito	17
2.2.5.	Microcrédito.....	18
2.2.6.	Préstamos de Mutuo a Compañías Relacionadas	19
2.2.7.	Recuperación de Cartera Vencida.....	20
2.2.8.	Procedimiento de Recuperación de cartera	22
CAPITULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		24
3.1.	Tipo y diseño de Investigación.....	24
3.1.1.	Según el propósito.....	24
3.1.2.	Según el lugar.....	24
3.1.3.	Según nivel de estudio.....	24
3.2.	Método de investigación.....	25
3.2.1.	Método Inductivo	25
3.2.2.	Método de Análisis.....	25
3.3.	Operacionalización de variables.....	26
3.3.	Población y Muestra de Investigación.....	27
3.3.1.	Población.....	27
3.3.2.	Muestra.....	27
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de la Información.....	28
3.4.1.	Técnicas.....	28

3.4.2. Instrumento.....	29
3.5. Recursos.....	29
3.5.1. Recursos humanos.....	29
3.5.2. Recursos económicos.....	30
3.6. Plan de tabulación y análisis.....	31
3.6.1. Bases de datos.....	31
3.6.2. Procesamiento y análisis de los datos.....	31
3.7. Aspectos éticos.....	33
CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	35
4.1. Resultados obtenidos de la investigación.....	35
4.1.1. Análisis e interpretación de datos.....	35
4.2. Discusión.....	46
CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. Conclusiones.....	52
5.2. Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	51
ANEXOS.....	56
Lista de verificación de observación.....	56
Cuestionario estructurado.....	57
Tutorías.....	60

Carta de autorización	61
Cartera vencida	62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	26
Tabla 2 Población de estudio	27
Tabla 3 Recursos humanos	29
Tabla 4 Presupuesto sobre Equipos y bienes duraderos	30
Tabla 5 Presupuesto sobre Materiales e insumos	30
Tabla 6 Presupuesto sobre Gastos operativos.....	30
Tabla 7 Presupuesto General de Inversión.....	31
Tabla 8 En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría su nivel de satisfacción con las medidas actuales implementadas para la recuperación de cartera vencida en el Banecuador sucursal Babahoyo?.....	35
Tabla 9 ¿Cómo calificaría la claridad y comprensión de los procedimientos actuales para la gestión de sus servicios en el Banecuador?	36
Tabla 10 ¿En qué medida cree que el plan de recuperación de cartera vencida ha mejorado la transparencia en las políticas financieras del banco?.....	36
Tabla 11 ¿Cuál es su nivel de confianza en la eficacia del actual plan para reducir la cartera vencida?	37
Tabla 12 ¿En qué medida considera que las medidas actuales han incentivado el cumplimiento puntual de sus obligaciones?	38

Tabla 13 ¿Cómo calificaría la accesibilidad de los canales de comunicación del banco para recibir información sobre su situación y posibles soluciones?	39
Tabla 14 ¿Qué tan satisfecho está con la actual política de negociación y acuerdos de pago ofrecida por el Banecuator para resolver problemas de cartera vencida?	40
Tabla 15 ¿En qué medida cree que la implementación actual ha contribuido a la mejora de la imagen y reputación del Banecuator en relación con la gestión de cartera vencida?	40
Tabla 16 ¿Qué tan efectivas considera las campañas de educación financiera ofrecidas por el banco para mejorar la comprensión de los usuarios sobre la importancia de mantener al día sus obligaciones?.....	41
Tabla 17 En términos de satisfacción general, ¿cómo evaluaría su experiencia con el Banecuator en relación con la gestión de la cartera vencida?	42

RESUMEN

Esta investigación se enfoca en la gestión de la cartera de microcréditos en BanEcuador, Sucursal Babahoyo, abordando el creciente problema de la cartera vencida y la solvencia de los microcréditos. La cartera vencida ha generado un aumento significativo en los porcentajes de morosidad, afectando la estabilidad financiera del banco y comprometiendo su capacidad para proporcionar servicios crediticios sostenibles. El objetivo general es desarrollar un plan de recuperación eficiente para reducir los créditos vencidos de manera inmediata. La metodología involucra métodos inductivos y de análisis, aplicando la fórmula del tamaño de muestra para poblaciones finitas. Los resultados se centran en estrategias específicas para la identificación y recuperación de préstamos vencidos, mejorando la solvencia de los microcréditos. Se destaca la importancia de la investigación en el ámbito de la Gestión Financiera y áreas relacionadas como la administrativa, tributaria, auditoría y control. Las conclusiones resaltan la viabilidad y relevancia del plan propuesto para mejorar la gestión de la cartera de microcréditos, beneficiando tanto al banco como a los usuarios. Palabras clave: cartera vencida, microcréditos, gestión financiera, estrategias de recuperación, BanEcuador.

Palabras claves

Cartera Vencida – Microcréditos - Gestión Financiera - Estrategias de Recuperación - BanEcuador

ABSTRACT

This research focuses on the management of the microcredit portfolio at BanEcuador, Babahoyo Branch, addressing the growing problem of overdue loans and the solvency of microcredits. The past due portfolio has generated a significant increase in delinquency rates, affecting the bank's financial stability and compromising its ability to provide sustainable credit services. The general objective is to develop an efficient recovery plan to reduce overdue loans immediately. The methodology involves inductive and analytical methods, applying the sample size formula for finite populations. The results focus on specific strategies for the identification and recovery of overdue loans, improving the solvency of microcredits. The importance of research in the field of Financial Management and related areas such as administrative, tax, auditing and control is highlighted. The conclusions highlight the viability and relevance of the proposed plan to improve the management of the microcredit portfolio, benefiting both the bank and the users. Keywords: past due portfolio, microcredits, financial management, recovery strategies, BanEcuador.

Keywords

Overdue Portfolio – Microcredits - Financial Management - Recovery Strategies –
BanEcuador

CAPITULO I – INTRODUCCIÓN

La presente investigación se sumerge en el ámbito de la "Gestión Financiera" y aborda un problema crítico que afecta directamente al objeto de estudio: el BanEcuador, Sucursal Babahoyo. El problema central que motiva esta investigación se centra en el control de la cartera de microcréditos, específicamente en la gestión de la cartera vencida y la solvencia de los microcréditos otorgados por la entidad financiera.

El impacto de la cartera vencida ha generado un incremento significativo en los porcentajes de morosidad, planteando desafíos sustanciales para la estabilidad financiera del banco. Esta situación repercute directamente en los usuarios y en la sociedad en general, ya que afecta la capacidad del banco para mantener servicios crediticios sostenibles y contribuir al desarrollo económico de la comunidad.

En el marco de las "Líneas de Investigación" de la Universidad, la investigación se alinea con la Gestión Financiera, aspecto clave para la eficiencia y sostenibilidad de las instituciones financieras. Además, se vincula con áreas afines como la administrativa, tributaria, auditoría y control, ya que la gestión efectiva de la cartera vencida implica coordinación entre diversos departamentos y el cumplimiento de normativas tributarias y de auditoría.

La importancia de abordar este problema radica en la necesidad de desarrollar estrategias y procedimientos efectivos para acelerar la recuperación de créditos y reducir de forma inmediata el alto porcentaje de créditos vencidos. Este enfoque no solo beneficia al banco al salvaguardar su estabilidad financiera, sino que también responde a las necesidades y expectativas de los usuarios, quienes verán mejoras en la calidad y sostenibilidad de los servicios crediticios.

1.1.Contextualización de la situación problemática

1.1.1. Contexto Internacional

El contexto internacional desempeña un papel crucial en la formulación y ejecución de planes de recuperación de cartera vencida y solvencia de microcréditos en instituciones financieras, como el BanEcuador sucursal Babahoyo. La interconexión global de los mercados financieros, las políticas económicas de otros países y las tendencias macroeconómicas impactan directamente en la estabilidad y operaciones de las entidades financieras a nivel mundial. (Mora Guevara, 2021)

En este sentido, la situación económica global puede afectar la capacidad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras. Por ejemplo, crisis económicas a nivel mundial pueden generar una disminución en la capacidad de pago de los deudores, lo que podría afectar directamente a la cartera de microcréditos. La variabilidad de las tasas de cambio y la exposición a diferentes monedas también son factores importantes a considerar, especialmente en un país como Ecuador, donde la economía puede estar influenciada por fluctuaciones en los mercados internacionales.

Además, las políticas y regulaciones internacionales en el ámbito financiero pueden influir en la forma en que se diseñan los planes de recuperación y solvencia. La implementación de estrategias efectivas podría requerir la adaptación a estándares y prácticas internacionales, considerando las normativas de organismos financieros internacionales y acuerdos comerciales que afecten directa o indirectamente a las operaciones del BanEcuador. (Túquerres, 2023)

La cooperación internacional y la adopción de mejores prácticas provenientes de otros países pueden ser elementos clave en el diseño de un plan de recuperación sólido. La comparación de experiencias exitosas a nivel global en la gestión de carteras vencidas y la solvencia en

microcréditos puede proporcionar insights valiosos para la mejora de los servicios financieros en la sucursal Babahoyo del BanEcuador. Considerar el contexto internacional en la investigación y desarrollo del plan de recuperación es esencial para asegurar su efectividad y adaptabilidad a las dinámicas económicas globales, promoviendo así un servicio más robusto y sostenible para los usuarios.

1.1.2. Contexto Nacional

En el contexto nacional de Ecuador, la problemática de la cartera vencida y la falta de solvencia en los pagos de microcréditos es un fenómeno recurrente no solo en el BanEcuador sucursal Babahoyo, sino también en diversas entidades financieras, tanto públicas como privadas. Esta situación refleja un desafío generalizado en la gestión de activos financieros en el país, y abordar este problema se convierte en una prioridad estratégica para el BanEcuador, siendo la entidad bancaria principal del estado. (Medrano Suárez, 2019)

La falta de solvencia en los pagos de cartera vencida puede tener repercusiones significativas en la estabilidad financiera a nivel nacional. En el caso de Ecuador, donde la economía puede verse afectada por factores como la variabilidad en los precios del petróleo y la dolarización, es crucial para el sistema financiero mantener un control efectivo sobre la cartera vencida para evitar impactos negativos en la economía general y en la vida de los ciudadanos.

Como entidad bancaria principal del estado, el BanEcuador tiene una responsabilidad fundamental en la recuperación y tratamiento de los activos financieros. La implementación de un plan de recuperación de cartera vencida y solvencia de microcréditos no solo busca mejorar la situación financiera de la entidad, sino que también tiene un impacto directo en la economía de los ecuatorianos y la sociedad en su conjunto. (Rivera Guerra, 2023)

El éxito en la ejecución de un plan integral de recuperación contribuirá a establecer mejoras y sostenibilidad en la economía del país. Además, la capacidad del BanEcuador para abordar eficazmente la cartera vencida puede sentar un precedente para otras instituciones financieras en Ecuador, fomentando prácticas más sólidas y sostenibles en la gestión de activos.

1.1.3. Contexto Local y/o Institucional

En el ámbito local, la sucursal Babahoyo del BanEcuador se encuentra inmersa en un entorno económico y social específico que influye directamente en la gestión de la cartera vencida y la solvencia de microcréditos. Babahoyo, como ciudad, puede enfrentar desafíos particulares en términos de empleo, ingresos y dinámicas comerciales que impactan directamente en la capacidad de los clientes para cumplir con sus compromisos financieros.

En este contexto, la sucursal del BanEcuador se convierte en un actor crucial para el desarrollo económico local. La efectividad en la gestión de la cartera vencida no solo tiene repercusiones en la estabilidad financiera de la entidad, sino que también afecta directamente a la comunidad babahoyense (Ponce Pérez, 2023). La prosperidad económica de la región está intrínsecamente ligada al éxito de las iniciativas financieras locales, como la recuperación de microcréditos.

Además, el BanEcuador, como entidad bancaria principal del estado, desempeña un papel institucional vital en la ejecución de políticas financieras y económicas a nivel local. La implementación de un plan de recuperación de cartera vencida y solvencia de microcréditos en la sucursal Babahoyo no solo busca mejorar la salud financiera de la entidad, sino que también contribuye al fortalecimiento del sistema financiero local y a la promoción de una cultura financiera sólida entre los habitantes de la ciudad.

El enfoque local e institucional implica la adaptación del plan a las realidades específicas de Babahoyo, considerando factores como la estructura económica, la demografía y las condiciones socioeconómicas de la región. Asimismo, la colaboración con actores locales, como empresas y organizaciones, puede ser clave para el éxito del plan, fomentando una sinergia que beneficie tanto a la entidad bancaria como a la comunidad. (León Abarca y Reyes Vargas, 2020)

1.2.Situación problemática

La situación problemática abordada en esta investigación se centra en el control de la cartera de microcréditos en BanEcuador, sucursal Babahoyo, durante el periodo contable comprendido entre 2022 y 2023. El estudio se ha realizado específicamente en el Departamento de Microcrédito y Comercial de BanEcuador en Babahoyo. Uno de los desafíos principales identificados en esta entidad financiera es la creciente problemática asociada con la cartera vencida, lo que ha generado un aumento significativo en los porcentajes de morosidad. La cartera vencida, compuesta por préstamos cuyos pagos han superado el plazo acordado, representa un riesgo financiero considerable para el banco.

La magnitud de esta situación se refleja en la necesidad imperativa de implementar procedimientos efectivos que permitan acelerar la recuperación de créditos y, en consecuencia, reducir de manera inmediata el elevado porcentaje de créditos vencidos. La morosidad en la cartera de microcréditos no solo impacta negativamente en la salud financiera del banco, sino que también compromete su capacidad para proporcionar servicios crediticios de manera sostenible y responsable.

La importancia de abordar este problema radica en la necesidad de preservar la estabilidad financiera de BanEcuador, garantizando la recuperación eficiente de los microcréditos otorgados. La novedad del enfoque se encuentra en la contextualización específica en el departamento de

microcrédito de la sucursal Babahoyo, permitiendo una comprensión detallada de los desafíos y oportunidades en este ámbito. El interés en esta investigación se manifiesta en la urgencia de encontrar soluciones efectivas para revertir la tendencia creciente de la cartera vencida. Además, la viabilidad se sustenta en el marco temporal establecido durante el periodo contable 2022-2023 y la realización del trabajo investigativo en un departamento específico de BanEcuador.

1.3.Planteamiento del Problema

¿Cómo puede el Banco abordar eficazmente el desafío de la cartera vencida, reducir los elevados índices de morosidad y establecer procedimientos que aceleren la recuperación de créditos, asegurando una disminución inmediata en el alto porcentaje de créditos vencidos?

1.4.Delimitación de la Investigación

La presente investigación sobre el "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador, Sucursal Babahoyo" se encuentra delimitada en varios aspectos para proporcionar un enfoque claro y específico. A continuación se detallan los límites de la investigación:

Espacio:

- Ciudad: La investigación se lleva a cabo en la ciudad de Babahoyo.
- Provincia: Se centra en la provincia de Los Ríos.
- País: La investigación se desarrolla en el contexto de Ecuador.

Tiempo:

- El estudio se enfoca en un tiempo específico, abarcando el periodo contable comprendido entre 2022 y 2023. Durante este lapso, se analizarán los datos y se implementarán las estrategias propuestas en el plan de recuperación.

Universo:

- El universo de la investigación se circunscribe a BanEcuador, Sucursal Babahoyo. El análisis se realizará específicamente en el Departamento de Microcrédito y Comercial de dicha sucursal.

Contenido:

- La investigación se concentra en el control de la cartera de microcréditos, abordando la problemática de la cartera vencida y la solvencia de los microcréditos en la mencionada sucursal. Los procedimientos y estrategias propuestas se orientan hacia la mejora de la gestión de estos aspectos específicos en el ámbito de BanEcuador en Babahoyo.

Esta delimitación proporciona un marco claro para la investigación, permitiendo una aproximación detallada y enfocada en los desafíos y oportunidades particulares que se presentan en la sucursal Babahoyo de BanEcuador. Además, establece los parámetros espacio-temporales necesarios para la recopilación de datos y la implementación de acciones correctivas en el periodo contable especificado.

1.5. Justificación

La justificación para abordar el problema de la cartera vencida en el Banco Ecuador, específicamente en la sucursal Babahoyo, se sustenta en la necesidad imperante de asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la institución financiera. El estudio de este problema tiene una relevancia tanto teórica como práctica, ya que impacta directamente en la estabilidad económica del banco y, por ende, en su capacidad para brindar servicios financieros de calidad.

Desde una perspectiva teórica, el análisis de la cartera vencida y la implementación de un plan de recuperación se enmarca en la gestión financiera, permitiendo una comprensión más profunda de los factores que contribuyen a los altos porcentajes de morosidad. La investigación teórica contribuirá al desarrollo de estrategias efectivas y sostenibles que puedan ser aplicadas no solo en la sucursal Babahoyo sino también en otras instancias similares del Banco Ecuador.

En el ámbito práctico, la justificación se centra en la necesidad de mantener un adecuado flujo de efectivo, vital para la sostenibilidad y funcionamiento eficiente del banco como entidad financiera. Los intereses generados por los préstamos constituyen una fuente crucial de ingresos, y abordar la cartera vencida se convierte en una estrategia esencial para asegurar la rentabilidad a largo plazo.

El estudio también beneficia directamente a los usuarios del banco, en especial a pequeños, medianos y grandes agricultores de la provincia de los Ríos. Un plan de recuperación de cartera vencida mejorará las condiciones de captación y obligaciones de los usuarios hacia el banco, estableciendo un control más riguroso en la concesión de créditos. Esto no solo minimizará la cartera vencida de manera efectiva, sino que también promoverá una cultura financiera responsable entre los clientes.

Además, la aplicación de un plan de recuperación de cartera vencida se justifica al garantizar que los procesos se realicen de manera responsable y eficiente. La supervisión concurrente asegura la correcta ejecución de los procedimientos y fortalece la transparencia en la gestión de créditos, beneficiando tanto a la institución financiera como a los usuarios.

1.6.Objetivos de la investigación

1.6.1. Objetivo General

Crear un plan de recuperación de cartera vencida de microcrédito que contenga las herramientas necesarias para la captación de las obligaciones que los usuarios mantienen con el BanEcuador sucursal Babahoyo.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Establecer científicamente todo lo referente a cartera vencida y recuperación de cartera.
- Diagnosticar la situación actual de la gestión del cobro de la cartera vencida de los microcréditos.
- Proponer nuevos criterios para el tratamiento de la cartera vencida del BanEcuador Babahoyo

1.7.Hipótesis

Se argumenta que la falta de solvencia de pagos en cartera vencida ha generado problemas en la toma de decisiones para futuros y próximos clientes, debido al índice de no pagos normalizados a la institución. Esto nos ha llevado a buscar la forma de integrar un plan de recuperación de cartera vencida mediante métodos y casos didácticos para solventar la falta de pagos.

1.8.Articulación del tema

La Articulación del tema de la implementación de un plan de recuperación de carteras vencidas, se integra de manera directa con proyectos de vinculación y prácticas preprofesionales basadas en el análisis deductivo, Analítico y Sintético para recuperar fondos y estabilidad a la entidad, procesos de control e identificación de problemática de fondo perdidos mediante cartera

vencida. Mediante la vinculación se han desarrollado la atribución de salvar cartera en faltas de pagos proporcionando una mejora solida en el método de cobro tanto ágil como practico.

CAPITULO II - MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Los antecedentes investigativos proporcionan un contexto histórico y conceptual para el estudio en cuestión, en este caso, el "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador Sucursal Babahoyo". Estos antecedentes permiten entender la evolución y la relevancia del tema a lo largo del tiempo, así como identificar las brechas de conocimiento que la investigación actual busca abordar.

La gestión de cartera vencida y la solvencia en el sector financiero han sido preocupaciones constantes en la historia de las instituciones bancarias. A lo largo de las décadas, los bancos han enfrentado desafíos relacionados con la morosidad de préstamos, lo que ha llevado a la implementación de diversos planes y estrategias para la recuperación de cartera vencida y el fortalecimiento de la solvencia. (Gutierrez Garcia y Trujillo Salazar, 2020)

Históricamente, las crisis económicas y eventos financieros han exacerbado los problemas de cartera vencida, destacando la necesidad de contar con planes efectivos para abordar estas situaciones. Las lecciones aprendidas de crisis anteriores han llevado a la adopción de mejores prácticas en la gestión de préstamos y la búsqueda de estrategias innovadoras para prevenir y manejar la morosidad.

Desde un punto de vista conceptual, la cartera vencida se refiere al conjunto de préstamos que han superado el plazo establecido para su pago. La solvencia, por otro lado, está vinculada a la capacidad de los prestatarios para cumplir con sus obligaciones financieras de manera oportuna y completa. Ambos conceptos son fundamentales en el sector bancario, y su gestión efectiva es esencial para mantener la salud financiera de una institución. (Barona López y Masaquiza Masaquiza, 2023)

La literatura académica y las investigaciones previas han abordado diversas estrategias para la recuperación de cartera vencida. Estas estrategias van desde enfoques más tradicionales, como la negociación directa con los deudores, hasta el uso de tecnologías emergentes y análisis de datos para predecir y prevenir la morosidad.

En el contexto específico de las instituciones financieras en Ecuador, se han llevado a cabo investigaciones centradas en la gestión de cartera vencida y la solvencia de los microcréditos. La importancia de estos estudios se ha acentuado en un entorno económico dinámico, donde los desafíos y las oportunidades de la banca en relación con los préstamos pequeños han sido objeto de atención. (Rosero Jiménez y Chancusi Molina, 2023)

Estudios anteriores han explorado la efectividad de diferentes estrategias de recuperación de cartera vencida y han analizado las variables que influyen en la solvencia de los microcréditos en el contexto ecuatoriano. Sin embargo, la mayoría de estos trabajos han abordado estos temas de manera independiente, y la integración de un plan integral que vincule la recuperación de cartera vencida con la solvencia de microcréditos en el marco de una sucursal específica como la de Babahoyo del Banco Ecuador es un aspecto que aún no ha sido ampliamente explorado.

A pesar de los esfuerzos previos, existe una brecha en la investigación que integre de manera sistemática y holística la recuperación de cartera vencida y la solvencia de microcréditos en una institución financiera específica, como es el caso de BanEcuador Sucursal Babahoyo. La mayoría de los estudios existentes han tratado estas cuestiones por separado, y la falta de un enfoque integral limita la comprensión completa de la dinámica entre estos dos aspectos críticos de la gestión financiera. (Galarza Villalba y Serrano Viteri, 2019)

Además, la implementación de planes específicos que consideren las particularidades locales y la relación directa con los usuarios de microcréditos en Babahoyo es un aspecto que

necesita ser abordado de manera más detallada. Las experiencias y percepciones de los clientes en esta sucursal pueden diferir de las tendencias generales, y un enfoque centrado en el contexto local puede revelar información valiosa para mejorar la efectividad de los planes de recuperación de cartera vencida y fortalecimiento de la solvencia.

La presente investigación busca llenar estas brechas de conocimiento al desarrollar un "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos" específicamente diseñado para la sucursal Babahoyo del Banco Ecuador. La relevancia de esta investigación radica en su enfoque integral, considerando tanto la gestión de la cartera vencida como la solvencia de microcréditos en un contexto local específico.

Al abordar estas cuestiones de manera integrada, la investigación busca proporcionar al Banco Ecuador y otras instituciones financieras insights prácticos y estrategias efectivas para mejorar la gestión de la cartera vencida y la solvencia de los microcréditos. Esto, a su vez, puede contribuir a la sostenibilidad financiera del banco y al bienestar económico de los clientes en la sucursal Babahoyo y, potencialmente, servir como modelo para abordar desafíos similares en otras sucursales o instituciones financieras en el país. (Villareal y Macías, 2020)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Cartera Vencida

La "Cartera Vencida" es un término clave en el ámbito financiero que denota la porción de préstamos que ha superado el plazo establecido para su pago. En el contexto bancario, esta categoría refleja los préstamos que no han sido honrados por los deudores dentro de la ventana de tiempo acordada, lo que lleva a una situación de morosidad. Esta situación puede surgir debido a diversos factores, como problemas económicos del deudor, cambios en las circunstancias personales o dificultades financieras inesperadas. (López Paredes y Mayorga Díaz, 2021)

La gestión de la cartera vencida es esencial para las instituciones financieras, ya que impacta directamente en su rentabilidad y estabilidad. Una cartera vencida elevada puede afectar negativamente los ingresos, la liquidez y la percepción del riesgo crediticio de una entidad. La implementación de estrategias efectivas para la recuperación de estos préstamos es crucial para mantener la salud financiera de una institución y preservar la confianza de los inversores y clientes.

La evaluación constante de la cartera vencida permite a las instituciones financieras identificar patrones, tendencias y posibles áreas de mejora en sus políticas crediticias y prácticas de gestión. Abordar la cartera vencida de manera proactiva a través de estrategias de recuperación puede tener un impacto significativo en la salud general de la institución financiera y su capacidad para proporcionar servicios crediticios de manera sostenible. (Moreira-Villavicencio, 2022)

2.2.2. Definición de Crédito

El concepto de "Crédito" en el ámbito financiero se refiere a la disposición de recursos financieros por parte de una institución, generalmente un banco, hacia un individuo, empresa u otra entidad. Este recurso financiero se proporciona con la expectativa de que será reembolsado en el futuro, generalmente con intereses. El crédito es esencial para facilitar el flujo de dinero en la economía, permitiendo a individuos y empresas realizar inversiones, adquirir bienes y servicios, y abordar necesidades financieras diversas. (Gutierrez, 2020)

La definición de crédito implica la confianza mutua entre el prestamista y el prestatario. El prestamista confía en que el prestatario cumplirá con las condiciones de reembolso establecidas, mientras que el prestatario confía en que el crédito proporcionado le permitirá alcanzar sus metas financieras. Los créditos pueden ser otorgados en diversas formas, como préstamos personales, hipotecas, tarjetas de crédito o líneas de crédito comerciales, cada una con sus propias condiciones y requisitos específicos.

La gestión adecuada del crédito es fundamental para el funcionamiento eficiente del sistema financiero. Las instituciones financieras deben evaluar cuidadosamente el riesgo crediticio al otorgar créditos, considerando la capacidad y solvencia del prestatario. La definición precisa de los términos y condiciones, así como la transparencia en la comunicación, son elementos cruciales para establecer una relación crediticia exitosa entre prestamistas y prestatarios. (Quinzo Paguay, 2023)

En el contexto de la investigación sobre el "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador Sucursal Babahoyo", comprender la dinámica de la cartera vencida y la definición precisa del crédito es esencial para abordar los desafíos y oportunidades asociados con la gestión de microcréditos y la solvencia de los usuarios.

2.2.3. Riesgo de crédito

El "Riesgo de Crédito" es una consideración fundamental en el sector financiero y se refiere a la posibilidad de pérdida financiera derivada del incumplimiento por parte de un prestatario en el pago oportuno de sus obligaciones crediticias. Este riesgo implica la probabilidad de que los deudores no cumplan con los términos y condiciones acordados al momento de obtener un crédito, ya sea por dificultades financieras, cambios en las condiciones económicas o eventos imprevistos. (Loyola Ochoa y Minga Mendieta, 2019)

La evaluación y gestión del riesgo de crédito son esenciales para las instituciones financieras, ya que impactan directamente en su estabilidad y solidez. Los bancos y otras entidades crediticias implementan políticas y procedimientos rigurosos para evaluar la solvencia y la capacidad de pago de los prestatarios antes de otorgar créditos. Esta evaluación incluye el análisis de la situación financiera, historial crediticio y otros factores que puedan influir en la capacidad del prestatario para cumplir con sus obligaciones.

El riesgo de crédito también está vinculado a la cartera vencida, ya que la falta de pago oportuno de los préstamos contribuye a la materialización de este riesgo. Estrategias efectivas para la gestión del riesgo de crédito incluyen la diversificación de la cartera, el monitoreo constante de la salud financiera de los prestatarios y la implementación de planes de recuperación ágiles y eficientes en caso de incumplimiento. (Llerena Rodríguez, 2020)

2.2.4. Sujetos del Crédito

Los "Sujetos del Crédito" se refieren a las entidades o individuos que participan en la transacción crediticia, ya sea como prestamistas o prestatarios. En el contexto financiero, los sujetos del crédito son elementos fundamentales en la dinámica crediticia y juegan roles específicos en la obtención, gestión y reembolso de los préstamos. (Rivera Poma, 2023)

Los prestamistas, también conocidos como acreedores, son las instituciones financieras, bancos u organismos que proporcionan los recursos financieros a los prestatarios. Estos prestamistas evalúan cuidadosamente la solvencia y capacidad de pago de los prestatarios antes de otorgar créditos. Su objetivo principal es generar ingresos a través de los intereses y garantizar la recuperación exitosa de los fondos prestados.

Los prestatarios, por otro lado, son los individuos, empresas u organizaciones que solicitan y reciben los recursos financieros. Los prestatarios buscan satisfacer necesidades específicas, como la adquisición de bienes, la inversión en proyectos o la gestión de gastos operativos. Su capacidad para cumplir con las obligaciones crediticias es crucial para mantener una relación crediticia exitosa y preservar su historial crediticio. (Raduan García, 2019)

En el contexto de la investigación sobre el "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador Sucursal Babahoyo", comprender la relación entre los sujetos del crédito es esencial. La implementación efectiva del plan implica la colaboración y

comunicación adecuada entre prestamistas y prestatarios, asegurando una gestión equilibrada del riesgo crediticio y la promoción de prácticas financieras sólidas.

2.2.5. Microcrédito

El "Microcrédito" es una herramienta financiera que se caracteriza por la concesión de pequeños préstamos a individuos, emprendedores o pequeñas empresas, especialmente aquellos que carecen de acceso a servicios financieros tradicionales. Originado como un enfoque para combatir la pobreza y fomentar la inclusión financiera, el microcrédito ha ganado reconocimiento global por su capacidad para empoderar a comunidades desfavorecidas al proporcionar acceso a recursos financieros para actividades productivas. (Vélez García, 2022)

A diferencia de los préstamos tradicionales, los microcréditos suelen tener montos modestos y plazos de devolución cortos. Están diseñados para atender necesidades específicas, como el inicio de pequeños negocios, mejoras en la vivienda, educación o actividades agrícolas. La simplicidad en los requisitos y la flexibilidad en los términos hacen que el microcrédito sea accesible para aquellos que normalmente serían excluidos del sistema financiero convencional debido a la falta de garantías o historial crediticio.

Las instituciones de microfinanzas, organizaciones no gubernamentales (ONG) y, en algunos casos, bancos comerciales suelen ser los proveedores de microcréditos. Estos prestamistas especializados trabajan estrechamente con las comunidades locales para comprender las necesidades específicas y brindar asesoramiento financiero adicional. Además, muchos programas de microcréditos incorporan elementos de capacitación empresarial y educación financiera para fortalecer las habilidades de los prestatarios y aumentar la probabilidad de éxito en sus emprendimientos. (López Naranjo y Gisela María, 2021)

El impacto del microcrédito va más allá de la mejora de las condiciones económicas individuales; también contribuye al empoderamiento de las mujeres, fortalece el tejido social y promueve el desarrollo sostenible en comunidades marginadas. Sin embargo, es fundamental abordar los desafíos asociados, como la gestión adecuada de la cartera vencida y la solvencia de los prestatarios, para garantizar la efectividad y sostenibilidad a largo plazo de los programas de microcréditos. En el contexto de la investigación sobre el "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador Sucursal Babahoyo", comprender la dinámica única de los microcréditos es esencial para diseñar estrategias efectivas que beneficien a los prestatarios y fortalezcan la capacidad de recuperación financiera de la institución.

2.2.6. Préstamos de Mutuo a Compañías Relacionadas

Los "Préstamos de Mutuo a Compañías Relacionadas" se refieren a acuerdos financieros donde una entidad proporciona fondos a otra entidad que tiene una conexión directa o indirecta con la primera. Estas relaciones pueden surgir de participación accionaria, control común o influencia significativa en la gestión de las entidades involucradas. Este tipo de préstamos se establecen en un contexto empresarial y son fundamentales para la gestión eficiente de los recursos financieros entre empresas vinculadas. (Lindao Jaime, 2022)

Estos préstamos suelen tener características específicas en términos de términos y condiciones. La tasa de interés, los plazos de reembolso y las garantías asociadas pueden variar y deben establecerse de manera transparente para evitar conflictos de interés y asegurar una gestión financiera sólida. Además, es común que las partes involucradas establezcan acuerdos formales y documentados que detallen los términos del préstamo, brindando claridad y transparencia a la transacción.

La razón detrás de los préstamos de mutuo a compañías relacionadas puede ser diversa. Puede ser parte de una estrategia financiera más amplia, como la optimización de impuestos, la gestión de la liquidez o el apoyo financiero a una entidad vinculada que pueda beneficiarse de fondos adicionales. Sin embargo, es esencial que estas transacciones cumplan con las normativas y estándares contables para garantizar la transparencia y la integridad financiera. (Pérez Vargas, 2022)

La gestión adecuada de los préstamos de mutuo a compañías relacionadas es crucial para evitar conflictos de interés y asegurar que las transacciones se realicen en beneficio de ambas partes. Además, los reguladores financieros suelen supervisar de cerca estas operaciones para prevenir posibles prácticas irregulares y garantizar que las entidades relacionadas cumplan con las normativas financieras establecidas.

En el contexto de la investigación sobre el "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador Sucursal Babahoyo", comprender la dinámica de los préstamos de mutuo a compañías relacionadas podría ser relevante si la institución financiera tiene transacciones de este tipo. Asegurar la transparencia y la gestión ética de estos préstamos es esencial para mantener la integridad financiera y promover prácticas empresariales sólidas. (Sagüés Porcile, 2022)

2.2.7. Recuperación de Cartera Vencida

La "Recuperación de Cartera Vencida" es un proceso estratégico y operativo crucial para las instituciones financieras que buscan minimizar las pérdidas asociadas con préstamos impagos. La cartera vencida se refiere a aquellos préstamos cuyos pagos han superado el plazo acordado, lo que representa un riesgo financiero para la entidad prestamista. El éxito en la recuperación de esta

cartera depende de la implementación de estrategias efectivas que aborden la morosidad y fortalezcan la solvencia de los deudores. (Mora Rivera, 2020)

Las estrategias de recuperación de cartera vencida varían según el tipo de préstamo, el perfil del deudor y las regulaciones locales. Sin embargo, algunas prácticas comunes incluyen la negociación directa con los deudores para establecer acuerdos de pago, la aplicación de medidas legales cuando es necesario y la colaboración con agencias de cobranza especializadas. La comunicación efectiva con los deudores desempeña un papel fundamental en este proceso, ya que permite comprender las circunstancias individuales y explorar soluciones viables.

La implementación de un "Plan de Recuperación de Cartera Vencida" implica la definición de estrategias específicas adaptadas a la naturaleza de los préstamos y las características de los deudores. Esto puede incluir la segmentación de la cartera según el nivel de riesgo, la asignación de recursos adecuados a cada segmento y la revisión constante de las estrategias en función de los resultados obtenidos. (Chiquito-Choez y Peñafiel-Loor, 2022)

En el contexto de la investigación sobre el "Plan de Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador Sucursal Babahoyo", comprender las mejores prácticas y desafíos asociados con la recuperación de cartera vencida es fundamental. La aplicación de un plan específico para abordar la morosidad de los microcréditos en la sucursal Babahoyo requiere un enfoque estratégico que considere las particularidades de esta cartera y la capacidad de pago de los prestatarios. La eficacia en la recuperación no solo impacta en la salud financiera del banco, sino que también puede influir en la percepción y la confianza de los clientes y la comunidad en general.

2.2.8. Procedimiento de Recuperación de cartera

El "Procedimiento de Recuperación de Cartera" es un conjunto de pasos y acciones organizadas para abordar de manera efectiva la morosidad y recuperar los préstamos vencidos. Su implementación es esencial para preservar la salud financiera de una institución y asegurar el cumplimiento de las obligaciones por parte de los deudores. A continuación, se describe un procedimiento general que puede adaptarse a las necesidades específicas de la recuperación de cartera vencida en el contexto de los microcréditos en BanEcuador Sucursal Babahoyo:

Análisis de la Cartera Vencida:

- **Identificación de los préstamos vencidos:** Realizar una revisión exhaustiva de la cartera para identificar los préstamos que han superado el plazo de pago acordado.
- **Segmentación de la cartera:** Clasificar los préstamos vencidos según su nivel de riesgo y la capacidad de pago de los deudores.

Establecimiento de Estrategias Específicas:

- **Diseño de estrategias adaptadas:** Desarrollar estrategias específicas para abordar la morosidad en los microcréditos, considerando las particularidades de esta cartera y las circunstancias individuales de los prestatarios.
- **Definición de plazos y condiciones:** Establecer plazos y condiciones claras para la negociación y el pago, teniendo en cuenta la capacidad financiera de los deudores.

Comunicación y Negociación:

- **Contacto con los deudores:** Iniciar un proceso de comunicación proactivo con los deudores para comprender sus circunstancias y negociar acuerdos de pago.
- **Oferta de soluciones flexibles:** Proporcionar opciones de pago flexibles y realistas que se adapten a la situación financiera de cada deudor.

Monitoreo y Seguimiento:

- Establecimiento de un sistema de seguimiento: Implementar un sistema efectivo para monitorear los acuerdos de pago y evaluar la evolución de la cartera vencida.
- Revisión constante de estrategias: Ajustar las estrategias según sea necesario en función de los resultados obtenidos y los cambios en las circunstancias de los deudores.

Aplicación de Medidas Legales (si es necesario):

- Evaluación de medidas legales: En casos de falta de cooperación o incumplimiento persistente, evaluar la viabilidad de aplicar medidas legales para recuperar la deuda.
- Colaboración con profesionales legales: Trabajar en colaboración con profesionales legales para garantizar que las acciones legales se lleven a cabo de acuerdo con las normativas y regulaciones aplicables.

Reporte y Evaluación:

- Informe de resultados: Generar informes periódicos que detallen el progreso en la recuperación de cartera, destacando los éxitos, desafíos y áreas de mejora.
- Evaluación continua: Realizar evaluaciones regulares del procedimiento de recuperación de cartera para identificar oportunidades de optimización y eficiencia.

(Molina Franco y Gonzalez Romero)

La implementación exitosa de este procedimiento requiere una coordinación efectiva entre los departamentos involucrados, incluidos el equipo de recuperación de cartera, el departamento legal y aquellos encargados de la gestión de riesgos. Además, la comunicación transparente con los deudores es esencial para construir relaciones de confianza y facilitar acuerdos de pago sostenibles.

CAPITULO III - METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y diseño de Investigación

3.1.1. *Según el propósito*

3.1.1.1. Aplicada

“La investigación aplicada busca resolver problemas prácticos y proporcionar soluciones concretas a situaciones del mundo real. Se centra en la aplicación de conocimientos teóricos para abordar problemas específicos y mejorar la práctica” (Cantú Munguía y Medina Lozano, 2020). En el contexto del proyecto de recuperación de cartera vencida, la investigación aplicada implica utilizar conocimientos teóricos sobre gestión financiera para desarrollar estrategias prácticas y soluciones concretas que mejoren la eficacia de la recuperación de créditos en la sucursal Babahoyo del Banco Ecuador.

3.1.2. *Según el lugar*

3.1.2.1. De campo

“La investigación de campo implica la recopilación de datos directamente del entorno donde ocurre el fenómeno estudiado. Se lleva a cabo en el lugar donde se desarrollan los eventos o situaciones de interés” (Miranda Beltrán y Ortiz Bernal, 2020). En este proyecto, la investigación de campo implica la observación directa de los procesos y prácticas en la sucursal Babahoyo, así como la interacción con los usuarios y el personal del banco en el lugar, para obtener información detallada y contextualizada sobre la cartera vencida.

3.1.3. *Según nivel de estudio*

3.1.3.1. Descriptiva

“La investigación descriptiva tiene como objetivo describir características o fenómenos, identificando patrones, comportamientos y relaciones. Busca proporcionar una representación

detallada y precisa del objeto de estudio” (Ramos-Galarza, 2020). En el contexto de la investigación sobre cartera vencida, la investigación descriptiva se utiliza para analizar y presentar detalladamente la situación actual, identificando patrones en la morosidad y las características de los microcréditos para comprender mejor la problemática.

3.2.Método de investigación

3.2.1. Método Inductivo

El método inductivo es un enfoque de investigación que se centra en la observación de casos específicos y la derivación de principios generales a partir de estos datos particulares. Implica pasar de lo específico a lo general, identificando patrones y regularidades en la información recopilada para formular conclusiones más amplias. (Palmett Urzola, 2020)

En el proyecto de "Recuperación de Cartera Vencida y Solvencia de Microcréditos en BanEcuador, Sucursal Babahoyo", el método inductivo podría emplearse en la recopilación y análisis de datos específicos relacionados con la cartera vencida y la solvencia de microcréditos en la sucursal. A través de la observación y el estudio de casos particulares, se podrían identificar tendencias y comportamientos que luego se generalizarían para desarrollar un plan de recuperación integral.

3.2.2. Método de Análisis

“El método de análisis implica descomponer un problema o fenómeno en partes más pequeñas y comprender sus componentes individuales. Se centra en examinar detalladamente cada elemento para entender cómo contribuye al conjunto y cómo interactúa con otros elementos” (Pabón, 2020). En el proyecto mencionado, el método de análisis se podría aplicar al descomponer la problemática de la cartera vencida y la solvencia de microcréditos en BanEcuador, Sucursal Babahoyo. Se analizarían detalladamente los procesos, desde la identificación de préstamos

vencidos hasta la implementación de estrategias de recuperación. Este enfoque analítico permitiría comprender mejor cada componente del problema y facilitaría la identificación de áreas específicas que requieren atención y mejora.

3.3.Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión o categoría	Indicador	Índice
Variable independiente Plan de Recuperación de Cartera Vencida	El "Plan de Recuperación de Cartera Vencida" se refiere a la estrategia actualmente diseñada e implementada para abordar la morosidad en los microcréditos, involucrando acciones específicas y procesos destinados a mejorar la gestión de la cartera vencida y fortalecer la solvencia de los préstamos otorgados por el Banco Ecuador sucursal Babahoyo. (Cabello Encalada y Castro Avila, 2019)	En la actualidad, el plan abarca diversas categorías, tales como la segmentación de estrategias para diferentes tipos de préstamos, la implementación de políticas de seguimiento, y la introducción de incentivos para el pago, entre otras, con el objetivo de abordar de manera integral la problemática de la morosidad.	Un indicador concreto es la tasa de recuperación de la cartera vencida, la cual mide en tiempo real el porcentaje de préstamos atrasados que se logran recuperar mediante la aplicación continua del plan. Este indicador proporciona una medida cuantitativa del éxito actual del plan en términos de recuperación de deudas.	el índice es una puntuación general de efectividad del plan, calculada mediante la combinación ponderada de varios indicadores clave. Estos indicadores incluyen la tasa de recuperación, la mejora en la solvencia de los microcréditos y la satisfacción del cliente, brindando una evaluación global en tiempo real del impacto del plan en la gestión financiera de la sucursal Babahoyo.
Variable independiente Solvencia de Microcréditos	La "Solvencia de Microcréditos" se refiere a la capacidad actual de los prestatarios de microcréditos para cumplir con sus obligaciones financieras de	La dimensión actual de la solvencia de microcréditos abarca diferentes categorías, como la evaluación de la capacidad de pago, la implementación de medidas para	Un indicador relevante es la tasa actual de cumplimiento de pagos por parte de los usuarios de microcréditos. Este indicador proporciona una	El índice representa una evaluación integral de la solvencia de microcréditos, considerando factores como la mejora en la tasa de cumplimiento de

manera oportuna y facilitar el medida cuantitativa pagos, la reducción completa. Esta cumplimiento de las en tiempo real de la de préstamos variable está obligaciones capacidad de los vencidos y la directamente financieras y la prestatarios para percepción positiva vinculada al actual adaptación de cumplir con sus de los prestatarios plan de recuperación políticas para obligaciones, sobre las medidas de cartera vencida, diferentes perfiles de reflejando el implementadas. Este buscando fortalecer la estabilidad impacto del plan de índice proporciona la financiera de los recuperación en la una visión global del usuarios de solvencia de los impacto del plan en microcréditos en la microcréditos. la estabilidad financiera de los sucursal Babahoyo usuarios de microcréditos en la del Banco Ecuador. (Rivera-Rodríguez y Mendoza-Cedeño, 2020)

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

3.3.Población y Muestra de Investigación

3.3.1. Población

Tabla 2

Población de estudio

Área	Frecuencia	Porcentaje
Socios	857	100%
Total		100%

Fuente: Institución bancaria

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

3.3.2. Muestra

Se llevó a cabo la determinación del número adecuado de usuarios a encuestar mediante el empleo de cálculos específicos, utilizando la fórmula del tamaño de la muestra para poblaciones infinitas, que incluye un ajuste para tener en cuenta el tamaño finito de la población. Para calcular el tamaño de la muestra, se empleó la siguiente fórmula, donde 'n' representa el tamaño de la

muestra, 'N' el universo, 'e' el error máximo admisible (asumido entre el 5% y 10%), 'p' y 'q' se consideraron como 0,5, y 'z' se estableció en 1,96.

$$n = \frac{(Nz^2.pq)}{e^2(N-1)+z^2pq}$$

Sustituyendo los valores respectivos, con un universo (N) de 857, un error admisible (e) de 0,05, y utilizando 'p' y 'q' como 0,5, y 'z' como 1,96, se obtiene:

$$n = \frac{(857(1.96*1.96)0.5*0.5)}{(0.05*0.05)(857-1)+1.96*0.5*0.5}$$

Realizando los cálculos:

$$n = \frac{823.06}{2.14+0.49}$$

$$n=313$$

Por lo tanto, se determina que el número adecuado de usuarios a encuestar es de 313.

3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de la Información

3.4.1. Técnicas

3.4.1.1.Observación directa

“La observación directa implica la recopilación de datos mediante la observación directa de eventos, comportamientos o procesos en su entorno natural, sin intervención artificial” (Marisol Retegui, 2020). La observación directa se utiliza para examinar en tiempo real los procedimientos de gestión de cartera vencida en la sucursal Babahoyo, proporcionando información detallada sobre cómo se llevan a cabo estos procesos en la práctica.

3.4.1.2.Encuestas

“Las encuestas son instrumentos que recopilan datos mediante preguntas estandarizadas dirigidas a un grupo de personas con el objetivo de obtener información sobre sus opiniones, experiencias o comportamientos” (Díaz de Rada Igúzquiza et al., 2019). Las encuestas se utilizan

para obtener datos cuantitativos y cualitativos de los usuarios del banco en Babahoyo, recopilando sus percepciones y experiencias relacionadas con la cartera vencida y la solvencia de microcréditos.

3.4.2. Instrumento

3.4.2.1. Lista de verificación de observación

“Una lista de verificación de observación es un instrumento estructurado que enumera los elementos clave que deben observarse durante un proceso o evento específico” (Aznarez et al., 2020). La lista de verificación de observación se utiliza para guiar y estandarizar la observación directa de los procesos de gestión de cartera vencida en la sucursal Babahoyo, asegurando que se capturen todos los elementos relevantes.

3.4.2.2. Cuestionario estructurado

“Un cuestionario estructurado es un instrumento de recopilación de datos que contiene preguntas específicas con opciones de respuesta predeterminadas, facilitando la estandarización y cuantificación de las respuestas” (Marsiglia-Fuentes et al., 2020). El cuestionario estructurado se utiliza en las encuestas dirigidas a los usuarios del banco en Babahoyo, proporcionando una estructura formal para recopilar datos cuantitativos y cualitativos sobre la cartera vencida y la solvencia de microcréditos.

3.5. Recursos

3.5.1. Recursos humanos

Tabla 3
Recursos humanos

Descripción	Cantidad
Estudiante	1

Tutor	1
Total	2

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

3.5.2. Recursos económicos

Tabla 4

Presupuesto sobre Equipos y bienes duraderos

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
USB	1	\$ 8.50	\$ 8.50
Sub Total Equipos y bienes duraderos			\$ 8.50

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

Tabla 5

Presupuesto sobre Materiales e insumos

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
Internet	1	\$ 35.78	\$ 35.78
Energía	1	\$ 26.23	\$ 26.23
Remas A4	1	\$ 4.23	\$ 4.23
Tinta	4	\$ 5.26	\$ 21.04
Sub Total Materiales e insumos			\$ 87.28

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

Tabla 6

Presupuesto sobre Gastos operativos

Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Total
Útiles	NA	\$ 20.00	\$ 20.00
Pasajes	NA	\$ 10.00	\$ 10.00

Imprevistos	NA	\$ 30.00	\$ 30.00
Sub Total Gastos operativos			\$ 60.00

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

*Tabla 7
Presupuesto General de Inversión*

Presupuesto General de Inversión	
Equipos y bienes duraderos	\$ 8.50
Materiales e insumos	\$ 87.28
Gastos operativos	\$ 60.00
Total	\$ 155.78

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

3.6. Plan de tabulación y análisis

3.6.1. Bases de datos

Los datos recopilados se ingresarán en hojas de cálculo de Excel. Se organizarán en columnas y filas de manera sistemática para facilitar el proceso de análisis posterior.

3.6.2. Procesamiento y análisis de los datos

El proceso de procesamiento de datos en este proyecto de investigación sobre la recuperación de cartera vencida y solvencia de microcréditos en la sucursal Babahoyo del Banco Ecuador se llevará a cabo exclusivamente mediante el uso de Excel. El procedimiento se desarrollará de la siguiente manera:

- Recolección de Datos:

Los datos se recopilarán a través de observación directa y encuestas. Estos incluirán información sobre la cartera vencida, solvencia de microcréditos, percepciones de usuarios y procedimientos de gestión de créditos.

- Entrada de Datos en Excel:

Los datos recopilados se ingresarán en hojas de cálculo de Excel. Se organizarán en columnas y filas de manera sistemática para facilitar el proceso de análisis posterior.

- Transformación y Limpieza de Datos en Excel:

Se realizará un proceso de transformación y limpieza de datos utilizando las funciones y herramientas disponibles en Excel. Esto incluirá la identificación y corrección de errores, la eliminación de datos atípicos y la estandarización de la información.

- Análisis de Datos en Excel:

Se llevará a cabo un análisis estadístico y descriptivo utilizando las funciones y herramientas de análisis de datos de Excel. Se generarán tablas dinámicas, gráficos y resúmenes que ayudarán a identificar patrones, tendencias y relaciones significativas relacionadas con la cartera vencida y solvencia de microcréditos.

- Presentación de Resultados:

Los resultados se presentarán utilizando las funciones de formato, gráficos y tablas de Excel. Se destacarán los hallazgos más relevantes para facilitar una comprensión clara y eficiente de los resultados.

Este proceso de procesamiento de datos se llevará a cabo exclusivamente con Excel, asegurando un enfoque práctico y accesible para analizar la cartera vencida en la sucursal Babahoyo del Banco Ecuador. La consistencia en la aplicación de las funciones y herramientas disponibles en Excel garantizará la replicabilidad de los resultados y contribuirá a la discusión

informada y la formulación de conclusiones sólidas en relación con la problemática de la cartera vencida.

3.7.Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación sobre la recuperación de cartera vencida y solvencia de microcréditos en la sucursal Babahoyo del Banco Ecuador, se guiará por principios éticos fundamentales destinados a garantizar el respeto a las personas, la búsqueda del bien y la justicia. El respeto a las personas se traducirá en el pleno respeto a la dignidad, privacidad y autonomía de los participantes, asegurando la obtención del consentimiento informado antes de cualquier recopilación de datos.

La búsqueda del bien se centrará en contribuir al bienestar de la institución financiera y sus usuarios, utilizando los resultados de la investigación para mejorar los procesos de recuperación de cartera vencida, evitando posibles daños y priorizando el impacto positivo. El principio de justicia será fundamental en la selección de participantes y en la distribución equitativa de beneficios y cargas. Se evitará cualquier forma de discriminación, buscando que los resultados beneficien a toda la comunidad de usuarios de manera justa.

Además de estos principios, se implementarán medidas específicas para proteger tanto al investigador como a los participantes. La confidencialidad de la información será prioritaria, asegurando que los datos personales se manejen de manera segura y se utilicen exclusivamente con fines investigativos, preservando la identidad y privacidad de los individuos involucrados.

Se fomentará la transparencia en la comunicación, proporcionando información clara y completa sobre la investigación, y cualquier preocupación será abordada de manera abierta, fortaleciendo la confianza entre el investigador y los participantes. Finalmente, el consentimiento informado será un requisito esencial, permitiendo a los entrevistados/encuestados comprender

completamente el estudio y participar voluntariamente, con la opción de retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas. Estos aspectos éticos son esenciales para garantizar la integridad y validez de la investigación, así como para preservar los derechos y bienestar de todos los involucrados.

CAPÍTULO IV - RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.Resultados obtenidos de la investigación

4.1.1. Análisis e interpretación de datos

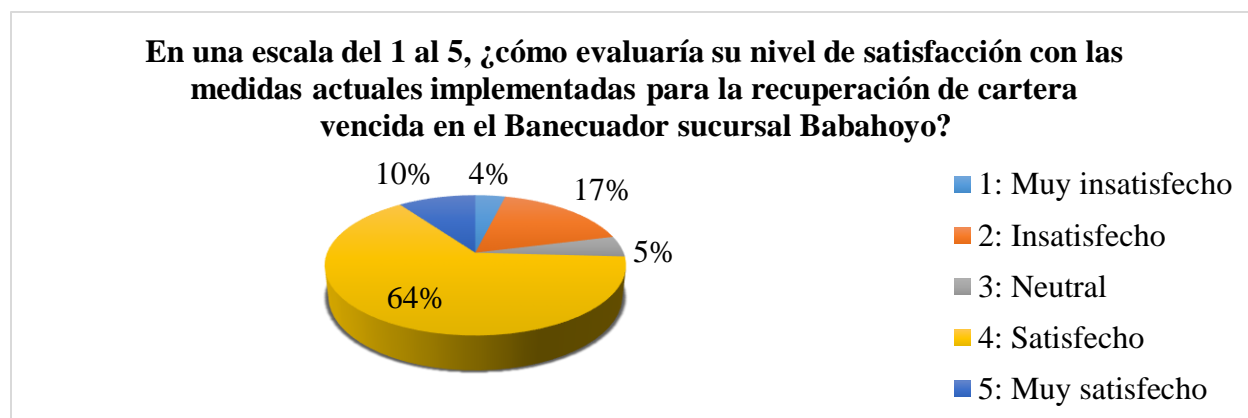
Tabla 8

En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría su nivel de satisfacción con las medidas actuales implementadas para la recuperación de cartera vencida en el Banecuador sucursal Babahoyo?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
1: Muy insatisfecho	12	3.83%
2: Insatisfecho	54	17.25%
3: Neutral	15	4.79%
4: Satisfecho	201	64.22%
5: Muy satisfecho	31	9.90%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas



Análisis

La mayoría de los encuestados (64.22%) expresó estar satisfecha con las medidas actuales de recuperación de cartera vencida en el Banco Ecuador sucursal Babahoyo. Un 9.90% se mostró muy satisfecho, mientras que el 3.83% se declaró muy insatisfecho. Estos resultados sugieren una satisfacción general con las acciones implementadas.

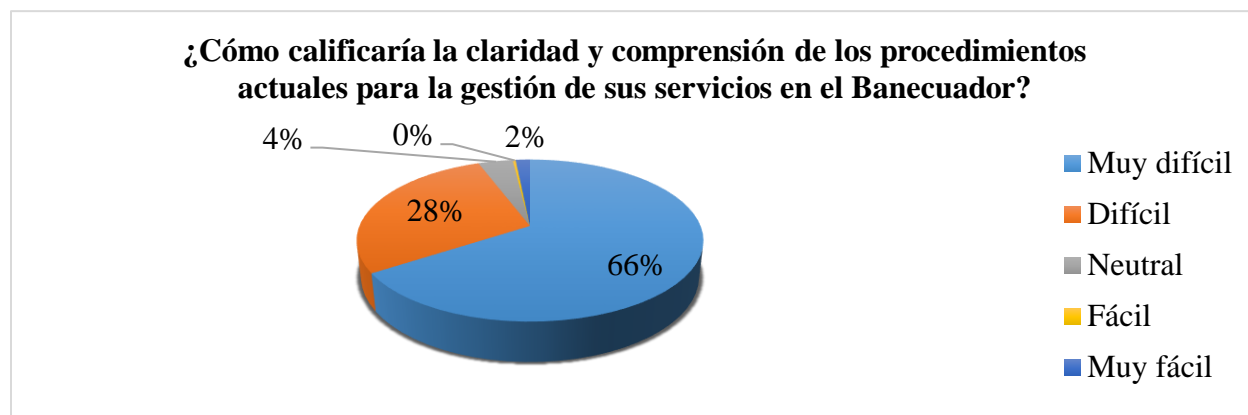
Tabla 9

¿Cómo calificaría la claridad y comprensión de los procedimientos actuales para la gestión de sus servicios en el Banecuator?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy difícil	206	65.81%
Difícil	89	28.43%
Neutral	12	3.83%
Fácil	1	0.32%
Muy fácil	5	1.60%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas



Análisis

El 65.81% de los encuestados considera muy difícil la claridad y comprensión de los procedimientos actuales en el Banco Ecuador. Solo el 1.60% lo percibe como fácil o muy fácil. Estos resultados indican un desafío significativo en la comunicación efectiva de los procedimientos bancarios.

Tabla 10

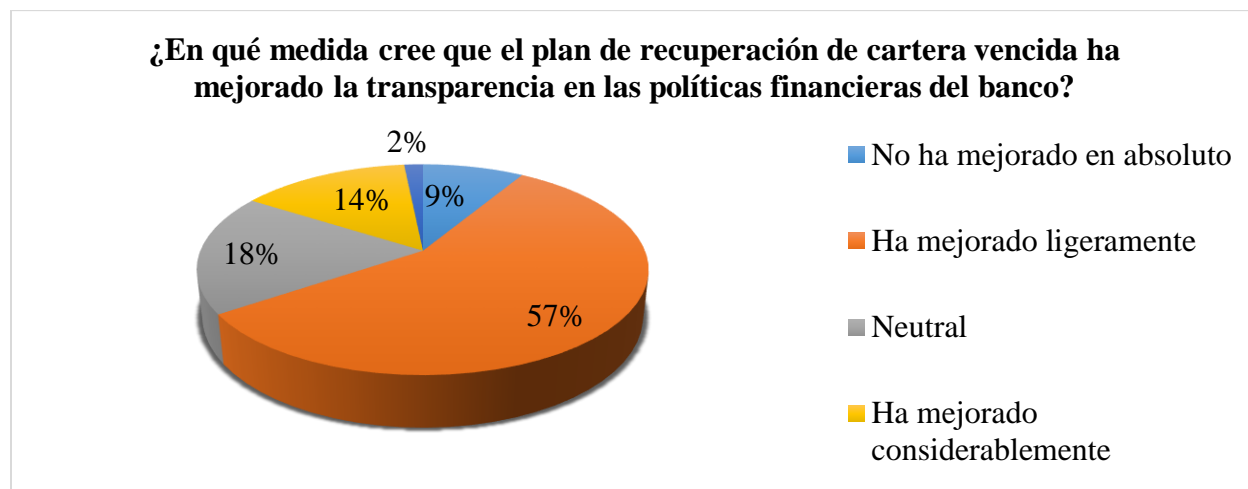
¿En qué medida cree que el plan de recuperación de cartera vencida ha mejorado la transparencia en las políticas financieras del banco?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
No ha mejorado en absoluto	27	8.63%
Ha mejorado ligeramente	178	56.87%
Neutral	58	18.53%

Ha mejorado considerablemente	45	14.38%
Ha mejorado significativamente	5	1.60%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas



Análisis

La mayoría (56.87%) cree que el plan de recuperación de cartera vencida ha mejorado ligeramente la transparencia en las políticas financieras del banco. Un 14.38% piensa que ha mejorado considerable o significativamente, mientras que un 8.63% no observa mejoras. Estos resultados sugieren percepciones mixtas sobre la transparencia.

Tabla 11

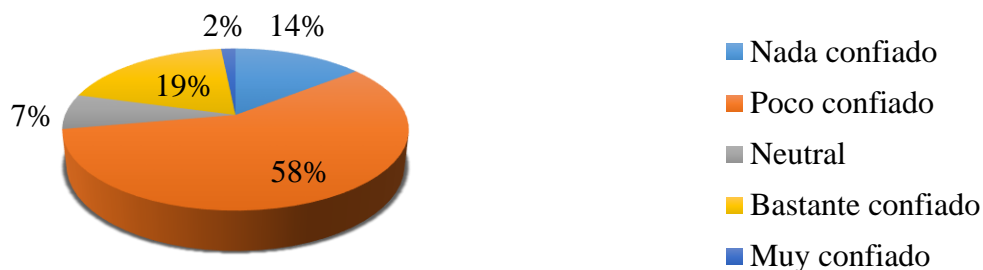
¿Cuál es su nivel de confianza en la eficacia del actual plan para reducir la cartera vencida?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nada confiado	45	14.38%
Poco confiado	181	57.83%
Neutral	22	7.03%
Bastante confiado	60	19.17%
Muy confiado	5	1.60%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

¿Cuál es su nivel de confianza en la eficacia del actual plan para reducir la cartera vencida?



Análisis

La confianza en la eficacia del plan para reducir la cartera vencida es diversa, con un 57.83% poco confiado. Sin embargo, el 20.77% se declara bastante o muy confiado, indicando una variabilidad significativa en la percepción de la eficacia del plan.

Tabla 12

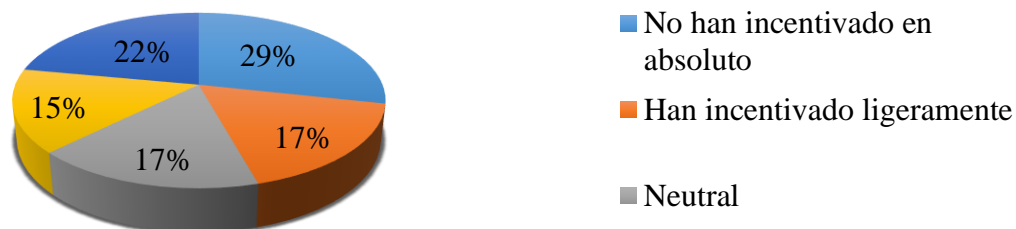
¿En qué medida considera que las medidas actuales han incentivado el cumplimiento puntual de sus obligaciones?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
No han incentivado en absoluto	89	28.43%
Han incentivado ligeramente	54	17.25%
Neutral	53	16.93%
Han incentivado considerablemente	48	15.34%
Han incentivado significativamente	69	22.04%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

¿En qué medida considera que las medidas actuales han incentivado el cumplimiento puntual de sus obligaciones?



Análisis

La encuesta revela que las medidas actuales han incentivado significativamente (22.04%) o considerablemente (15.34%) el cumplimiento puntual de las obligaciones para un 28.38% en total. Sin embargo, un 28.43% no siente ningún incentivo. Esto señala la necesidad de estrategias adicionales.

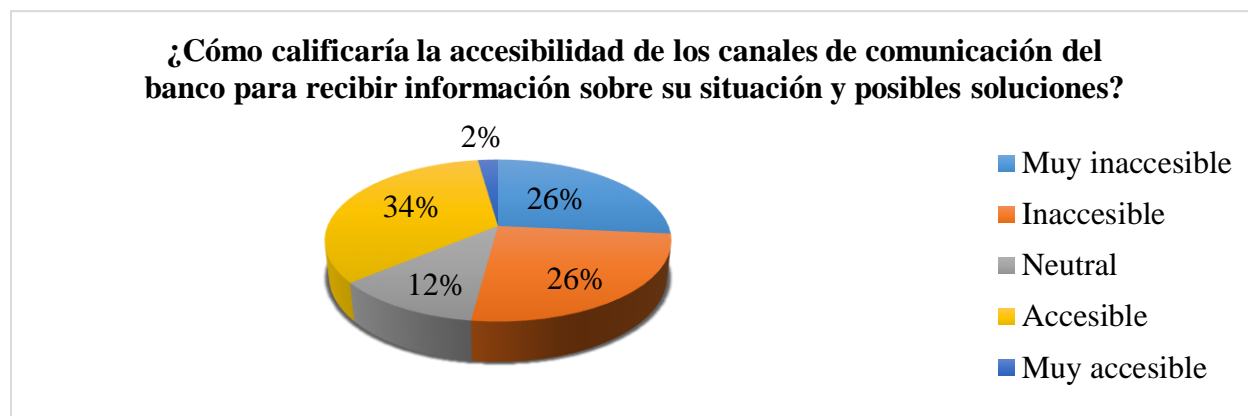
Tabla 13

¿Cómo calificaría la accesibilidad de los canales de comunicación del banco para recibir información sobre su situación y posibles soluciones?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy inaccesible	83	26.52%
Inaccesible	80	25.56%
Neutral	37	11.82%
Accesible	106	33.87%
Muy accesible	7	2.24%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas



Análisis

La accesibilidad de los canales de comunicación presenta una distribución equitativa, aunque el 26.52% lo considera muy inaccesible. Mejorar la accesibilidad podría ser clave para una comunicación más efectiva y una mayor satisfacción del cliente.

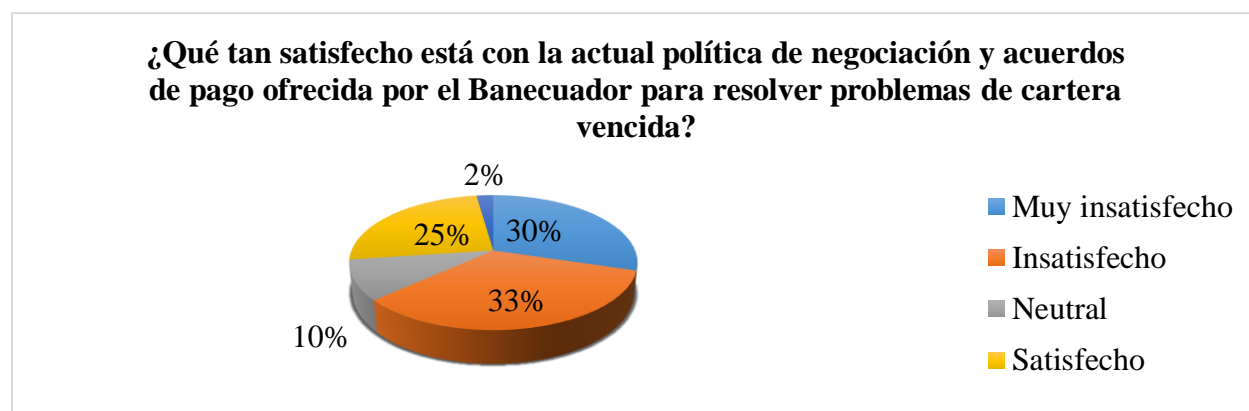
Tabla 14

¿Qué tan satisfecho está con la actual política de negociación y acuerdos de pago ofrecida por el Banecuador para resolver problemas de cartera vencida?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy insatisfecho	93	29.71%
Insatisfecho	105	33.55%
Neutral	30	9.58%
Satisfecho	78	24.92%
Muy satisfecho	7	2.24%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas



Análisis

La satisfacción con la política de negociación y acuerdos de pago muestra una distribución variada, con un 29.71% muy insatisfecho. La falta de satisfacción indica la necesidad de revisar y mejorar las políticas de negociación para resolver problemas de cartera vencida.

Tabla 15

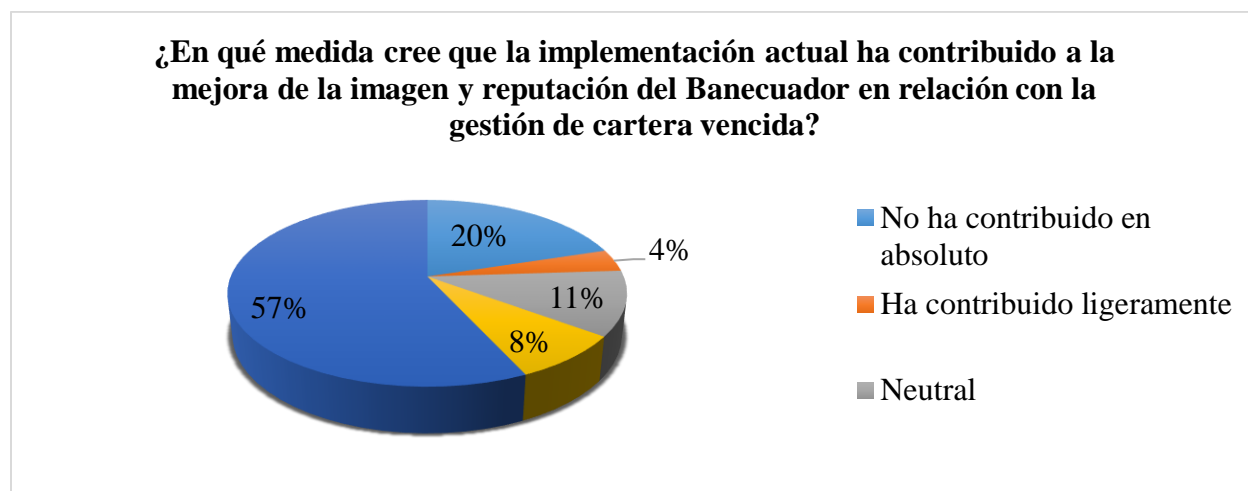
¿En qué medida cree que la implementación actual ha contribuido a la mejora de la imagen y reputación del Banecuador en relación con la gestión de cartera vencida?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
No ha contribuido en absoluto	63	20.13%
Ha contribuido ligeramente	12	3.83%
Neutral	35	11.18%
Ha contribuido considerablemente	25	7.99%
Ha contribuido significativamente	178	56.87%

Total	313	100%
--------------	------------	-------------

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas



Análisis

La percepción de la contribución del banco a su imagen y reputación en relación con la gestión de cartera vencida es predominantemente positiva (56.87%). Sin embargo, un 20.13% siente que no ha contribuido en absoluto, sugiriendo áreas de mejora.

Tabla 16

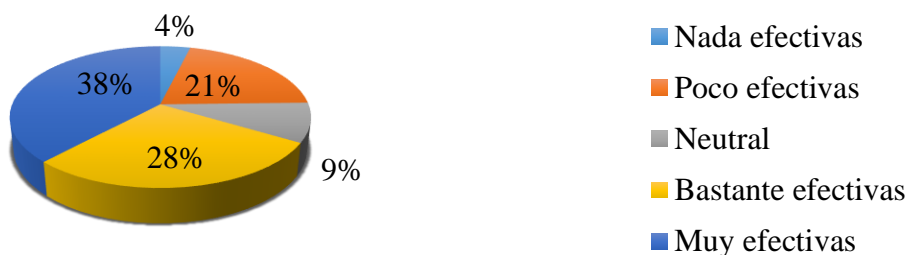
¿Qué tan efectivas considera las campañas de educación financiera ofrecidas por el banco para mejorar la comprensión de los usuarios sobre la importancia de mantener al día sus obligaciones?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Nada efectivas	12	3.83%
Poco efectivas	65	20.77%
Neutral	28	8.95%
Bastante efectivas	89	28.43%
Muy efectivas	119	38.02%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

¿Qué tan efectivas considera las campañas de educación financiera ofrecidas por el banco para mejorar la comprensión de los usuarios sobre la importancia de mantener al día sus obligaciones?



Análisis

Las campañas de educación financiera son generalmente consideradas efectivas, con un 38.02% las calificando como muy efectivas. Este resultado destaca la importancia de continuar con iniciativas educativas para mejorar la comprensión del usuario sobre las obligaciones financieras.

Tabla 17

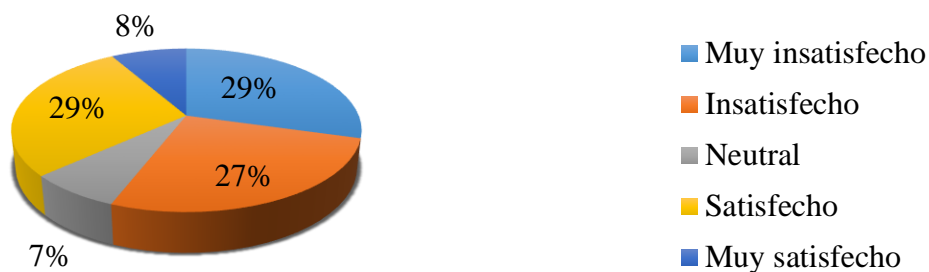
En términos de satisfacción general, ¿cómo evaluaría su experiencia con el Banecuador en relación con la gestión de la cartera vencida?

Detalle	Frecuencia absoluta	Frecuencia relativa
Muy insatisfecho	92	29.39%
Insatisfecho	83	26.52%
Neutral	23	7.35%
Satisfecho	89	28.43%
Muy satisfecho	26	8.31%
Total	313	100%

Fuente: Cuestionario

Elaborado por: Josué Luciano Gavica Roelas

En términos de satisfacción general, ¿cómo evaluaría su experiencia con el Banecuador en relación con la gestión de la cartera vencida?



Análisis

La satisfacción general con la gestión de cartera vencida refleja una distribución diversa. El 29.39% está muy insatisfecho, mientras que el 28.43% está satisfecho. Estos resultados indican desafíos continuos en la gestión de la cartera vencida que requieren atención y mejora.

Cartera por Segmento	Saldo por Vencer	Saldo Vencido	Saldo NDI	Cartera Total
Comercial	191,894,424.14	14,651,240.29	10,809,808.63	217,355,473.06
Consumo	4,740,808.66	1,790,111.98	503,338.52	7,034,259.16
Microcrédito	1,028,270,270.71	145,084,471.27	106,550,436.95	1,279,905,178.93
TOTAL	1,224,905,503.51	161,525,823.54	117,863,584.10	1,504,294,911.15
Participación	81.43%	10.74%	7.84%	100.00%

El análisis detallado de la cartera por segmento en el BanEcuador revela una distribución significativa en los saldos y la participación en la cartera total. En particular, el segmento de microcréditos destaca como el principal contribuyente, representando una abrumadora participación del 81.43%. Este hallazgo sugiere una sólida presencia de microcréditos en la cartera activa del banco. Aunque los segmentos comerciales y de consumo tienen participaciones más modestas del 10.74% y 7.84%, respectivamente, contribuyen significativamente a la cartera total, mostrando una diversificación de productos crediticios.

No obstante, al examinar los saldos vencidos, surge una perspectiva interesante. A pesar de su participación dominante, la cartera de microcréditos presenta una proporción relativamente alta de saldos vencidos en comparación con su participación total en la cartera. Este hallazgo destaca la necesidad de una atención especial y estrategias de recuperación efectivas en este segmento para gestionar el riesgo asociado.

Es esencial destacar que el análisis proporciona una visión general y señala la importancia de una evaluación más detallada. Se recomienda un análisis profundo de la morosidad, la capacidad de pago y la efectividad de las estrategias de recuperación en cada segmento. Esta evaluación permitirá al BanEcuador tomar decisiones informadas para optimizar la gestión de la cartera, asegurando tanto la rentabilidad como la mitigación de riesgos en los diferentes segmentos.

Cartera Improductiva	Morosidad
218,194,129.08	13.30%
224,354,913.58	13.64%
237,772,346.71	14.50%
239,133,347.55	14.64%
245,958,332.07	15.12%
245,438,217.11	15.20%
259,359,995.20	16.41%
266,619,039.54	17.04%
270,913,986.61	17.45%
268,018,643.99	17.35%
271,457,040.55	17.77%
277,644,116.43	18.35%
279,389,407.64	18.57%

El análisis de la cartera improductiva y la tasa de morosidad en el BanEcuador durante el periodo revela una tendencia creciente en los saldos y porcentajes de morosidad. A lo largo de estos meses, se observa un incremento constante en los montos de la cartera improductiva, pasando de 218,194,129.08 en diciembre hasta alcanzar 279,389,407.64 en diciembre del año siguiente.

Simultáneamente, la tasa de morosidad experimenta un aumento progresivo, partiendo de un 13.30% en diciembre hasta llegar al 18.57% al final del periodo. Este incremento sugiere un deterioro en la calidad de la cartera y un aumento en los riesgos de incumplimiento por parte de los deudores.

Estos datos indican la necesidad de una gestión de riesgos más efectiva y estrategias de recuperación de cartera más sólidas. Sería prudente para el BanEcuador revisar y fortalecer sus políticas de evaluación crediticia, implementar medidas preventivas y mejorar las estrategias de cobro para revertir la tendencia creciente de la morosidad. Además, es crucial monitorear de cerca la evolución de estos indicadores para una toma de decisiones ágil y efectiva en el futuro.

CARTERA POR VENCER					CARTERA VENCIDA			RECUPERACIÓN TOTAL				
Vencimientos	Recuperación efectiva	Recuperación Anticipada	Recuperación Anticipada Renovada	Recuperación Renovada	Saldos vencido	Recuperación efectiva	RECUPER. RENOVADA	TOTAL RECUPERACIÓN FLUJO (EFECTIVA + ANTICIPADA)	META ASIGNADA	% CUMPLIMIENTO	DIFERENCIA MONTO FRENTE A META	
A	B	C	D	E	F	G	H	I(B+C+G)	J	K(I/J)	L(I-J)	
56,888.06	35,920.66	4,396.68	8,272.29	2,346.25	90,989.54	2,756.67	2,942.76	43,074.01	49,013.60	87.9%	5,939.59	
53,250.34	32,769.34	6,356.43	3,301.84	1,384.13	94,571.99	3,795.34	1,288.96	42,921.11	46,399.18	92.5%	3,478.07	
50,054.59	35,518.43	4,630.64	7,501.10	1,739.22	99,142.92	3,555.88	3,083.70	43,704.95	46,908.96	93.2%	3,204.01	
52,715.85	32,670.67	5,003.93	2,490.73	700.25	105,652.81	3,673.78	1,248.91	41,348.38	47,593.70	86.9%	6,245.33	
57,223.93	35,933.64	4,773.36	4,958.39	1,943.27	107,934.61	3,453.62	2,221.21	44,160.62	47,019.14	93.9%	2,858.52	
55,751.71	38,675.93	4,771.02	1,479.75	212.40	108,990.32	3,784.18	378.66	47,231.13	49,332.74	95.7%	2,101.61	
52,611.41	38,856.84	5,284.61	1,908.64	587.77	113,688.12	4,260.74	1,059.62	48,402.19	50,189.50	96.4%	1,787.31	
51,270.94	39,088.88	3,739.64	2,217.12	623.40	117,004.31	4,306.84	1,333.71	47,135.36	51,469.19	91.6%	4,333.83	
51,682.30	38,503.44	4,597.45	2,425.63	672.29	125,391.04	4,339.02	1,463.47	47,439.91	53,838.96	88.1%	6,399.04	
56,243.83	37,961.65	4,921.93	807.40	402.17	134,672.11	3,884.46	473.31	46,768.05	55,211.80	84.7%	8,443.75	
57,843.56	39,897.97	3,963.23	1,146.29	518.96	143,429.89	3,694.82	635.91	47,556.03	56,401.70	84.3%	8,845.68	
55,598.08	39,584.15	6,426.43	635.03	560.42	149,695.30	4,560.65	620.43	50,571.23	54,228.64	93.3%	3,657.41	
651,134.59	445,381.60	58,865.37	37,144.22	11,690.53	1,391,162.97	46,066.00	16,750.66	550,312.96	607,607.11	90.6%	57,294.15	

El análisis de la tabla sobre los resultados de recuperación efectiva y anticipada de cartera vencida en BanEcuador refleja una tendencia variable a lo largo de los meses. Aunque la meta asignada presenta cierta estabilidad, el cumplimiento respecto a esta meta experimenta fluctuaciones mensuales. En general, se observa un rendimiento satisfactorio en la recuperación

efectiva y anticipada en algunos meses, superando la meta asignada. Sin embargo, en otros periodos, la entidad no logra alcanzar completamente los objetivos establecidos.

Es crucial identificar y analizar las causas de las variaciones para mejorar la efectividad en la recuperación. Puede ser beneficioso revisar y ajustar las estrategias de recuperación, considerando la implementación de tácticas exitosas en meses previos para optimizar el rendimiento global. La diferencia mensual entre el monto recuperado y la meta asignada indica la necesidad de ajustes estratégicos para alcanzar de manera más consistente los objetivos. El análisis constante de estas variaciones permitirá una gestión más efectiva y la aplicación de medidas correctivas de manera proactiva.

4.2.Discusión

La interpretación de los resultados obtenidos revela diversas percepciones entre los encuestados en relación con las medidas actuales implementadas para la recuperación de cartera vencida en la sucursal Babahoyo del Banecuador. Se destaca que la satisfacción general con las medidas varía, evidenciando áreas de mejora. La claridad y comprensión de los procedimientos actuales son percibidas como desafiantes por una parte significativa de los encuestados, sugiriendo la necesidad de mejorar la presentación de información.

Aunque hay una percepción mayoritaria de mejora en la transparencia financiera debido al plan de recuperación de cartera vencida, existe una proporción notable que no percibe dicha mejora. Además, la confianza en la eficacia del plan es relativamente baja, lo que resalta la importancia de comunicar de manera más efectiva la eficacia de las medidas implementadas. Se observa una divergencia en cuanto a la efectividad de las medidas para incentivar el cumplimiento puntual de obligaciones. Mientras algunos perciben una significativa mejora, otros indican que no se ha incentivado en absoluto, sugiriendo la necesidad de ajustar estrategias de incentivos.

La accesibilidad de los canales de comunicación del banco es una preocupación significativa, ya que una proporción importante de encuestados percibe limitaciones en este aspecto. Esto destaca la necesidad de mejorar la disponibilidad y accesibilidad de la información para los usuarios. La insatisfacción generalizada con la política de negociación y acuerdos de pago señala una oportunidad para revisar y mejorar estas políticas. Por otro lado, la percepción positiva en cuanto a la contribución de la implementación actual a la mejora de la imagen y reputación del banco es un aspecto alentador.

Las campañas de educación financiera son generalmente bien percibidas, lo que sugiere que estas iniciativas son efectivas y pueden seguir siendo una estrategia valiosa para mejorar la comprensión de los usuarios sobre la importancia de mantener al día sus obligaciones. La discusión resalta la heterogeneidad de percepciones entre los encuestados y subraya áreas específicas que requieren atención y mejoras para optimizar la gestión de la cartera vencida en la sucursal Babahoyo del Banecuator.

La situación actual de la gestión del cobro de la cartera vencida de los microcréditos en la sucursal Babahoyo del Banecuator presenta un panorama mixto. Por un lado, se observa una satisfacción general entre los usuarios, ya que la mayoría percibe mejoras en la transparencia financiera del banco gracias al plan de recuperación implementado. Sin embargo, la confianza en la eficacia de dicho plan es relativamente baja, lo que sugiere que existe una brecha perceptiva entre las acciones tomadas por la entidad y la percepción de los usuarios sobre su efectividad.

La accesibilidad de los canales de comunicación es una preocupación clave, ya que más de la mitad de los encuestados percibe limitaciones en este aspecto. Esto indica la necesidad de optimizar los canales de comunicación para proporcionar información de manera más efectiva y accesible a los usuarios. La insatisfacción generalizada con la política de negociación y acuerdos

de pago señala un área crítica que requiere atención inmediata. La falta de satisfacción en este aspecto puede impactar negativamente en la percepción general de los usuarios y comprometer la eficacia del proceso de recuperación de cartera vencida.

A pesar de la percepción positiva en cuanto a la contribución de la implementación actual a la mejora de la imagen y reputación del banco, es esencial abordar las áreas de insatisfacción y neutralidad para fortalecer la confianza y la percepción positiva de los usuarios. Las campañas de educación financiera son valoradas positivamente, indicando que las iniciativas educativas son efectivas y bien recibidas por los usuarios. Este aspecto puede aprovecharse para fortalecer la comprensión de los clientes sobre la importancia de mantener al día sus obligaciones financieras.

Para optimizar el tratamiento de la cartera vencida en el BanEcuador sucursal Babahoyo, se proponen nuevos criterios que buscan fortalecer la efectividad de las estrategias de recuperación y mejorar la satisfacción de los usuarios:

- Segmentación de Clientes:

Implementar una segmentación más detallada de los clientes en función de su historial crediticio, comportamiento de pago y capacidad financiera. Esta segmentación permitirá diseñar estrategias personalizadas de recuperación, adaptadas a las necesidades y circunstancias específicas de cada grupo.

- Canal de Comunicación Multicanal:

Expandir y diversificar los canales de comunicación para garantizar una mayor accesibilidad. Introducir opciones digitales, como aplicaciones móviles y mensajería en línea, además de canales tradicionales, para facilitar la entrega de información y permitir a los usuarios interactuar de manera más conveniente.

- Negociación Flexible:

Revisar y ajustar las políticas de negociación y acuerdos de pago para ofrecer opciones más flexibles y adaptadas a las circunstancias individuales de los clientes. Introducir planes de pago personalizados, periodos de gracia y condiciones que fomenten la colaboración mutua entre el banco y los usuarios.

- Fortalecimiento de Educación Financiera:

Reforzar las campañas de educación financiera, focalizándose en aspectos específicos relacionados con la importancia de mantener una buena salud crediticia. Proporcionar información clara y accesible sobre los beneficios de un historial crediticio positivo y las consecuencias de la cartera vencida.

- Monitoreo Continuo:

Establecer un sistema de monitoreo continuo de la cartera vencida, utilizando herramientas tecnológicas avanzadas. Esto permitirá una detección temprana de posibles problemas y la aplicación de medidas correctivas de manera proactiva, reduciendo la morosidad.

- Reforzar la Transparencia:

Mejorar la comunicación sobre las acciones tomadas para la recuperación de cartera vencida, proporcionando a los usuarios información transparente y comprensible sobre los procedimientos y resultados. Esto contribuirá a fortalecer la confianza de los clientes en las acciones del banco.

- Evaluación Periódica:

Realizar evaluaciones periódicas de la efectividad de las estrategias implementadas. Establecer indicadores clave de rendimiento y realizar análisis constantes para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario.

La implementación de estos nuevos criterios buscará no solo fortalecer la gestión del cobro de la cartera vencida, sino también mejorar la experiencia del cliente y promover una relación más colaborativa y sostenible entre el BanEcuador y sus usuarios en Babahoyo.

El análisis detallado de la cartera por segmento en BanEcuador revela una distribución significativa en los saldos y la participación en la cartera total. Aunque el segmento de microcréditos destaca como el principal contribuyente, con una abrumadora participación del 81.43%, su proporción relativamente alta de saldos vencidos indica la necesidad de estrategias específicas de recuperación. Los segmentos comerciales y de consumo, a pesar de tener participaciones más modestas, contribuyen significativamente a la cartera total, mostrando una diversificación crediticia. Se recomienda un análisis detallado de morosidad y estrategias de recuperación en cada segmento para una gestión más efectiva.

En cuanto al análisis de la cartera improductiva y la tasa de morosidad, se observa un crecimiento constante en los saldos y porcentajes de morosidad a lo largo del periodo. El aumento progresivo en los montos de la cartera improductiva y la tasa de morosidad sugiere un deterioro en la calidad de la cartera y mayores riesgos de incumplimiento. Este hallazgo resalta la necesidad de una gestión de riesgos más sólida, políticas de evaluación crediticia mejoradas y estrategias de recuperación efectivas para revertir la tendencia creciente de la morosidad.

El análisis de los resultados de recuperación efectiva y anticipada de cartera vencida muestra una variabilidad mensual en el cumplimiento de las metas asignadas. Aunque en algunos meses se superan las expectativas, en otros no se logra alcanzar completamente los objetivos establecidos. Identificar las causas de estas variaciones es esencial para mejorar la efectividad en la recuperación. Se sugiere revisar y ajustar estrategias, considerando tácticas exitosas previas para

optimizar el rendimiento global. La constante evaluación de estas variaciones permitirá una gestión más efectiva y la aplicación proactiva de medidas correctivas.

CAPÍTULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1.Conclusiones

- La diversidad de percepciones revelada por los resultados destaca la necesidad de ajustes en las medidas actuales de recuperación de cartera vencida en Banecuador Babahoyo. La claridad en los procedimientos y la accesibilidad de los canales de comunicación son áreas críticas que requieren atención inmediata. La confianza en la eficacia del plan y la satisfacción con la política de negociación también muestran áreas de mejora. Aunque las campañas de educación financiera son bien recibidas, es esencial abordar las preocupaciones identificadas para fortalecer la eficacia global del plan de recuperación y mejorar la experiencia de los usuarios en la sucursal.
- La evaluación de la gestión actual de la cartera vencida en Banecuador Babahoyo revela un equilibrio entre la satisfacción por mejoras en la transparencia financiera y la baja confianza en la eficacia del plan de recuperación. La accesibilidad de los canales de comunicación y la insatisfacción con la política de negociación son desafíos críticos. Aunque la percepción positiva sobre la mejora de la imagen del banco es alentadora, es esencial abordar las áreas de insatisfacción para fortalecer la confianza y la eficacia del proceso. Las campañas educativas son destacadas, sugiriendo su valor continuo en la promoción de la comprensión financiera entre los usuarios.
- La propuesta de nuevos criterios para la gestión de la cartera vencida en BanEcuador Babahoyo busca fortalecer la eficacia de las estrategias de recuperación y mejorar la satisfacción del usuario. La segmentación detallada,

canales de comunicación ampliados, negociación flexible, educación financiera reforzada, monitoreo continuo, transparencia mejorada y evaluaciones periódicas son elementos clave para una gestión más eficiente y centrada en el cliente. La implementación de estos criterios busca no solo optimizar la recuperación de la cartera vencida, sino también cultivar una relación colaborativa y sostenible entre el banco y sus usuarios en Babahoyo.

5.2.Recomendaciones

- Se recomienda revisar y ajustar los procedimientos de recuperación de cartera vencida en Banecuador Babahoyo, enfocándose en mejorar la claridad y accesibilidad. Implementar medidas para fortalecer la confianza en la eficacia del plan y mejorar la política de negociación es esencial. Además, se sugiere optimizar las campañas de educación financiera, destacando la necesidad de abordar las áreas identificadas para garantizar una experiencia positiva y efectiva para los usuarios en la sucursal.
- Se recomienda realizar mejoras específicas en los canales de comunicación y la política de negociación en Banecuador Babahoyo para abordar las áreas críticas de insatisfacción. Fortalecer la transparencia y la eficacia del plan de recuperación es esencial. Aunque las campañas educativas son efectivas, su alineación con las áreas de preocupación identificadas puede mejorar aún más la percepción general. La atención inmediata a estas recomendaciones contribuirá a consolidar una gestión efectiva de la cartera vencida y mejorar la satisfacción del usuario.
- Se recomienda implementar los nuevos criterios propuestos para la gestión de la cartera vencida en BanEcuador Babahoyo. La segmentación detallada, canales de comunicación ampliados, negociación flexible, educación financiera reforzada, monitoreo continuo, transparencia mejorada y evaluaciones periódicas son elementos clave que pueden optimizar significativamente la eficacia y la satisfacción del usuario. La implementación de estos criterios no solo mejorará la gestión de la cartera vencida, sino que también fomentará una relación más colaborativa y duradera entre el banco y sus usuarios en Babahoyo.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aznarez, S., Centurión, B., & Gasdía, V. (2020). Dimensiones en la observación de clases. *Tesis*. Consejo de Formación en Educación.
- Barona López, N. E., & Masaquiza Masaquiza, M. L. (2023). Recuperación de la cartera vencida sobre impacto del covid 19 en el pago de créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígenas Galápagos Ltda, sucursal Salasaca. *Examen Complexivo de Licenciatura en Contabilidad y Auditoría*. Uniandes.
- Cabello Encalada, F. J., & Castro Avila, G. S. (2019). Plan estratégico para recuperación de cartera vencida en una empresa de telecomunicaciones FCG S. A. *Tesis*. Universidad de Guayaquil.
- Cantú Munguía, I. A., & Medina Lozano, A. (2020). Semillero de investigación: Estrategia educativa para promover la innovación tecnológica. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(19).
- Chiquito-Choez, J. C., & Peñafiel-Loor, J. F. (2022). Incidencia del control interno en la recuperación de la cartera vencida de las Cooperativa de ahorro y crédito. *Polo De Capacitación, Investigación Y Publicación*, 7(2).
- Díaz de Rada Igúzquiza, V., Domínguez Álvarez, J. A., & Pasadas del Amo, S. (2019). *Internet como modo de administración de encuestas*. CIS.
- Galarza Villalba, M. F., & Serrano Viteri, M. S. (2019). La gestión operativa y la recuperación de cartera vencida del GADM de Babahoyo en el mercado Municipal 4 de Mayo. *Proyecto de Investigación de Ingeniería en Administración de Empresas y Negocios*. Uniandes.

- Gutierrez Garcia, D., & Trujillo Salazar, O. (2020). Análisis de la calidad de cartera del sistema financiero en Colombia en el período 2010 -2018. *Trabajo de grado - Pregrado*. Tecnológico de Antioquia.
- Gutierrez, Y. O. (2020). Influencia entre el clima organizacional y desempeño laboral según colaboradores del área de operaciones de tarjeta de crédito del banco Cencosud, Miraflores, Lima - 2017. *Tesis Pregrado*. UAP.
- León Abarca, R. M., & Reyes Vargas, M. V. (2020). Percepción de actores locales respecto al turismo rural como estrategia de desarrollo. Caso parroquia Malacatos, Ecuador. *Revista Científica Ecociencia*, 7(3), 1–24.
<https://doi.org/https://doi.org/10.21855/ecociencia.73.342>
- Lindao Jaime, E. J. (2022). Deducibilidad de gastos financieros con partes relacionadas y su impacto en los indicadores de la actividad económica de “Venta al por mayor de otros enseres domésticos”. *Tesis*. Escuela Superior Politécnica del Litoral.
- Llerena Rodríguez, A. A. (2020). Modelo de gestión de riesgo de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediambato Limitada. *Tesis*. Universidad Técnica de Ambato.
- López Naranjo, A. L., & Gisela María, Q. H. (2021). La gestión de riesgo del microcrédito en la rentabilidad de la COAC Indígena SAC Ltda., matriz Ambato período 2018. *Tesis*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- López Paredes, M. A., & Mayorga Díaz, M. P. (2021). Estrategias financieras para la gestión de la cartera vencida en cooperativas de ahorro y crédito. *Visionario Digital*, 5(2), 49-69.
<https://doi.org/https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i2.1636>

- Loyola Ochoa, D. M., & Minga Mendieta, B. T. (2019). Gestión de riesgo de crédito a través de un modelo de credit scoring en las Cooperativas de Ahorro y Crédito del segmento 2. *Tesis*. Universidad del Azuay.
- Marisol Retegui, L. (2020). La observación participante en una redacción: Un caso de estudio. *Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas*, 24(2), 103-119.
- Marsiglia-Fuentes, R., Llamas-Chávez, J., & Torregroza-Fuentes, E. (2020). Las estrategias de enseñanza y los estilos de aprendizaje una aproximación al caso de la licenciatura en educación de la Universidad de Cartagena (Colombia). *Formación universitaria*, 13(1), 27-34. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000100027>
- Medrano Suárez, G. L. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en los procesos de colocación de productos crediticios de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio Ltda. agencia del cantón Vinces año 2017-2018. *Tesis*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Miranda Beltrán, S., & Ortiz Bernal, J. A. (2020). Los paradigmas de la investigación: un acercamiento teórico para reflexionar desde el campo de la investigación educativa. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(21). <https://doi.org/https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.717>
- Molina Franco, S. G., & Gonzalez Romero, B. P. (s.f.). Diseño de políticas y procedimientos de control interno para la recuperación de Cartera Vencida en Almacenes Multimax. *Trabajos de Titulación*, 7(1).
- Mora Guevara, B. I. (2021). Diseño de un manual de cobranza y establecimiento de estrategias para la recuperación de cartera vencida de la COAC Sol de los Andes Ltda. de la ciudad de Riobamba periodo 2020. *Tesis*. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

- Mora Rivera, J. B. (2020). Estrategias de gestión para la recuperación de cartera vencida en la empresa Austro Distribuciones. *Tesis*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Moreira-Villavicencio, D. E. (2022). Incidencia de la cartera vencida en la liquidez de la compañía “Dipor S.A.” Agencia Portoviejo. *Polo del Conocimiento*, 9(7).
- Pabón, S. (2020). Contaminación del agua por metales pesados, métodos de análisis y tecnologías de remoción. Una revisión. *Entre Ciencia e Ingeniería*, 14(27).
<https://doi.org/https://doi.org/10.31908/19098367.0001>
- Palmett Urzola, A. (2020). Métodos Inductivo, Deductivo Y Teoría De La Pedagogía Crítica. *Petroglifos. Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42.
- Pérez Vargas, V. (2022). De LIBOR a SOFR. Nuevas tasas de referencia en los tiempos del bicentenario. *Revista de Ciencias Jurídicas*, 1(157).
- Ponce Pérez, J. D. (2023). Factores que intervienen en el proceso de gestión de cobranza en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Babahoyo en el periodo 2022. *Tesis*. Universidad Técnica de Babahoyo.
- Quinzo Paguay, M. F. (2023). Propuesta de Modelo de Gestión de Riesgo de Crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Fernando Daquilema” Ltda. *Tesina de especialización*. Uniandes.
- Raduan García, M. J. (2019). Causas y posibles soluciones al tema de la mora en el sistema financiero nacional. *Universidad San Andres*. Raduan García, María Jesús.
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>

- Rivera Guerra, J. C. (2023). Propuesta de mejora a la metodología de crédito y consumo de microcréditos en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Corporación Centro Ltda., Quito – Ecuador 2023. *Tesis*. Escuela de Posgrado Newman.
- Rivera Poma, M. F. (2023). Análisis del riesgo en el otorgamiento de crédito de la Cooperativa de Ahorro y crédito Fernando Daquilema Ltda. *Tesis*. Universidad Nacional de Chimborazo.
- Rivera-Rodríguez, D. J., & Mendoza-Cedeño, Á. D. (2020). Gestión del microcrédito y riesgo crediticio en las instituciones financieras del cantón Chone. *Polo del Conocimiento: Revista Científico-Académica Multidisciplinaria*, 5(8).
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/pc.v5i8.1595>
- Rosero Jiménez, D. A., & Chancusi Molina, L. A. (2023). Riesgo crediticio y su incidencia en la solvencia en las cooperativas de ahorro y crédito. *Tesis*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Sagüés Porcile, F. (2022). El rol de la buena fe en el mandato otorgado en un mutuo hipotecario. *Universidad de Chile*, 88(4).
- Túquerres, L. (2023). Manual de gestión de crédito y cobranza para la caja de ahorro confianza al desarrollo comunitario. *Tesis*. Universidad de Otavalo.
- Vélez García, G. M. (2022). Acceso al microcrédito de los pescadores del puerto de Santa Rosa, cantón Salinas, año 2022. *Tesis*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Villareal, H., & Macías, A. (2020). El sistema de pensiones en México: institucionalidad, gasto público y sostenibilidad financiera. *Serie Macroeconomía del Desarrollo*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

ANEXOS

Lista de verificación de observación

Lista de Verificación de Observación para la Gestión de Cartera Vencida en la Sucursal Babahoyo

1. Identificación de Préstamos Vencidos:

- Verificar sistema de identificación de préstamos vencidos.
- Confirmar clasificación de préstamos vencidos según riesgo y capacidad de pago.

2. Estrategias de Recuperación:

- Evaluar existencia de estrategias específicas para morosidad en microcréditos.
- Verificar claridad en definición de plazos y condiciones para negociación y pago.

3. Comunicación y Negociación:

- Observar proceso de contacto proactivo con deudores para entender sus circunstancias.
- Confirmar disponibilidad de opciones de pago flexibles y realistas.

4. Monitoreo y Seguimiento:

- Evaluar efectividad del sistema de seguimiento de acuerdos de pago.
- Confirmar revisión constante de estrategias basada en resultados y cambios en circunstancias.

5. Medidas Legales (si es necesario):

- Observar proceso de evaluación de viabilidad de aplicar medidas legales.
- Verificar colaboración efectiva con profesionales legales para cumplir normativas.

6. Reporte y Evaluación:

- Observar generación periódica de informes detallados sobre progreso en recuperación de cartera.
 - Confirmar realización de evaluaciones regulares para identificar oportunidades de optimización.
-

Cuestionario estructurado

1. En una escala del 1 al 5, ¿cómo evaluaría su nivel de satisfacción con las medidas actuales implementadas para la recuperación de cartera vencida en el Banecuador sucursal Babahoyo?

- 1: Muy insatisfecho
- 2: Insatisfecho
- 3: Neutral
- 4: Satisfecho
- 5: Muy satisfecho

2. ¿Cómo calificaría la claridad y comprensión de los procedimientos actuales para la gestión de sus servicios en el Banecuador?

- Muy difícil
- Difícil
- Neutral
- Fácil
- Muy fácil

3. ¿En qué medida cree que el plan de recuperación de cartera vencida ha mejorado la transparencia en las políticas financieras del banco?

- No ha mejorado en absoluto
- Ha mejorado ligeramente
- Neutral
- Ha mejorado considerablemente
- Ha mejorado significativamente

4. ¿Cuál es su nivel de confianza en la eficacia del actual plan para reducir la cartera vencida?

- Nada confiado
- Poco confiado
- Neutral
- Bastante confiado
- Muy confiado

5. ¿En qué medida considera que las medidas actuales han incentivado el cumplimiento puntual de sus obligaciones?

- No han incentivado en absoluto
- Han incentivado ligeramente
- Neutral
- Han incentivado considerablemente

Han incentivado significativamente

6. ¿Cómo calificaría la accesibilidad de los canales de comunicación del banco para recibir información sobre su situación y posibles soluciones?

Muy inaccesible

Inaccesible

Neutral

Accesible

Muy accesible

7. ¿Qué tan satisfecho está con la actual política de negociación y acuerdos de pago ofrecida por el Banecuador para resolver problemas de cartera vencida?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

8. ¿En qué medida cree que la implementación actual ha contribuido a la mejora de la imagen y reputación del Banecuador en relación con la gestión de cartera vencida?

No ha contribuido en absoluto

Ha contribuido ligeramente

Neutral

Ha contribuido considerablemente

Ha contribuido significativamente

9. ¿Qué tan efectivas considera las campañas de educación financiera ofrecidas por el banco para mejorar la comprensión de los usuarios sobre la importancia de mantener al día sus obligaciones?

Nada efectivas

Poco efectivas

Neutral

Bastante efectivas

Muy efectivas

10. En términos de satisfacción general, ¿cómo evaluaría su experiencia con el Banecuador en relación con la gestión de la cartera vencida?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

Neutral

Satisfecho

Muy satisfecho

Tutorías



Universidad Técnica de Babahoyo
Facultad de Administración Finanzas e Informática
Unidad de Integración Curricular de la carrera de la
Carrera de Contabilidad y Auditoría
Informe de tutorías de Titulación

De: Ing.Com. Jaime Burbano Cabrera – Docente / Tutor

Para: CPA. Darwin Gil Espinoza Coordinador de la unidad de Integración Curricular de la Carrera de Contabilidad y Auditoría

Asunto: Informe final de Titulación Periodo: Noviembre – Abril 2024

Estudiante: GAVICA ROELAS JOSUE LUCIANO Carrera: Contabilidad y Auditoría

1.- Antecedentes.

1.1 Mediante MEMO sin número de fecha Babahoyo, 18 de enero del 2024 recibí notificación Asunto: Designación de tutores de Titulación Carrera de Contabilidad y Auditoría Periodo Noviembre – Abril 2024

1.2 Estudiante designado para la ejecución de tutorías:

GAVICA ROELAS JOSUE LUCIANO

2.-Análisis.

2.1 Se generó en la plataforma SAI las actividades para el avance del caso de estudio como son: Planteamiento del Problema, Justificación, Objetivos, Líneas de Investigación, Articulación del tema Marco conceptual, Marco Metodológico, Resultados, Discusión de los resultados, conclusiones, Recomendaciones, referencias, anexos, Resumen y palabras claves y por último el Trabajo Final se realizaron las respectivas tutorías de titulación en el cubículo asignado de manera presencial cada miércoles de 10:30 a 12:00 los estudiantes subieron sus trabajos al SAI en fechas indicadas realizándose las observaciones y correcciones respectivas(se verifico cada uno de los temas y se realizaron las correcciones pertinentes antes de cargarlas a la plataforma SAI), al presentar se les aprobara para el avance correspondiente.

2.2 El estudiante cumplió con sus actividades de acuerdo a las fechas establecidas en SAI teniendo así un cumplimiento del **100%**.

3.- Conclusiones.

3.1 El estudiante designado cumplió con todas las actividades asignadas en los tiempos establecidos en las tutorías presenciales dando como resultado la culminación de su trabajo de titulación de forma satisfactoria.

Atentamente,

ING. COM. Jaime Burbano Cabrera, MAP

DOCENTE TUTOR TITULACIÓN

Carta de autorización



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 16 de febrero del 2024

Yo, **ING VICTOR HUGO OLVERA LECARO**, con número de cédula N° **0911067536** en calidad de Representante Legal del **BanEcuador**, por medio de la presente autorizo al Sr (a). **JOSUE LUCIANO GAVICA ROELAS** con número de cédula N° **1208927515** a realizar su respectivo perfil de trabajo de integración curricular, bajo el tema “PLAN DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SOLVENCIA DE MICROCRÉDITOS EN BANECUADOR SUCURSAL BABAHOYO” lo cual es un requisito previo a la obtención del título de **LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**.

El banco se compromete en brindar información bajo confidencialidad requerida por el estudiante para el desarrollo del proyecto.

Se expide la presente solicitud del interesado, para los fines que crea conveniente.

Atentamente

VICTOR HUGO OLVERA LECARO

REPRESENTANTE LEGAL

Cartera vencida

Cartera por Segmento	Saldo por Vencer	Saldo Vencido	Saldo NDI	Cartera Total
Comercial	191,894,424.14	14,651,240.29	10,809,808.63	217,355,473.06
Consumo	4,740,808.66	1,790,111.98	503,338.52	7,034,259.16
Microcrédito	1,028,270,270.71	145,084,471.27	106,550,436.95	1,279,905,178.93
TOTAL	1,224,905,503.51	161,525,823.54	117,863,584.10	1,504,294,911.15
Participación	81.43%	10.74%	7.84%	100.00%

Cartera Improductiva	Morosidad
218,194,129.08	13.30%
224,354,913.58	13.64%
237,772,346.71	14.50%
239,133,347.55	14.64%
245,958,332.07	15.12%
245,438,217.11	15.20%
259,359,995.20	16.41%
266,619,039.54	17.04%
270,913,986.61	17.45%
268,018,643.99	17.35%
271,457,040.55	17.77%
277,644,116.43	18.35%
279,389,407.64	18.57%

CARTERA POR VENCER					CARTERA VENCIDA			RECUPERACIÓN TOTAL			
Vencimientos	Recuperación efectiva	Recuperación Anticipada	Recuperación Anticipada Renovada	Recuperación Renovada	Saldo vencido	Recuperación efectiva	RECUPER. RENOVADA	TOTAL RECUPERACIÓN FLUJO (EFECTIVA + ANTICIPADA)	META ASIGNADA	% CUMPLIMIENTO	DIFERENCIA MONTO FRENTE A META
A	B	C	D	E	F	G	H	I(B+C+G)	J	K(I/J)	L(I-I)
56,888.06	35,920.66	4,396.68	8,272.29	2,346.25	90,989.54	2,756.67	2,942.76	43,074.01	49,013.60	87.9%	5,939.59
53,250.34	32,769.34	6,356.43	3,301.84	1,384.13	94,571.99	3,795.34	1,288.96	42,921.11	46,399.18	92.5%	3,478.07
50,054.59	35,518.43	4,630.64	7,501.10	1,739.22	99,142.92	3,555.88	3,083.70	43,704.95	46,908.96	93.2%	3,204.01
52,715.85	32,670.67	5,003.93	2,490.73	700.25	105,652.81	3,673.78	1,248.91	41,348.38	47,593.70	86.9%	6,245.33
57,223.93	35,933.64	4,773.36	4,958.39	1,943.27	107,934.61	3,453.62	2,221.21	44,160.62	47,019.14	93.9%	2,858.52
55,751.71	38,675.93	4,771.02	1,479.75	212.40	108,990.32	3,784.18	378.66	47,231.13	49,332.74	95.7%	2,101.61
52,611.41	38,856.84	5,284.61	1,908.64	587.77	113,688.12	4,260.74	1,059.62	48,402.19	50,189.50	96.4%	1,787.31
51,270.94	39,088.88	3,739.64	2,217.12	623.40	117,004.31	4,306.84	1,333.71	47,135.36	51,469.19	91.6%	4,333.83
51,682.30	38,503.44	4,597.45	2,425.63	672.29	125,391.04	4,339.02	1,463.47	47,439.91	53,838.96	88.1%	6,399.04
56,243.83	37,961.65	4,921.93	807.40	402.17	134,672.11	3,884.46	473.31	46,768.05	55,211.80	84.7%	8,443.75
57,843.56	39,897.97	3,963.23	1,146.29	518.96	143,429.89	3,694.82	635.91	47,556.03	56,401.70	84.3%	8,845.68
55,598.08	39,584.15	6,426.43	635.03	560.42	149,695.30	4,560.65	620.43	50,571.23	54,228.64	93.3%	3,657.41
651,134.59	445,381.60	58,865.37	37,144.22	11,690.53	1,391,162.97	46,066.00	16,750.66	550,312.96	607,607.11	90.6%	57,294.15