



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DEL
AÑO 2023

AUTORA

LCDA. JENNIFER DAMARIS SOLÓRZANO MOREIRA

DIRECTORA

ING. MARIELA SUSANA ANDRADE ARIAS, Ph.D.

QUEVEDO – ECUADOR

2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de Investigación previa la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría.

TEMA

RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DEL
AÑO 2023

AUTORA

LCDA. JENNIFER DAMARIS SOLÓRZANO MOREIRA

DIRECTORA

ING. MARIELA SUSANA ANDRADE ARIAS, Ph.D.

QUEVEDO – ECUADOR

2025

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **Ing. Mariela Susana Andrade Arias, PhD.**, directora del proyecto de investigación previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la CPA. JENNIFER DAMARIS SOLÓRZANO MOREIRA, ha cumplido con la elaboración del proyecto de investigación titulado “RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DEL AÑO 2023”; el mismo que se encuentra apto para la presentación y sustentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, 22 de julio del 2025

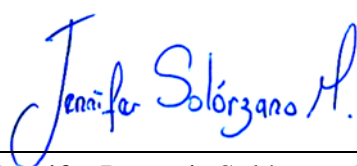


Firmado electrónicamente por:
**MARIELA SUSANA
ANDRADE ARIAS**
Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Mariela Susana Andrade Arias, PhD
Directora del Proyecto de Investigación

AUTORÍA

Yo, **Jennifer Damaris Solórzano Moreira**, con cédula de ciudadanía número 1206553875, autora del Proyecto de Investigación titulado: **“RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DEL AÑO 2023”**, declaro que el presente trabajo es de mi autoría, asumo toda responsabilidad por los criterios, el marco contextual, el marco teórico, la metodología y propuesta de desarrollo presentada en la investigación.



CPA. Jennifer Damaris Solórzano Moreira

Autora

DEDICATORIA

A Dios, por ser fuente de luz, guía y fortaleza por sostenerme en cada paso, por renovar mi esperanza en los momentos de incertidumbre y por regalarme la gracia de concluir este ciclo con fe y propósito.

A mí misma, por no rendirme cuando el cansancio pesaba más que la motivación, por levantarme cada vez que dudé de mi capacidad, por avanzar con miedo, pero con coraje. Este logro es un acto de amor propio, un testimonio del valor de confiar en mí misma, de respetar mis procesos y abrazar mis imperfecciones sin dejar de aspirar a la excelencia.

A mis padres Ana y Marcos, razones de mi existir por quien mi corazón late. Que, con su amor inmenso, sus sacrificios silenciosos y su ejemplo de integridad me han enseñado el verdadero significado del esfuerzo, perseverancia y dedicación. Cada página de mis logros lleva plasmado una huella de su apoyo incondicional y su confianza en mí.

A mis abuelitos Francisco, Victoria, Yolanda y allá en el cielo papito Arturo, pilares de ternura y sabiduría. Su legado de amor, trabajo, humildad y valores ha sido una inspiración constante.

A mis amados familiares esta culminación es también suya, un reflejo de su incondicionalidad. Con profunda gratitud por cada instante vivido juntos.

Jennifer Damaris Solórzano Moreira

AGRADECIMIENTOS

En la culminación de este camino, deseo expresar mi más profundo agradecimiento a quienes han sido parte fundamental de esta travesía. A mi madre, por ser presencia constante, abrigo en cada tormenta y guía silenciosa en cada paso.

A Pedro, gracias por estar, por ofrecerme cuidado y fuerza en los momentos importantes. Tu presencia ha sido un regalo de vida que guardaré siempre con gratitud profunda.

De igual manera mis mayores agradecimientos a los tíos que la vida me brindó, Darwin y Letty, por ser ese apoyo inesperado, pero siempre oportuno por estar presentes con generosidad y apoyo justo cuando más necesitaba.

Mi más sincero agradecimiento se extiende especialmente a mi directora de tesis, la Ing. Mariela Andrade Arias, PhD. Su invaluable paciencia, apoyo y dedicación en la revisión y análisis de este trabajo.

Asimismo, este logro no hubiera sido posible sin el invaluable apoyo de mis compañeros de maestría. Las risas compartidas hicieron de este recorrido una experiencia mucho más llevadera y significativa.

Por último, al Gobierno Central del Ecuador, por el apoyo financiero otorgado a través de programas de becas Nacionales de Posgrado “Fortalecer 2023” ha sido un pilar fundamental para el desarrollo de esta meta.

Jennifer Damaris Solórzano Moreira

PRÓLOGO

En el entorno financiero actual, caracterizado por constantes fluctuaciones económicas y una creciente incertidumbre, el manejo adecuado del crédito representa una prioridad para las instituciones que buscan mantener su estabilidad operativa, ya que la acumulación de préstamos vencidos afecta directamente la liquidez y la rentabilidad. La gestión eficiente de los recursos implica una evaluación rigurosa de la capacidad de pago de los clientes, así como la aplicación de mecanismos de seguimiento y recuperación que reduzcan la morosidad y mejoren el uso del capital disponible.

En la ciudad de Quedo, reconocida por su actividad comercial y su vínculo con el sector agrícola, se ha observado un incremento sostenido en el incumplimiento de pagos por parte de los usuarios del sistema financiero, lo cual responde a factores como el desempleo, la informalidad laboral y el sobreendeudamiento con diversas entidades. Estos elementos han debilitado la capacidad de pago de muchas personas, generando consecuencias directas sobre la estabilidad de las instituciones que otorgan créditos, mientras que los efectos prolongados de la pandemia han acentuado esta problemática.

El manejo de la cartera vencida exige medidas orientadas a recuperar saldos pendientes sin deteriorar la relación con el cliente, considerando que la eficiencia operativa y la sostenibilidad dependen de una gestión crediticia responsable y adaptable. La respuesta ante estos desafíos influye directamente en la confianza que las entidades logran transmitir a sus usuarios y al entorno económico en el que se desarrollan.



Firmado electrónicamente por:
**NELLY NARCISA
MANJARREZ FUENTES**
Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Manjarrez Fuentes Nelly Narcisa, PhD.
Docente UTEQ

RESUMEN

La recuperación de cartera vencida influye directamente en la rentabilidad institucional, aunque enfrenta dificultades significativas debido a la alta morosidad, la falta de comunicación efectiva y una gestión crediticia ineficiente. Por ello, la presente investigación tuvo como objetivo evaluar la recuperación de la cartera vencida y como incide en la rentabilidad de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro durante el año 2023. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra de 228 clientes con créditos en mora en dicha institución financiera. Además, se hizo un análisis de los registros de créditos existentes en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el año 2023. Los resultados obtenidos reflejaron que, las principales causas de morosidad en la cartera de créditos de la Agencia Quevedo Banco D-Miro en 2023 están relacionadas con factores económicos como la inflación, el endeudamiento excesivo, la situación económica nacional y la pérdida de ingresos, que afectan la capacidad de pago de los clientes. El análisis de los índices financieros relacionados con la cartera vencida mostró que, a nivel anual, la tasa de cobro fue del 65.90 %, el refinanciamiento representó el 20.59 % y la mora recuperada alcanzó el 82.99 %, reflejando una gestión variable que requiere ajustes para mejorar la recuperación de los microcréditos. Finalmente, las estrategias propuestas abarcan distintos aspectos del proceso de recuperación crediticia, lo que facilita un manejo más eficaz de la cartera vencida y contribuye a incrementar la rentabilidad institucional mediante la reducción de la morosidad y la optimización de recursos.

Palabras claves: Cobranza, crédito, financiera, morosidad, rentabilidad.

ABSTRACT

The recovery of non-performing loans directly influences institutional profitability, although it faces significant difficulties due to high delinquency rates, a lack of effective communication, and inefficient credit management. Therefore, this research aimed to evaluate the recovery of non-performing loans and how it impacts the profitability of the Quevedo Agency of Banco D-Miro during 2023. To this end, a survey was conducted with a sample of 228 clients with delinquent loans at this financial institution. In addition, an analysis of the credit records existing at the Quevedo Agency of Banco D-Miro in 2023 was conducted. The results obtained reflected that the main causes of delinquency in the loan portfolio of the Quevedo Agency of Banco D-Miro in 2023 are related to economic factors such as inflation, excessive indebtedness, the national economic situation, and loss of income, which affect clients' payment capacity. An analysis of financial ratios related to the non-performing loan portfolio showed that, on an annual basis, the collection rate was 65.90%, refinancing accounted for 20.59%, and recovered non-performing loans reached 82.99%, reflecting a variable management pattern that requires adjustments to improve microcredit recovery. Finally, the proposed strategies cover different aspects of the credit recovery process, facilitating more effective management of nonperforming loans and contributing to increased institutional profitability by reducing delinquency and optimizing resources.

Keywords: Collection, credit, financial, non-performing loans, profitability.

ÍNDICE

Certificación del Director del Proyecto de Investigación.....	iv
Declaración de Autoría.....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimientos.....	vii
Prólogo.....	viii
Resumen	ix
Abstract.....	x
Índice	xi
Índice de tablas	xvi
Índice de figuras	xvii
Índice de anexos	xviii
INTRODUCCIÓN.....	xix
CAPÍTULO I. CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	2
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
1.3.1. Problema general.....	5
1.3.2. Problemas derivados	5
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	5
1.5. OBJETIVOS.....	5
1.5.1. Objetivo general	5
1.5.2. Objetivos específicos.....	6
1.6. JUSTIFICACIÓN.....	6
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	9

2.1.1.	Cartera vencida.....	9
2.1.2.	Microcréditos	9
2.1.3.	Gestión de cobranzas.....	10
2.1.4.	Recibos provisionales.....	10
2.1.5.	Crédito refinanciado.....	10
2.1.6.	Crédito reestructurado.....	11
2.1.7.	Índices de morosidad.....	11
2.1.8.	Rentabilidad	12
2.1.9.	Ratios.....	12
2.1.10.	Análisis financiero.....	13
2.1.11.	Indicador de liquidez.....	13
2.1.12.	Indicador de rentabilidad.....	13
2.1.13.	Eficiencia operativa.....	14
2.1.14.	Pagaré.....	14
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	15
2.2.1.	La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022.	15
2.2.2.	Recuperación de cartera vencidas y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sac Latacunga.....	16
2.2.3.	Cartera Vencida y Liquidez en las Cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023.....	18
2.2.4.	Impacto de la recuperación de Cartera en la salud Financiera de la empresa Marcimex en Ecuador	19
2.2.5.	Administración de la Cartera Impaga en la rentabilidad: una aplicación estadística clasificatoria en bancos.....	20
2.2.6.	Cartera Vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril LTDA	21
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	23

2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador de 2008.....	23
2.3.1.1.	Sección cuarta	23
2.1.1.1.1.	Superintendencias	23
2.1.1.1.2.	Defensoría del pueblo	23
2.3.1.2.	Sección sexta.....	24
2.1.1.1.3.	Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera	24
2.3.1.3.	Sección octava.....	25
2.1.1.1.4.	Sistema financiero.....	25
2.3.2.	Normas Generales para Instituciones del Sistema Financiero, Título IX.- De los activos y de los límites de crédito.....	26
2.3.2.1.	SECCIÓN I.- Sobre la comisión encargada de la calificación de activos de riesgo y obligación de informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros	26
2.3.3.	Código de ética.....	31
2.3.3.1.	Principios fundamentales	31
2.3.3.2.	Misión.....	31
2.3.3.3.	Visión	31
2.3.3.4.	Valores	31
2.3.3.5.	Principios generales del comportamiento	32
2.3.3.6.	Ante la sociedad	32
2.3.3.6.1.	Responsabilidad ambiental.....	32
2.3.3.6.2.	Responsabilidad social	32
2.3.3.6.3.	Responsabilidad económica	33
2.3.3.6.4.	Responsabilidad con las personas que padecen alguna enfermedad.....	33
2.3.3.7.	De la entidad con su personal.....	33
2.3.3.8.	Del personal con la entidad	33
2.3.3.8.1.	Asistencia y puntualidad	33

2.3.3.8.2.	De la imagen personal.....	33
2.3.3.8.3.	Comunicación	34
2.3.3.8.4.	Higiene	34
2.3.3.8.5.	Comportamiento.....	34
2.3.3.8.6.	Relación con proveedores	34
2.3.3.8.7.	Ante organismos de control	34
2.3.3.8.8.	Conflictos de intereses	35
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		36
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	37
3.1.1.	Investigación descriptiva.....	37
3.1.2.	Investigación exploratoria.....	37
3.2.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	38
3.2.1.	Método inductivo	38
3.2.2.	Método deductivo.....	38
3.2.3.	Método analítico.....	38
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN 39	
3.3.1.	Población y muestra	39
3.3.2.	Técnicas de investigación.....	40
3.3.2.1.	Observación.....	40
3.3.2.2.	Encuesta	40
3.3.2.3.	Evidencias documentadas relacionadas con la cartera vencida	41
3.3.3.	Instrumentos de investigación.....	41
3.3.3.1.	Guía de observación.....	41
3.3.3.2.	Formulario de encuesta	41
3.3.3.3.	Análisis de datos históricos	42
3.4.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO.....	42
3.5.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	42

3.5.1.1.	Fuentes primarias	42
3.5.1.2.	Fuentes secundarias.....	43
3.6.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	43
	CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	44
4.1.	PRINCIPALES CAUSAS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DURANTE EL AÑO 2023	45
4.1.1.	Resultados de la encuesta aplicada a los cliente en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro durante el año 2023	45
4.1.1.1.	Análisis de las principales causas de morosidad.....	55
4.1.2.	Discusión.....	56
4.2.	ÍNDICES FINANCIEROS RELACIONADOS CON LA CARTERA VENCIDA A PARTIR DE LOS MICROCRÉDITOS	59
4.2.1.	Número de créditos refinanciados.....	59
4.2.2.	Índices de morosidad de créditos otorgados.....	60
4.2.3.	Discusión.....	62
4.3.	ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA QUE CONTRIBUYAN AL MEJORAMIENTO DE LA RENTABILIDAD EN LA AGENCIA QUEVEDO DEL BANCO D-MIRO	65
4.3.1.	Estrategias de prevención del riesgo de morosidad	66
4.3.2.	Estrategias de recuperación y control de cartera vencida.....	70
4.3.3.	Estrategias para el mejoramiento de la rentabilidad.....	73
4.3.4.	Discusión.....	76
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	78
5.1.	CONCLUSIONES.....	79
5.2.	RECOMENDACIONES	80
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
	ANEXOS	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Montos en mora, cantidad total de crédito e índices de morosidad mensuales durante el año en la Agencia Quevedo del banco D-Miro.....	60
Tabla 2.	Indicadores financieros mensuales de recuperación, mora y refinanciamiento en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro durante el año 2023.....	61
Tabla 3.	Descripción de la estrategia de fortalecimiento del análisis de capacidad de pago propuesta para la Agencia Quevedo del banco D-Miro.....	67
Tabla 4.	Descripción de la estrategia de educación financiera permanente para la Agencia Quevedo del Banco D-Miro.....	68
Tabla 5.	Descripción de la estrategia de ajuste de productos financieros a la realidad socioeconómica en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro.....	69
Tabla 6.	Descripción de la estrategia de campañas de refinanciamiento focalizadas en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro	70
Tabla 7.	Descripción de la estrategia de implementación de un sistema de alertas tempranas en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro	71
Tabla 8.	Descripción de la estrategia de segmentación de la cartera en niveles de riesgo en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro.....	72
Tabla 9.	Descripción de la estrategia de optimización del período promedio de cobranza (PPC) en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro.....	73
Tabla 10.	Descripción de la estrategia de depuración de cartera incobrable en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro.....	74
Tabla 11.	Descripción de la estrategia de implementación de incentivos por recuperación en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Percepción sobre la influencia de la situación económica nacional en la morosidad crediticia	45
Figura 2.	Opinión sobre el impacto de la pérdida de empleo o reducción de ingresos en el incumplimiento de pagos.....	46
Figura 3.	Percepción del efecto de los altos niveles de inflación en la capacidad de pago de los deudores	47
Figura 4.	Opinión sobre la rigurosidad en la verificación de ingresos y su relación con el riesgo de morosidad	48
Figura 5.	Percepción sobre la influencia de la falta de flexibilidad en las condiciones de pago en el incumplimiento crediticio	49
Figura 6.	Impacto de la falta de comunicación oportuna con clientes en mora temprana sobre la morosidad	50
Figura 7.	Influencia de factores climáticos y desastres naturales en la morosidad en la región de Quevedo	51
Figura 8.	Percepción de la falta de educación financiera como causa del incumplimiento en los pagos	52
Figura 9.	Influencia del endeudamiento excesivo con múltiples instituciones en la morosidad en el banco.....	53
Figura 10.	Claridad en la explicación de las condiciones del crédito según percepción de los clientes en mora	54
Figura 11.	Principales factores asociados a la morosidad crediticia en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el año 2023.....	55
Figura 12.	Número de créditos refinanciados de clientes en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el año 2023	59
Figura 13.	Métodos de recuperación de la cartera vencida en Banco D-Miro	65
Figura 14.	Estrategias para la recuperación de la cartera vencida	66

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1.	Certificado del reporte de similitud/plagio académico	88
Anexo 2.	Carta de autorización presentada a la empresa para el proyecto de investigación.....	89
Anexo 3.	Modelo de encuesta dirigida a los clientes de la Agencia Quevedo Banco D-Miro.	90
Anexo 4.	Fotografía de la visita a la institución financiera durante la investigación.....	92
Anexo 5.	Revisión de la información de contacto de los clientes en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro para la aplicación de las encuestas.....	92
Anexo 6.	Visita a los clientes en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro para la aplicación de las encuestas	93
Anexo 7.	Visita a la Agencia Quevedo del Banco D-Miro para la revisión de los indicadores financieros	93

INTRODUCCIÓN

Las instituciones financieras desempeñan un papel crucial en el tejido económico, proporcionando los recursos necesarios para el desarrollo de diversas actividades en la sociedad. Su funcionalidad se extiende más allá de la mera intermediación financiera, ya que influyen directamente en la estabilidad económica de los individuos y las empresas (Ordóñez, Narváez, & Erazo, 2020). Sin embargo, una de las sombras persistentes en este panorama es la ocurrencia de cartera vencida, un fenómeno que puede socavar la salud financiera de estas entidades y tener repercusiones significativas en su rentabilidad (Escandón & Fernández, 2023).

En el caso específico del Banco D-Miro Agencia Quevedo, la gestión de la cartera vencida durante el año 2023 se presenta como un desafío crucial que merece una atención minuciosa. La cartera vencida, conformada por préstamos que han alcanzado su fecha límite de pago, representa un riesgo inherente en la operación bancaria (Lapo, Tello, & Mosquera, 2021). Este fenómeno no solo resuena en la esfera financiera de la institución, sino que también se conecta intrínsecamente con la dinámica económica más amplia de la región en la que opera (Cruz & Fernández, 2019). (Morocho-García, Erazo-Álvarez, Narváez-Zurita, & Carvache-Franco, 2023)

Las consecuencias de la cartera vencida se manifiestan de manera directa en la rentabilidad de los bancos. La rentabilidad, siendo un indicador crítico de la salud financiera de cualquier institución financiera, se ve amenazada cuando una parte significativa de su cartera de préstamos se encuentra en estado vencido (Morocho-García *et al.*, 2023). Este escenario plantea interrogantes apremiantes sobre la sostenibilidad y la capacidad del banco para generar beneficios, cumplir sus compromisos y contribuir de manera efectiva al crecimiento económico (Bernuy & Burgos, 2022).

La importancia de recuperar la cartera vencida radica en su capacidad para preservar la estabilidad financiera y la viabilidad a largo plazo de la institución financiera. La gestión eficaz de la cartera vencida no solo implica la recuperación de fondos, sino que también contribuye a mantener la confianza de los inversionistas, clientes y reguladores (Valenzuela, López, & Aguilar, 2022). La confianza en la solidez financiera de una institución es un activo invaluable en el sector bancario, y la recuperación exitosa de la cartera vencida juega un papel determinante en la preservación de esta confianza (Ortega, Ramírez, & Zúñiga, 2022). Con base a esto, la presente investigación se propone abordar estos desafíos, lo que no solo contribuirá a la comprensión de la salud financiera de la agencia en cuestión, sino que también ofrecerá información valiosa valiosos para el sector financiero en general.

La estructura de la investigación se organiza en cinco capítulos principales. El capítulo I presenta la contextualización del estudio, donde se describe el problema, los antecedentes y la justificación de la investigación. En el capítulo II se desarrolla el marco teórico, que incluye la fundamentación conceptual, teórica y legal que sustenta el análisis. El capítulo III detalla la metodología empleada, explicando el diseño, los métodos de recolección y análisis de datos utilizados. En el capítulo IV se exponen los resultados obtenidos y se realiza la discusión correspondiente, interpretando los hallazgos en relación con los objetivos planteados. Finalmente, el capítulo V contiene las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, orientadas a mejorar la gestión de la cartera vencida y la rentabilidad institucional. Además, la investigación incluye las referencias bibliográficas consultadas y los anexos que complementan la información presentada.

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

No es difícil tener éxito. Lo difícil es merecerlo.

Albert Camus

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La agencia Banco D-Miro, ubicada en el cantón Quevedo de la provincia de los ríos, se ha convertido en un pilar fundamental dentro de la dinámica financiera y económica de la región. Su localización privilegiada en la calle 7 de octubre, entre la décima tercera y decima cuarta ha permitido que la entidad logre una notable aceptación por parte de la comunidad local. El Banco D-Miro a nivel nacional, opera con ocho agencias y una matriz en la Av. Juan Tanca Marengo N15-19 y Agustín Freire, mz.10. Su enfoque principal se dirige hacia la región costa, abarcando con cinco provincias: El oro, Guayas, Los ríos, Manabí y Santa Elena.

La presencia del Banco D-Miro en Quevedo radica en su contribución al desarrollo económico local proporcionando servicios financieros esenciales que respalden la actividad comercial con la gestión de recursos financieros para individuos u otras empresas en la región. Sin embargo, como en cualquier institución financiera el Banco D-Miro enfrenta desafíos y uno de los aspectos críticos que requiere atención con un análisis detallado es la gestión de la cartera vencida.

La crisis financiera ha generado una gran inestabilidad en los mercados financieros, con efectos devastadores en numerosas economías. Problemas como la deuda externa, la volatilidad en las bolsas de valores, quiebres bancarios, hiperinflación y fluctuaciones en los tipos de cambio que se han vuelto comunes en tiempos recientes. El aumento de los prestamos vencidos en comparación con la cartera total junto con las dificultades para establecer reservas preventivas y capitalizarse, en muchos casos se deben a estrategias mal implementadas, fallas operativas y decisiones tomadas sin autorización.

En la agencia D-miro Quevedo se evidenciaron varias problemáticas relacionadas con el manejo de los recursos financieros a partir de la asignación de créditos. Una de las

más críticas es el crecimiento constante de la cartera vencida, derivado de una inadecuada asignación de créditos y la falta de criterios rigurosos al evaluar la capacidad de pago de los clientes. Esta situación ha provocado una recuperación deficiente de los recursos prestados, lo que afecta directamente la liquidez de la agencia e impide su operatividad normal.

En efecto, la presente investigación busca analizar en profundidad como la recuperación de la cartera vencida incide en los niveles de rentabilidad de la Agencia Quevedo Banco D-Miro durante el año 2023. Este estudio pretende no solo identificar las causas internas y externas de la morosidad, sino también evaluar los procesos operativos actuales de recuperación de cartera y proponer estrategias financieras o administrativas orientadas a mejorar la rentabilidad de la institución.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

Esta investigación es esencial dentro de Banco D-Miro para entender los elementos que inciden en el incumplimiento de pagos y diseñar tácticas eficaces para la recuperación de créditos. En el sector financiero, una cartera vencida supone un peligro considerable para las entidades de créditos, dado que impacta en su liquidez, rentabilidad y habilidad para continuar concediendo préstamos.

Al estudiar las razones del impago tales como crisis financieras, dificultades en la administración de cobros, carencia de educación financiera o circunstancias adversas del mercado, es posible elaborar políticas de prevención y mitigación que disminuyan el efecto de la morosidad. Además, este estudio posibilita analizar el comportamiento de los deudores, detectar patrones en la acumulación de deuda y perfeccionar los modelos de evaluación crediticia para prevenir la concesión de préstamos a clientes con alta probabilidad de ser otorgados.

No obstante, en el transcurso del año 2023, la institución ha enfrentado una problemática significativa relacionada con el deterioro progresivo de su cartera de crédito,

particularmente por el aumento de créditos en mora. La cartera vencida ha registrado un crecimiento constante, situación que ha comenzado a comprometer los niveles de liquidez y rentabilidad de la agencia. Este fenómeno se ha convertido en una alerta financiera interna, ya que afecta la sostenibilidad de las operaciones, limita la capacidad de reinversión y genera una presión directa sobre los recursos destinados a provisiones contables.

De acuerdo con reportes internos, se ha observado que un porcentaje importante de los clientes presenta incumplimiento en los pagos pactados, reflejando una deficiencia en los procesos de evaluación y control del riesgo crediticio, así como una limitada capacidad de seguimiento y recuperación por parte del personal de soluciones de pagos. Toda entidad financiera requiere saber que técnicas son más eficaces para reajustar pagos, reducir pérdidas y optimizar la tasa de recuperación de créditos sin perjudicar la relación con los clientes.

Además, un análisis detallado en este ámbito facilita la instauración de marcos regulatorios y normativas más eficaces para la gestión de la morosidad, lo cual favorece tanto a las entidades de préstamo como a los consumidores. Esta investigación es esencial para la toma de decisiones estratégicas, pues facilita la valoración del efecto de la cartera vencida en la estabilidad financiera de la entidad y la creación de mecanismos de control más eficientes. A nivel externo, se identifican factores que han contribuido al aumento de la morosidad, tales como el desempleo, la informalidad laboral, el sobreendeudamiento con otras entidades financieras, así como los efectos económicos derivados de la pandemia, que aún repercuten en los niveles de ingreso de muchas familias y pequeños negocios en el cantón. Esta realidad ha reducido la capacidad de pago de los clientes y ha incrementado el riesgo de incumplimiento crediticio.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cómo la recuperación de la cartera vencida incide en la rentabilidad de la Agencia Quevedo Banco D-Miro del año 2023?

1.3.2. Problemas derivados

¿Cuál es la causa principal que origina la morosidad en la cartera de créditos otorgados por la Agencia Quevedo Banco D-Miro en el año 2023?

¿Cuáles son los índices financieros relacionados con la cartera vencida a partir de los microcréditos?

¿Qué estrategias de recuperación de la cartera vencida contribuyen al mejoramiento de la rentabilidad en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Objeto: Cartera vencida

Campo: Finanzas y créditos

Área: Gestión de cartera vencida

Línea: Cartera vencida y rentabilidad

Lugar: Banco D-Miro Agencia Quevedo año 2023

Tiempo: 180 días

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Evaluar la recuperación de la cartera vencida y como incide en la rentabilidad de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro durante el año 2023.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las principales causas de morosidad de la cartera de créditos de la Agencia Quevedo Banco D-Miro durante el año 2023.
- Analizar los índices financieros relacionados con la cartera vencida a partir de los microcréditos.
- Determinar estrategias de recuperación de la cartera vencida que contribuyan al mejoramiento de la rentabilidad en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La recuperación de cartera vencida constituye un aspecto crítico dentro de la gestión financiera de las instituciones que otorgan microcréditos, ya que afecta directamente a su rentabilidad, sostenibilidad y capacidad de continuar cumpliendo su rol en el desarrollo económico local. En este contexto, la Agencia Quevedo del Banco D-Miro enfrenta actualmente una situación decreciente morosidad en su cartera crediticia, lo que representa una alerta financiera que requiere un análisis técnico y estratégico.

Durante el año 2023, se ha observado un incremento en los niveles de incumplimiento de pago de parte de los clientes, derivado de múltiples factores como el sobreendeudamiento, la inestabilidad laboral, la informalidad económica y debilidades internas en los procesos de evaluación, seguimiento y recuperación. Esta situación compromete el cumplimiento de los objetivos institucionales, limita el flujo de caja, reduce los márgenes de utilidad y genera un impacto directo sobre los indicadores de rentabilidad.

Analizar esta problemática resulta relevante no solo por sus implicaciones financieras, sino también por sus efectos operativos y sociales. Una gestión inadecuada de la cartera vencida restringe la capacidad de otorgar nuevos créditos, frena el crecimiento institucional y debilita la relación con los clientes. Así mismo, afecta a los sectores más

vulnerables que dependen del acceso al financiamiento como motor para sostener o expandir sus actividades productivas.

El desarrollo de esta investigación permite comprender, desde una perspectiva técnica, la relación entre la morosidad y la rentabilidad, a través del uso de indicadores financieros aplicados al contexto específico de los microcréditos. También facilitará la identificación de las causas que originan el deterioro de la cartera y proporcionará información clave para diseñar estrategias efectivas de recuperación que mejoren los resultados financieros y fortalezcan la estructura operativa de la agencia.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

“El único fracaso verdadero es el abandono del esfuerzo”.

Albert Einstein

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Cartera vencida

Una cartera vencida es una inversión que ha pasado su fecha de vencimiento, es decir el plazo establecido para su recuperación o pago. Esto puede ocurrir cuando un activo financiero, como un bono o una acción, ha expirado y no ha sido renovado o reemplazado. En ese sentido, una cartera vencida es un activo que ya no tiene valor o se ha convertido en inútil (Miñan, 2024).

Unas de las cuestiones más importantes sobre la Cartera Vencida dentro de las instituciones financieras según Macias (2023) Corresponden al conjunto de créditos cuyo plazo de pago ha expirado sin haber sido cancelado, conforme a los parámetros establecidos por los entes reguladores como la Superintendencia de Bancos. Este tipo de cartera se genera, generalmente, por la entrega de créditos sin una evaluación rigurosa del riesgo crediticio, lo que representa una amenaza directa para la liquidez y la rentabilidad de las instituciones financieras.

2.1.2. Microcréditos

De acuerdo al origen de microcréditos según García Horta (2014) es una modalidad de financiamiento no convencional, orientada a personas de bajos recursos económicos, especialmente en contextos de pobreza y exclusión social, que consiste en la entrega de montos pequeños de dinero con el objetivo de fomentar el autoempleo, el desarrollo de microempresas o la mejora del ingreso familiar. Generalmente se caracteriza por su bajo requerimiento de garantías, su enfoque social, sus condiciones de corto plazo y pagos periódicos, así como por su papel en el fortalecimiento de capacidades y empoderamiento, particularmente en mujeres (p. 20).

El microcrédito aporta al mejoramiento de las condiciones de vida, ya que permite fortalecer necesidades básicas, pues si bien el crédito otorgado no va dirigido para cubrir

estas necesidades, sin embargo, les permiten mejorar la economía familiar y por ende su acceso a salud, alimentación y vivienda. Por tal razón, el microcrédito se constituye en la base económica que impulsa el crecimiento económico de los emprendimientos, mismo que son mecanismos implementados para sustentar y satisfacer las necesidades básicas (Álava & Siguenza Orellana, 2021).

2.1.3. Gestión de cobranzas

El autor Quimi (2024) señala a la gestión de cobranzas como una herramienta importante para la gerencia financiera, la cual permite mejorar el capital de trabajo y maximizar el valor de la empresa, su objetivo es garantizar que el proceso sea concluido de manera oportuna y total.

“Es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuadamente a clientes o socios para lograr la recuperación de los créditos, manteniendo en el proceso la buena disposición de los clientes o socios para futuras negociaciones” (Calle, 2021, pág. 96).

2.1.4. Recibos provisionales

Según Flores (2014) menciona que los recibos provisionales son herramientas que se utilizan para la recepción de pagos en campo por el asesor de la institución y efectuar que el cliente efectuó un pago de la deuda activa. Estos recibos provisionales avalan dinero en efectivo por lo que serán considerados como cheques, es por ese motivo que deben ser resguardados bajo llave en posesión solo del personal autorizado.

“Un recibo provisional es un documento de caja que detalla el monto recibido, la fecha, la persona que recibió el dinero y la persona que autorizó la transacción” (Ninataype, 2020).

2.1.5. Crédito refinanciado

Dicho de esta manera según Ponce Sornoza (2023) el crédito refinanciado en instituciones financieras representa una alternativa que ofrecen las entidades financieras a

sus clientes, especialmente a aquellos que cayeron en mora, para salir de sus deudas de una manera más ordenada, reprogramando los pagos en cuotas fijas por un tiempo determinado. Es un proceso en el que puedes solicitar un cambio de las condiciones de tu crédito a tu institución financiera, ya que te encuentras en una situación en la que no puedes cumplir con tu obligación.

“La refinanciación de un crédito se realiza cuando el deudor tiene problemas o dificultades para cumplir con las condiciones de pagos” (Morales Castro & Morales, 2014).

2.1.6. Crédito reestructurado

Según Morales Castro y Morales (2014) “La reestructuración se procederá cuando el deudor presente grandes inconvenientes con su capacidad de pago y hayan agotado otras alternativas de repago de la operación del crédito” (p. 62).

Por otro lado, Rodríguez Novoa y Rozada Najjar (2024) manifiestan que el objetivo de una reestructuración de crédito consiste en aliviar la carga financiera de los deudores para que puedan cumplir con sus obligaciones y así mitigar los efectos adversos del incumplimiento de la deuda.

El crédito reestructurado en Banco D-Miro se procede por la solicitud del cliente o socio cuando presente debilidades importantes en su proyección de liquidez, donde el cambio en el plazo y las condiciones financieras requeridas puedan contribuir a mejorar la situación económica del cliente o socio, y a la posibilidad de recuperación del crédito.

2.1.7. Índices de morosidad

El índice de morosidad es un indicador financiero que mide el porcentaje de la cartera de crédito que presenta incumplimiento de pago dentro de una institución financiera. Este índice refleja la proporción de créditos vencidos, refinanciados o impagos respecto al total de la cartera colocada y es clave para evaluar la calidad de los activos financieros y el riesgo crediticio del sistema bancario (Ochoa Herrera *et al.*, 2021).

Por otro lado, los índices de morosidad según Alcívar Moreira y Bravo Santana (2020) indican que es el porcentaje de la cartera total improductiva frente a la cartera bruta. El cual se califica como el riesgo que es causado por la tardanza en el cumplimiento del pago. Un aumento significativo en la morosidad puede provocar un problema de rentabilidad y liquidez, incluso se traduciría en la generación de pérdidas y déficit de provisiones.

2.1.8. Rentabilidad

“La rentabilidad en una institución microfinanciera se refiere a la capacidad de sus activos para generar flujos de efectivo operativos, evidenciando su sostenibilidad económica” (Barboza Navarro *et al.*, 2023).

La rentabilidad es un indicador financiero que refleja la capacidad de una institución para generar utilidades a partir de sus operaciones y del uso eficiente de sus recursos. En el ámbito financiero, se relaciona directamente con la correcta colocación de créditos, ya que estos representan la principal fuente de ingresos de las entidades. Una adecuada gestión crediticia permite aumentar los ingresos por intereses y reducir el riesgo de morosidad, lo que impacta positivamente en la rentabilidad. Este concepto también implica evaluar si los resultados obtenidos compensan la inversión de los socios o accionistas (Malla Alvarado *et al.*, 2024).

2.1.9. Ratios

“Un ratio financiero es una herramienta clave para evaluar la situación económica de una organización, al establecer relaciones cuantitativas entre diferentes partidas de los estados financieros” (Díaz-Córdova, Coba-Molina, Moreno Gavilanes, & Santamaría Freire, 2017).

“Los ratios financieros son herramientas cuantitativas clave para evaluar la situación económica y financiera de una empresa. Permiten analizar la eficiencia operativa, liquidez,

rentabilidad y solvencia a través de relaciones matemáticas entre distintas partidas contables” (Vásquez Villanueva *et al.*, 2021).

2.1.10. Análisis financiero

Nava y Marbelis (2009) manifiestan que el análisis financiero es una herramienta gerencial y analítica que permite evaluar la situación económica y financiera de una empresa, detectar dificultades y aplicar correctivos adecuados para solventarlas. Consiste en la determinación de diversos indicadores financieros que reflejan aspectos como liquidez, solvencia, eficiencia operativa, nivel de endeudamiento, desempeño y rentabilidad de una organización.

Este tipo de análisis, particularmente cuando se ajusta por efectos inflacionarios, permite obtener información actualizada, optimizar el uso de los recursos financieros y proyectar escenarios futuros para la entidad.

Es una herramienta que permite identificar la situación económica y operativa de una empresa a través del estudio detallado de sus estados financieros. El análisis de indicadores clave como rentabilidad, liquidez, solvencia y eficiencia contribuye significativamente al proceso de toma de decisiones estratégicas (Barreto Granda, 2020).

2.1.11. Indicador de liquidez

“Evalúan la capacidad de una institución de asegurarse que haya suficiente liquidez para cumplir con los retiros de fondos por parte de los ahorrantes y la demanda de desembolsos por parte de los prestatarios” (Pineda González, 2013, pág. 163).

Estos indicadores se desarrollan con el fin de evaluar la capacidad de una empresa para cumplir con sus compromisos a corto plazo. Permiten analizar qué tan fácilmente puede cubrir sus pasivos corrientes mediante la conversión de sus activos corrientes en efectivo. (Vergara Schamalbach & Fontalvo Herrera, 2012).

2.1.12. Indicador de rentabilidad

“Se busca medir el nivel de ganancias generadas en relación con la inversión que las produjo, tomando como base para su cálculo ya sea el total de activos o el patrimonio contable de la entidad” (De la Hoz Suarez & Ferrer, 2008).

De acuerdo a la investigación realizada según Caiza Pastuña *et al.* (2020) menciona que el indicador de rentabilidad mide el rendimiento de los activos de la empresa como el de los recursos aportados por los accionistas y proporciona alguna indicación del grado de éxito en el logro de crear riqueza para sus propietarios.

2.1.13. Eficiencia operativa

La eficiencia operativa se refiere a la habilidad de una empresa para incrementar su producción y reducir sus gastos, al mismo tiempo que proporciona productos o servicios de alta calidad. Esto puede llevarse a cabo mediante la mejora de procesos y recursos (Franco & Velásquez, 2000).

“La eficacia operativa busca enlazar las actividades de corto plazo con las de largo plazo, y le dan sustentabilidad a la estrategia. Es decir, algunas empresas logran plantear estrategias, pero son muy pocas las que logran resultados significativos” (Salinas, 2019).

2.1.14. Pagaré

“Se puede definir como un simple reconocimiento de una deuda escrita que es entregada al acreedor por la persona que contrae la obligación de pagarlo en una época que se determina en el propio documento” (Basantes Quishpe & González Ramos, 2018).

Según Ramírez Zegarra (2001) señala que el pagaré es un título valor de contenido crediticio mediante el cual una persona, denominada emisor se compromete de manera incondicional a pagar una suma determinada de dinero a otra persona, denominada beneficiario, en una fecha futura (pág. 11).

Este documento representa una promesa escrita de pago y constituye una fuente de garantía en las operaciones comerciales y financieras. Su fuerza legal radica en su carácter

ejecutivo, lo que permite su exigibilidad judicial en caso de incumplimiento. La ley de títulos valores lo regula con requisitos específicos para su validez. Es ampliamente utilizado en operaciones de crédito por su simplicidad, seguridad jurídica y valor probatorio.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022

Según Cedeño Jaramillo y Zambrano Montesdeoca (2022) el propósito central de su estudio fue examinar cómo influye la recuperación de la cartera vencida en los niveles de liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita Ltda., durante el período 2021-2022. Se plantea que una gestión deficiente de la recuperación impacta negativamente en la capacidad de la cooperativa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo, reduciendo la disponibilidad de efectivo y, por ende, su capacidad operativa.

La investigación se desarrolla bajo un enfoque cuantitativo, empleando un método documental, descriptivo y analítico-sintético. Para la recopilación de información se utilizaron técnicas como la revisión documental, la observación directa y entrevistas. Entre los principales hallazgos, se destaca que la entidad objeto del estudio ha implementado políticas orientadas a consolidar esfuerzos que favorezcan un proceso de recuperación eficiente, alineado con el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos.

Las Cooperativas de Ahorro y Crédito, al igual que otras entidades del país, deben enfocar sus esfuerzos en el diseño de políticas que dirijan de manera precisa sus operaciones, con el objetivo de garantizar la recuperación oportuna del capital otorgado. Esto permite cumplir con lo establecido en la planificación institucional y atender adecuadamente las expectativas de sus directivos y asociados.

Una gestión adecuada de la cartera debe contemplar dentro del proceso crediticio la evaluación y el monitoreo continuo, con el propósito de garantizar una recuperación efectiva

de los fondos otorgados. La valoración del crédito debe considerar el cumplimiento de las políticas establecidas, así como una evaluación precisa del entorno socioeconómico del solicitante, ya que de ello dependerá su capacidad de pago y, por ende, el cumplimiento de la obligación crediticia.

- **Resultados y estrategias aplicadas de recuperación**

Entre los hallazgos más relevantes, se confirma que la cooperativa enfrentó en 2021 una significativa afectación de liquidez debido a la limitada recuperación de créditos vencidos. Sin embargo, 2022 se evidenció una mejora en los indicadores de liquidez gracias a la implementación de estrategias de recuperación más eficaces.

Las principales prácticas aplicadas incluyeron:

- Visitas personales a los deudores para negociar pagos o reestructurar deudas.
- Seguimiento telefónico y digital a través de sistemas automatizados de cobranza.
- Aplicación de políticas internas de recuperación alineadas a la normativa financiera vigente.
- Segmentación de clientes según niveles de riesgo para priorizar acciones de cobranza.

Estas medidas contribuyeron a reducir el nivel de morosidad y mejorar la razón corriente y la prueba ácida en 2022, aunque el capital de trabajo siguió siendo negativo. El estudio destaca que la recuperación de cartera vencida no solo mejora la liquidez, sino que también incrementa la capacidad de reinversión, reduce la necesidad de financiamiento externo y fortalece la confianza de los socios en la gestión financiera institucional.

2.2.2. Recuperación de cartera vencidas y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sac Latacunga

Pilalumbo Umajinga (2023) Determina que en el presente proyecto de investigación lo que se busca es recuperar la cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito Sac

Ltda, con el fin de que cumplan los objetivos de la institución, por lo tanto es importante que exista un modelo de gestión financiera dentro de la cooperativa de ahorro y crédito Sac, el mismo que ayuda a la disminución de la mora, y sirva como guía para la toma de decisiones, debido a esto la cooperativa no puede desarrollarse eficientemente en la prestación de sus servicios financieros.

El tipo de gestión financiera está guiado con el propósito de ser usado como herramienta para asegurar el buen funcionamiento de controles, procedimientos y actividades relacionadas con la gestión financiera en las áreas funcionales, que permita a los administradores laborales para tener mayor productividad.

La investigación es de tipo aplicada, con enfoque descriptivo y diseño longitudinal-retrospectivo. Se llevó a cabo en la ciudad de Latacunga, en el periodo 2017-2023, y se utilizaron datos recolectados mediante encuestas dirigidas al personal del área de crédito, revisión documental de archivos financieros y fuentes confiables del entorno cooperativo ecuatoriano.

La muestra incluyó funcionarios clave en el proceso crediticio, lo que permitió valorar de forma cualitativa y cuantitativa los procesos actuales de recuperación. Además, se aplicó un enfoque prolectivo, con análisis de datos históricos y actuales para diseñar estrategias de mejora en la gestión de cartera vencida.

- **Resultados (estrategias aplicadas de recuperación)**

Los hallazgos reflejan que el 95% de los funcionarios confirma la existencia de procesos de recuperación de cartera, y el 100% reconoce que la morosidad afecta directamente la liquidez. Asimismo, el 80% considera la cartera vencida como un riesgo importante y el 85% coincide en que reducir gastos judiciales mejoraría la liquidez.

Entre las estrategias aplicadas se encuentran: la existencia de un departamento específico para recuperación de cartera, la revisión previa del destino del crédito, la

implementación de manuales de recuperación, y una evaluación del historial crediticio del socio.

No obstante, se señala la necesidad urgente de establecer límites de crédito, provisiones de incobrabilidad y fortalecer la capacitación de los responsables del crédito. La investigación concluye que la gestión proactiva del crédito y la recuperación eficiente son esenciales para prevenir la sostenibilidad financiera de la cooperativa.

2.2.3. Cartera Vencida y Liquidez en las Cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023

Según esta investigación realizada por Carchi Matias y Mendoza Haro (2024) la relación entre la morosidad crediticia y la liquidez institucional dentro del segmento tres de las cooperativas ecuatorianas. Desde una perspectiva de análisis financiero, se plantea que el incremento de cartera vencida debilita la capacidad operativa de las entidades al reducir su disponibilidad de recursos líquidos, afectando su estabilidad y capacidad de respuestas ante obligaciones inmediatas.

El artículo finaliza señalando que, a pesar de que el sistema cooperativo conserva determinados niveles de liquidez, el aumento en la exposición a créditos improductivos principalmente en las modalidades de microcrédito y consumo constituye un riesgo para su sostenibilidad financiera, a menos que se apliquen mecanismos de control eficaces.

La investigación utiliza un enfoque cuantitativo, correlacional y transversal. Se analiza una muestra representativa de 91 cooperativas del segmento tres, con datos obtenidos de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. Se aplican herramientas estadísticas rigurosas para evaluar la fiabilidad de los indicadores financieros, incluyendo pruebas de correlación y consistencia interna. Los principales indicadores evaluados son: índice de cartera vencida, índice de liquidez y nivel de provisiones, permitiendo establecer relaciones causales entre el deterioro de cartera y la capacidad de pago institucional.

- **Resultados y estrategias**

Se evidencia que el 7.52% de la cartera bruta corresponde a cartera vencida, con un 75.58% concentrado en microcréditos y créditos de consumo. Aunque la liquidez media del segmento se mantiene aceptable, se reconoce su vulnerabilidad ante el crecimiento de la morosidad. Como respuesta, las cooperativas han implementado estrategias como reestructuración de pagos, segmentación de deudores por riesgo, seguimiento digital automatizado, y ajustes en políticas crediticias.

Estas prácticas buscan optimizar la recuperación, proteger la liquidez y preservar la confianza institucional. El estudio concluye que una gestión activa de la recuperación es vital para mantener la viabilidad del modelo cooperativo.

2.2.4. Impacto de la recuperación de Cartera en la salud Financiera de la empresa Marcimex en Ecuador

Según Alvarez Pincay y Lino Pionce (2025) se indica que, según el estudio efectuado, se evalúa cómo influye el proceso de recuperación de cartera en la situación financiera de la empresa Marcimex, ubicada en la ciudad de Jipijapa, Ecuador. Se identificó una gestión deficiente de cobranza como el principal factor de riesgo, reflejado en un elevado índice de morosidad (hasta el 102,42%) y una tasa de deuda castigada considerable (8,19% en 2023).

A pesar de su liderazgo comercial, estos indicadores financieros revelan una contradicción con la imagen empresarial proyectada. El artículo destaca cómo una recuperación ineficaz de cartera afecta negativamente variables clave como la liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia en el uso de los recursos financieros.

La investigación es de tipo aplicada, con un enfoque mixto y diseño paralelo convergente. Se empleó el método inductivo-deductivo y análisis correlacional. La muestra fue intencional por conveniencia, centrándose en la empresa Marcimex durante el periodo

2019-2023. Se utilizaron herramientas como Excel para analizar indicadores financieros como liquidez corriente, prueba ácida, ratio de caja, ROA, ROE, margen de utilidad, índice de morosidad, tasa de deuda castigada y tasa de cuentas por cobrar recuperadas.

- **Resultados obtenidos y estrategias de recuperación**

Los resultados evidencian mejoras en la eficiencia operativa, como la disminución de los días de cuentas por cobrar (de 384 en 2020 a 192 en 2023) y un aumento en la tasa de recuperación de cuentas (hasta el 91,97%). Sin embargo, la morosidad y la deuda castigada siguen siendo elevadas.

Las estrategias aplicadas han incluido un mayor control en la gestión de cobranza, posibles ajustes en las políticas de crédito y una mejora en los procesos de seguimiento. Se propone implementar un sistema integral de monitoreo de indicadores clave de recuperación, apalancado por tecnologías emergentes como inteligencia artificial y digitalización, para mejorar la liquidez, reducir la dependencia del endeudamiento y asegurar la sostenibilidad financiera.

2.2.5. Administración de la Cartera Impaga en la rentabilidad: una aplicación estadística clasificatoria en bancos

De acuerdo a la investigación realizada Navas Alcivar *et al.* (2023) menciona que el estudio examina el impacto de la gestión de cartera impaga sobre la rentabilidad bancaria en el contexto ecuatoriano, aplicando técnicas estadísticas avanzadas para identificar los niveles de morosidad que afectan de forma directa los indicadores financieros ROE Y ROA. Se resalta la importancia crítica de monitorear los microcréditos y mantener una cartera saludable para garantizar la estabilidad financiera. La investigación demuestra que una adecuada administración del riesgo crediticio no solo mejora la recuperación de préstamos, sino que es de vital para la sostenibilidad y eficiencia operativa de las entidades bancarias.

La investigación adopta un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo e inferencial, analizando datos poblacionales de los 24 bancos privados registrados en Ecuador de enero a julio de 2023. Se utilizaron mapas de calor y arboles de decisión (CART) mediante SPSS v.26 para identificar relaciones entre morosidad por tipo de cartera y los niveles de rentabilidad. Las variables independientes fueron diversos tipos de morosidad (microcrédito, consumo, vivienda, educativo, etc.), y como variables dependientes se analizaron el ROE y ROA.

- **Resultados (estrategias de recuperación y hallazgos clave)**

Los resultados revelan que los mayores niveles de morosidad se concentran en microcréditos (hasta 13,38%) y cartera de consumo. Se identificó que cuando la morosidad en microcréditos supera el 10,24%, el ROE y ROA decrecen drásticamente (ROE de -21,11% y ROA de -3,12%). Como estrategias, se propone fortalecer la evaluación del riesgo crediticio, implementar sistemas de monitoreo activos, formar equipos especializados en recuperación, aplicar segmentos de clientes con enfoque preventivo y mantener comunicación efectiva con deudores. Estas medidas permiten disminuir el incumplimiento y optimizar la eficiencia financiera, priorizando un enfoque estratégico en microfinanzas para mejorar el desempeño institucional.

2.2.6. Cartera Vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril LTDA

De acuerdo a esta investigación realizada Moreira Macias y Intriago Mora (2023) Señalan que la finalidad de este estudio es examinar cómo incide la cartera vencida en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Abril Ltda., durante el período comprendido entre los años 2019 y 2020. La investigación parte de la premisa de que una deficiente recuperación de créditos a corto plazo afecta directamente la capacidad de la cooperativa para cumplir sus obligaciones.

Se determinó que los créditos más comunes son los microcréditos y los créditos de consumo, productos financieros que responden a las condiciones socioeconómicas del país. Aunque en 2019 la morosidad se situó en un 10% (dentro del parámetro estándar), se observó un elevado índice de cuentas vencidas sin intereses (58,39%), evidenciando debilidades en la política crediticia. En 2020, la situación mejoró parcialmente, pero se mantuvieron proporciones preocupantes de morosidad, especialmente en el crédito comercial.

Se aplicó un enfoque cuantitativo, documental y descriptivo. El análisis financiero se centró en los créditos de corto plazo (comerciales y de consumo), excluyendo microcréditos e inmobiliarios por su naturaleza de largo plazo. Se utilizaron datos financieros institucionales de los años 2019 y 2020 para calcular ratios de morosidad, provisiones y distribución de los tipos de crédito. Las variables se analizaron mediante índices financieros, representados gráficamente para facilitar la interpretación de las tendencias y desviaciones respecto a los estándares institucionales.

- **Resultados y estrategias aplicadas de recuperación**

En 2019, el crédito de consumo representó el 89,19% de los créditos a corto plazo, con una provisión del 4,23% y morosidad aceptable (1,42%). En contraste, el crédito comercial mostró índices preocupantes: 15,65% de provisión y 14,90% de morosidad, lo que evidencia la necesidad de revisar las políticas de otorgamiento y cobranza. Para 2020, aunque hubo una disminución de la cartera vencida total, el 32,21% del total seguía sin devengar intereses, lo que afectaba la liquidez. Las estrategias aplicadas incluyeron ajustes en políticas crediticias, evaluación de clientes y recomendaciones para fortalecer el control interno, especialmente en la segmentación de clientes y seguimiento de créditos.

Se concluye que, si bien hay mejoras, aún persisten debilidades estructurales en el manejo del crédito comercial que deben ser corregidas para asegurar una liquidez sostenible.

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador de 2008

2.3.1.1. Sección cuarta

2.1.1.1.1. Superintendencias

Art. 213.- Las superintendencias constituyen entidades técnicas encargadas de supervisar, auditar y controlar las actividades de carácter económico, social y ambiental, así como los servicios ofrecidos por instituciones tanto públicas como privadas. Su finalidad es asegurar que dichas actividades y servicios se ajusten al marco legal vigente y respondan al interés colectivo. Las superintendencias podrán actuar por iniciativa propia o a solicitud de la ciudadanía. Sus competencias específicas, así como los ámbitos sujetos a su control, auditoría y supervisión, serán definidos por la ley. Cada superintendencia estará bajo la dirección y representación de una o un superintendente, y será la normativa legal la que establezca los requisitos que deben cumplir quienes aspiren a ejercer dicha función.

Las o los superintendentes serán designados por el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social a partir de una terna propuesta por la presidenta o el presidente de la República. Esta terna deberá estar compuesta con base en criterios de mérito y especialización, y estará sujeta a un proceso de escrutinio público y a posibles impugnaciones por parte de la ciudadanía.

2.1.1.1.2. Defensoría del pueblo

Art. 214.- La Defensoría del Pueblo constituye un organismo de derecho público con competencia a nivel nacional, dotado de personalidad jurídica propia y autonomía tanto administrativa como financiera. Su organización será descentralizada, contando con representantes en cada provincia del país y en el extranjero.

Art. 215.- La Defensoría del Pueblo tiene como responsabilidad principal velar por la protección y garantía de los derechos de todas las personas que residen en el Ecuador, así

como la defensa de los derechos de los ciudadanos ecuatorianos que se encuentren en el exterior.

1. Brindar patrocinio, ya sea de oficio o a solicitud de parte interesada, en acciones constitucionales como protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana, así como en reclamos relacionados con la deficiente calidad o prestación inadecuada de servicios públicos o privados.
2. Disponer medidas de aplicación inmediata y de obligatorio cumplimiento en lo relativo a la protección de derechos, así como requerir a la autoridad correspondiente el enjuiciamiento y sanción por su inobservancia.
3. Llevar a cabo investigaciones y emitir resoluciones, dentro del ámbito de sus competencias, respecto a actos u omisiones cometidos por personas naturales o jurídicas que brinden servicios públicos.
4. Velar y fomentar el cumplimiento del debido proceso, así como prevenir y detener de forma inmediata cualquier acto de tortura o trato que sea cruel, inhumano o degradante, en cualquiera de sus manifestaciones.

2.3.1.2. Sección sexta

2.1.1.1.3. Política monetaria, cambiaria, crediticia y financiera

Art. 302.- Las políticas en materia monetaria, crediticia, cambiaria y financiera estarán orientadas al cumplimiento de objetivos específicos establecidos para garantizar el equilibrio y desarrollo económico del país.

- Proveer los instrumentos de pago indispensables para asegurar el funcionamiento eficiente del sistema económico.
- Definir niveles de liquidez agregada que aseguren márgenes suficientes para preservar la estabilidad y seguridad del sistema financiero.

- Dirigir los excedentes de liquidez disponibles hacia inversiones estratégicas que contribuyan al progreso y desarrollo económico del país.
- Fomentar estructuras y relaciones entre las tasas de interés activas y pasivas que incentiven el ahorro interno y respalden el financiamiento de las actividades productivas, con el objetivo de preservar la estabilidad de precios y mantener el equilibrio monetario y de la balanza de pagos, conforme a los principios de estabilidad económica establecidos en la Constitución.

2.3.1.3. Sección octava

2.1.1.1.4. Sistema financiero

Art. 308.- Las actividades financieras se consideran un servicio de interés público y solo podrán llevarse a cabo con autorización previa del Estado, conforme a lo establecido por la ley. Su propósito principal es garantizar la seguridad de los depósitos y proporcionar financiamiento que contribuya al cumplimiento de los objetivos de desarrollo nacional.

La supervisión y regulación del sector financiero privado no implican que el Estado asuma responsabilidad alguna sobre su solvencia, ni constituyen garantía estatal. La responsabilidad por la estabilidad financiera recae exclusivamente en los administradores de las instituciones y en quienes ejercen el control de su capital. Además, queda expresamente prohibido el congelamiento o la retención arbitraria y generalizada de los fondos o depósitos en entidades financieras, sean estas públicas o privadas.

Art. 309.- El sistema financiero nacional está conformado por tres sectores: el público, el privado y el popular y solidario, los cuales se encargan de la intermediación de recursos provenientes del público. Cada uno de estos sectores estará regido por normativas y entidades de control propias y diferenciadas, cuya función será garantizar la estabilidad, transparencia, seguridad y solidez del sistema. Estas entidades ejercerán sus funciones con autonomía.

Art. 310.- El propósito del sector financiero público es ofrecer servicios financieros de manera sustentable, eficiente, equitativa y accesible. Los créditos que este sector otorgue estarán dirigidos prioritariamente a fortalecer la productividad y competitividad de los sectores productivos estratégicos, alineándose con las metas del Plan de Desarrollo. Asimismo, se dará prioridad a los grupos en situación de vulnerabilidad, con el objetivo de fomentar su participación activa en la economía.

Art. 311.- El sector financiero popular y solidario está conformado por cooperativas de ahorro y crédito, organizaciones de carácter asociativo o solidario, cajas de ahorro, bancos comunales y otras formas similares. Las iniciativas que provengan de este sector, así como las impulsadas por micro, pequeñas y medianas unidades productivas, contarán con un trato preferente y diferenciado por parte del Estado, siempre que contribuyan al fortalecimiento de la economía popular y solidaria.

Art. 312.- Las entidades del sistema financiero privado y las compañías privadas de comunicación de alcance nacional, así como sus directivos y principales accionistas, tienen prohibido poseer, ya sea de manera directa o indirecta, acciones o participaciones en empresas cuya actividad no guarde relación con el ámbito financiero o comunicacional, según corresponda. Esta disposición será regulada por los organismos de control respectivos, conforme a lo establecido en la Constitución y en la normativa legal aplicable (Superintendencia de Bancos, 2008).

2.3.2. Normas Generales para Instituciones del Sistema Financiero, Título IX.- De los activos y de los límites de crédito

2.3.2.1. SECCIÓN I.- Sobre la comisión encargada de la calificación de activos de riesgo y obligación de informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros

ARTICULO 1.- El directorio de las entidades sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, o el órgano que cumpla esa función, deberá nombrar

una comisión especial conformada por al menos tres integrantes: un vocal del directorio o su equivalente, y dos funcionarios de alto rango con experiencia en la gestión de activos de riesgo, capacidad para realizar análisis integrales y criterio técnico para evaluar el desempeño de las operaciones. Esta comisión tendrá la responsabilidad de realizar un monitoreo constante de los activos de riesgo, cuyos resultados servirán de base para determinar el nivel adecuado de provisiones necesarias para cubrir posibles pérdidas por incobrabilidad o deterioro de valor.

El representante legal de la entidad bajo supervisión deberá informar a la Superintendencia de Bancos y Seguros, junto con el primer informe anual, la lista de integrantes de la comisión calificadora. Asimismo, deberá comunicar cualquier modificación en su composición, incluyendo las razones que motivaron dicho cambio.

La Superintendencia de Bancos y Seguros tiene la facultad de requerir a las entidades del sistema financiero que sus auditores externos emitan un informe específico respecto a la calificación de los activos de riesgo, con corte a la fecha que dicha entidad de control establezca.

ARTÍCULO 2.- La evaluación de los activos de riesgo se llevará a cabo considerando cada sujeto de crédito, ya sea persona natural o jurídica, en el caso de los créditos comerciales, incluyendo tanto las obligaciones directas como las contingentes, estén vigentes, vencidas o sin devengar intereses. Para los créditos de consumo, vivienda o microcréditos, la calificación se realizará individualmente por cada operación.

Además, se deberá calificar otros activos como cuentas por cobrar, inversiones, bienes adjudicados o disponibles para la venta, bienes entregados en arrendamiento mercantil, entre otros, conforme a las disposiciones establecidas en este capítulo y a los criterios adicionales que la institución incluya en sus manuales operativos y de crédito.

ARTICULO 3.- El directorio de las entidades supervisadas, o el órgano que cumpla sus funciones, deberá revisar y aprobar el informe elaborado por la comisión encargada de la calificación de activos de riesgo al menos en cuatro ocasiones durante el año, considerando los saldos cerrados al 31 de marzo, 30 de junio, 30 de septiembre y 31 de diciembre.

Una copia certificada del acta respectiva, que contenga los resultados de dicha calificación, deberá ser enviada a la Superintendencia de Bancos y Seguros junto con los estados financieros correspondientes a esas fechas, y deberá estar firmada por los integrantes de la comisión y el representante legal de la entidad.

El directorio de la entidad del sistema financiero, o el órgano que cumpla sus funciones, será responsable de aprobar las políticas de crédito, así como la conformación del portafolio de cartera y contingentes, y deberá remitir dicha información a la Superintendencia de Bancos y Seguros para su conocimiento. En el informe elaborado por la comisión encargada de la calificación de activos de riesgo, se deberá incluir una valoración sobre el grado de cumplimiento de las políticas previamente establecidas y aprobadas por el directorio o el organismo correspondiente.

En el caso de los grupos financieros, corresponde al directorio de la entidad que lidera el grupo aprobar las políticas de crédito, así como definir la composición del portafolio de cartera y los contingentes tanto del grupo como de sus entidades afiliadas. Esta información deberá ser enviada al ente regulador. Además, dicho directorio deberá revisar el informe correspondiente a la calificación de los activos de riesgo y a la constitución de provisiones de cada una de las empresas que integran el grupo.

El reporte deberá contener los siguientes detalles respecto de cada operación que haya sido objeto de evaluación crediticia:

- Denominación o nombre del deudor, ya sea persona natural o jurídica, junto con su identificación. Asimismo, se deberá reportar cualquier tipo de vinculación entre deudores, conforme a lo establecido en el reglamento correspondiente.
- Valor del riesgo correspondiente al trimestre previo y la calificación que le fue atribuida.
- Categoría y modalidad de los créditos concedidos; así como otras obligaciones asumidas por el cliente con la entidad financiera.
- Saldo adeudado;
- Calificación asignada;
- Provisión exigida; provisión efectivamente registrada; y, detalle de las garantías otorgadas, incluyendo el valor del avalúo correspondiente, el cual debe reflejar una estimación realista de su posible valor de realización.

ARTICULO 4.- La Superintendencia de Bancos y Seguros deberá comunicar al Servicio de Rentas Internas, durante el mes de marzo de cada año, el valor total de las provisiones constituidas por cada entidad bajo su supervisión, destinadas a cubrir los activos de riesgo (Superintendencia de Bancos, 2008).

SECCIÓN II.- ELEMENTOS DE LA CALIFICACIÓN DE ACTIVOS DE RIESGO Y SU CLASIFICACIÓN

ARTICULO 5.- A continuación, se presentan los criterios generales que deben ser considerados para la clasificación de los activos de riesgo en las diferentes categorías, así como los rangos establecidos para determinar las provisiones que correspondan a cada una de ellas.

Cartera de Créditos y Contingentes

A efectos de clasificar la cartera crediticia dentro de las instituciones del sistema financiero, los préstamos se agrupan en seis categorías principales: crédito comercial, de

consumo, para vivienda, microcrédito, crédito educativo y financiamiento para inversión pública.

Créditos Comerciales

Los créditos comerciales son aquellos préstamos concedidos a personas naturales o jurídicas para financiar procesos vinculados a la producción y comercialización de bienes o servicios en cualquiera de sus etapas. El pago de estos créditos proviene, principalmente, de los ingresos generados por ventas u otras fuentes de rentabilidad asociadas directamente con la actividad que se ha financiado.

Microcréditos

Se considera microcrédito a todo financiamiento cuyo monto no exceda las ciento cincuenta (150) remuneraciones básicas unificadas, otorgado a una persona natural o jurídica cuyas ventas anuales sean inferiores a cien mil dólares estadounidenses (US\$ 100.000,00). También puede ser concedido a un grupo de prestatarios bajo garantía solidaria, con el propósito de apoyar actividades de producción, comercio o servicios a pequeña escala.

Los microcréditos se refieren a préstamos de pequeñas cantidades de dinero que se otorgan a clientes de bajos ingresos, pequeños empresarios o emprendedores, que tradicionalmente carecen de acceso a los servicios bancarios convencionales debido a la falta de garantías, historiales crediticios formales o montos de operación para la banca tradicional. Los microcréditos buscan empoderar a comunidades vulnerables, promoviendo la formalización económica y contribuyendo a la reducción de la pobreza al ofrecer una alternativa viable a los mercados de crédito informales. La fuente principal de repago debe provenir de los ingresos generados por dichas actividades, los cuales deben estar debidamente comprobados por la entidad financiera correspondiente (Superintendencia de Bancos, 2008).

2.3.3. Código de ética

2.3.3.1. Principios fundamentales

Los principios fundamentales, contenidos en la visión, misión y valores del Banco, reflejan el esfuerzo que realizamos para que se cumplan y mantengan, pues tales enunciados constituyen el núcleo de nuestra cultura organizacional ya que aportan un sentido de dirección común a todas las personas que colaboren en el Banco.

2.3.3.2. Misión

Somos una entidad financiera que fomenta el crecimiento de nuestros clientes, acompañando su desarrollo ofreciendo servicios y productos de calidad, con responsabilidad social y ambiental.

2.3.3.3. Visión

Ser distinguidos como la principal entidad bancaria del país, ofreciendo soluciones y servicios completos, sostenibles y con enfoque innovador que impulsen el crecimiento de nuestros clientes.

2.3.3.4. Valores

Los valores que regirán el comportamiento en el Banco son los siguientes:

- **Transparencia:** Estamos comprometidos en ser auténticos y sinceros.
- **Profesionalismo:** Con nuestro comportamiento diario dejamos en evidencia el apego a las normas de cortesía, discreción, decoro, prudencia y respeto que se espera en todo colaborador del Banco.
- **Integridad:** Actuamos con coherencia, alineando nuestras acciones.
- **Servicio:** Brindamos un servicio ágil y comprometido.
- **Pertenencia:** Somos parte de una misma familia.

2.3.3.5. Principios generales del comportamiento

El comportamiento de todos los colaboradores, miembros del Directorio y ejecutivos del Banco debe alinearse a las siguientes normas:

- El respeto y la amabilidad como base fundamental de las relaciones interpersonales.
- La sujeción a las disposiciones, normas, políticas y procedimientos emitidos por el Banco.
- La integridad y transparencia en toda actividad relacionada al giro de negocio.
- La confidencialidad y lealtad con la información interna y la de nuestros clientes, serán una práctica permanente para nuestros colaboradores.

2.3.3.6. Ante la sociedad

2.3.3.6.1. Responsabilidad ambiental

Respaldamos el que todos los servicios deben contribuir con la observación y manejo racional de los recursos naturales a nuestra disposición; además, mediante campañas de difusión que permitan a nuestros clientes internos (colaboradores) y clientes externos concientizar la protección y renovación ambiental, buscamos en todo momento la conservación del medio ambiental.

2.3.3.6.2. Responsabilidad social

- a) Promovemos la participación y solidaridad de los colaboradores en programas que contribuyan al desarrollo de la comunidad.
- b) Reafirmamos el compromiso de trabajo con el sector más vulnerable de la población. Colaborar y ser partícipes de soluciones para un mejor bienestar y calidad de vida, evitando practicas poco éticas e indiferentes a los distintos escenarios en que se desarrollan los servicios financieros.

2.3.3.6.3. Responsabilidad económica

Reconocemos que el progreso y bienestar de los clientes depende en gran medida de los principios de buena gobernabilidad y transparencia de las decisiones tomadas por los colaboradores y que, por lo tanto, los recursos (humanos, financieros, entre otros) deben ser adecuadamente utilizados.

2.3.3.6.4. Responsabilidad con las personas que padecen alguna enfermedad

Asumimos el compromiso de no discriminar y/o estigmatizar, ni de tolerar actitudes discriminatorias y/o estigmatizantes hacia personas empleadas o aspirantes a un puesto de trabajo debido a tener alguna enfermedad.

2.3.3.7. De la entidad con su personal

- Consideramos que nuestros colaboradores son el activo más valioso de la entidad.
- Aplicamos prácticas laborales justas, basadas en el talento.
- Garantizamos la confidencialidad de la información personal, médica, o de beneficios propios de la relación laboral con cada colaborador.
- Propiciamos un ambiente de trabajo agradable.
- Nos comprometemos a poner a disposición del personal todas las herramientas, ambientales y recursos que faciliten la resolución de conflictos.

2.3.3.8. Del personal con la entidad

2.3.3.8.1. Asistencia y puntualidad

- Cumplimos con exactitud la asistencia y los horarios de trabajo dentro de la jornada laboral.
- Asistimos con puntualidad a todas las reuniones que se programen dentro del Banco.
- Salvaguardar los bienes de la entidad y prevenir pérdidas o daños.

2.3.3.8.2. De la imagen personal

- Acudimos a laborar correctamente vestidos, de acuerdo con la política de vestimenta.

- Mantenemos nuestra imagen siempre impecable.
- Confianza y profesionalismo.

2.3.3.8.3. Comunicación

- Administramos adecuadamente nuestras finanzas, endeudamiento y relaciones comerciales, siendo de esta manera ejemplo para nuestros clientes.
- Nos comprometemos a ser receptivos a los cambios que el Banco disponga, en busca de mejorar los procesos y la calidad en nuestro servicio.
- Nos comprometemos a asistir a las respectivas capacitaciones

2.3.3.8.4. Higiene

- Mantendremos limpio nuestro lugar de trabajo, los baños, cafetería, entre otros.
- Cuidaremos de no ensuciar o dañar la pintura de paredes.
- Nos comprometemos a tener un lugar digno

2.3.3.8.5. Comportamiento

- Mantenemos una conducta ética y profesional, desempeñando tareas en forma diligente con la más alta competencia y compromiso con la excelencia.
- Nos comprometemos a no actuar indebidamente.

2.3.3.8.6. Relación con proveedores

- El banco iniciara relaciones con aquellos proveedores que sustenten el desarrollo de sus actividades en buenas prácticas y que comparten nuestros valores institucionales, así como los principios recogidos en el presente código.
- El banco realizara adquisiciones de bienes y servicios de manera transparente y objetiva.

2.3.3.8.7. Ante organismos de control

Nos comprometemos a conocer y cumplir con las normas y resoluciones expedidas por la superintendencia de Bancos, por el servicio de rentas internas y otros organismos.

2.3.3.8.8. Conflictos de intereses

Se entiende por conflictos de intereses cualquier situación en que los miembros del directorio, administrativos, ejecutivo, colaboradores de la institución tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividades el desempeño de sus funciones (Superintendencia de Bancos, 2008).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Todos los tiempos son buenos para quienes saben trabajar”

Carlos Slim

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva, según Quijada Hilario (2020) tiene como propósito describir los objetivos de investigación tal como están funcionando u ocurriendo. La investigación descriptiva se orienta a detallar de manera precisa y ordenada los fenómenos observados, permitiendo identificar comportamientos, características y patrones relacionados con hechos, procesos, personas o entornos. Su propósito no se limita únicamente a la recopilación de datos, sino que busca interpretar cómo se presentan y cómo se relacionan las variables dentro del contexto de estudio.

De esta manera, esta investigación permite identificar y caracterizar y detallar el comportamiento de la cartera vencida y a su incidencia sobre la rentabilidad de la agencia Quevedo del Banco D-Miro del año 2023. Además, contribuye al análisis de variables como el tiempo de atraso, montos adeudados y segmentos de riesgo, facilitando la toma de decisiones para mejorar la gestión de cobranzas dentro del banco.

3.1.2. Investigación exploratoria

Según Ñaupas Paitán *et al.* (2014) la investigación exploratoria se define como una investigación utilizada para investigar un problema que no está claramente definido. Se lleva a cabo para tener una mejor comprensión del problema existente, pero no proporcionará resultados concluyentes.

Este método se emplea para identificar las causas posibles del incumplimiento en la Agencia Quevedo Banco D-Miro y detectar patrones generales de comportamiento en los deudores brindando un acercamiento a la estructura del problema y al comportamiento de las variables implicadas. Por lo tanto, posibilita la formulación de preguntas relevantes, la delimitación de conceptos claves y la estructuración de hipótesis preliminares.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método inductivo

El método inductivo se aplicó en esta investigación como una herramienta clave para formular conclusiones generales a partir del análisis detallado de hechos particulares. En este caso, se abordó el comportamiento de la cartera vencida en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el año 2023. A través de este método, se examinaron situaciones concretas como los niveles de morosidad, los indicadores de recuperación y los resultados de rentabilidad institucional, con el fin de identificar comportamientos recurrentes y establecer relaciones causales.

Este método resultó pertinente debido a que la realidad financiera de la entidad no pudo ser explicada mediante suposiciones, sino a partir de los datos reales observados durante el año 2023.

3.2.2. Método deductivo

El método deductivo se empleó como complemento lógico del análisis, partiendo de conceptos teóricos generales y principios financieros para aplicarlos al caso particular de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el año 2023. Este método permitió examinar cómo las teorías sobre morosidad, rentabilidad y gestión de cartera se manifestaron en la práctica dentro del contexto institucional de la agencia.

Se tomaron como referencia marcos conceptuales sólidos relacionados con la relación entre cartera vencida y rentabilidad, y se contrastaron con los datos obtenidos en el período 2023.

3.2.3. Método analítico

El método analítico contribuyó a examinar por separado cada una de las variables que influyeron en la relación entre la recuperación de cartera vencida y la rentabilidad institucional de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el período 2023. Este método

permitió estudiar de forma detallada componentes clave como el índice de morosidad, la tasa de recuperación, las provisiones por incobrabilidad y su vinculación con indicadores financieros. Así, se logró identificar las causas que generaron el deterioro de la cartera, evaluar el impacto que estas tuvieron sobre la liquidez operativa y valorar cómo dichas condiciones afectaron la rentabilidad global de la agencia.

Este método contribuyó a aislar los factores que limitaron la eficiencia de los procesos de cobranza, permitiendo proponer soluciones enfocadas en los puntos críticos del sistema de gestión crediticia.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población y muestra

La población objeto de esta investigación corresponde a 554 clientes de la Agencia Quevedo Banco D-Miro, que accedieron a créditos durante el año lectivo 2023, dentro del cual al momento se encuentran en estado de cartera vencida. En este grupo se centra el análisis de la relación entre morosidad y rentabilidad de la institución. Para la determinación de la muestra se aplicó una fórmula estadística con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, lo que garantizó la validez y representatividad de los resultados obtenidos.

Como resultado de este proceso se seleccionó una muestra de 228 clientes, cuyos registros financieros y características crediticias fueron analizados con el fin de evaluar su incidencia en los indicadores de rentabilidad de la entidad. La selección de esta muestra permite trabajar con una cantidad significativa de datos, respetando criterios de rigurosidad estadística y asegurando que las conclusiones reflejen la realidad del fenómeno en estudio. A continuación, se presenta el análisis estadístico aplicando la siguiente formula:

Datos:

N=554 (clientes en estado de cartera vencida)

e = Margen de error 5% (0.05)

Z= 95% (1.96) valor critico

n=?

P=0.5 probabilidad de éxito

Q= 0.5 probabilidad de fracaso

$$n = \frac{Z^2 N P Q}{(N - 1)e^2 + Z^2 P Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 (554) (0.5) (0.5)}{(554 - 1) (0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 228$$

3.3.2. Técnicas de investigación**3.3.2.1. Observación**

La observación dentro de este proyecto de investigación es indispensable porque permite identificar posibles motivos de incumplimiento de pago en la Agencia Quevedo Banco D-Miro en el año 2023. Mediante este método, se pueden adquirir datos cualitativos que enriquezcan la información numérica, proporcionando una perspectiva más integral del problema. Además, facilita el analizar el entorno administrativo u operativo en el que surgen las deudas. Esto aporta a sugerir alternativas más eficaces para la recuperación de carteras vencidas dentro de la Agencia Quevedo Banco D-Miro en el año 2023.

3.3.2.2. Encuesta

Este proceso de investigación, como es la encuesta permite obtener datos directos de los usuarios o los responsables del crédito. Mediante este análisis es posible reconocer las

causas del incumplimiento en los pagos, tales como dificultades financieras, ausencia de datos o una gestión financiera deficiente.

Por otro lado, otorga el entendimiento de la opinión de los clientes respecto a las políticas de cobro y su voluntad de pago. Esta información es importante para elaborar estrategias de recuperación más eficaces en la Agencia Quevedo Banco D-Miro.

3.3.2.3. Evidencias documentadas relacionadas con la cartera vencida

Las evidencias documentadas relacionadas a la cartera vencida en la Agencia Quevedo Banco D-Miro, se implementarán como respaldo para poder validar los hallazgos de este proyecto de investigación, facilitando datos concretos sobre el comportamiento de morosidad de los deudores. Estas evidencias pueden incluir registros de pagos, contratos de crédito, visitas a los clientes y comunicación con los titulares del crédito.

3.3.3. Instrumentos de investigación

3.3.3.1. Guía de observación

Esta guía de observación servirá para analizar los procesos de cobro, el servicio al cliente, la administración de los expedientes de deudas y las estrategias aplicadas que utilizan los gestores de cobranzas dentro de la entidad financiera Banco D-Miro en el año 2023.

3.3.3.2. Formulario de encuesta

Al implementar el formulario de encuesta en este proyecto de investigación permitirá recolectar información directa de los implicados, como clientes en mora, personal del área de cobranzas o analistas financieros. El proceso inicia con la elaboración del formulario, que debe contener preguntas simples, directas y centradas para luego llegar a conclusiones que ayuden a identificar el problema y a diseñar estrategias de mejora en la Agencia Quevedo Banco D-Miro.

3.3.3.3. Análisis de datos históricos

En este análisis se realizó un comparativo con registros pasados para verificar el impacto sobre la cartera vencida dentro de la Agencia Quevedo Banco D-Miro durante el año 2023. Al manejar esta información, se pudo evaluar la efectividad de las estrategias de cobranza y predecir riesgos futuros. Por lo tanto, los resultados ayudaron en la toma de decisiones basadas en información para manejar la administración crediticia.

3.4. ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El desarrollo del marco teórico para este estudio implicó un análisis detallado de la terminología y teorías relacionadas con el sector financiero y bancario. Se identificaron deficiencias en los procedimientos de recuperación de cartera vencida, la falta de comunicación por parte de los gestores de cobranza, la rotación frecuente del personal encargado y la ausencia de estrategias definidas en el proceso. Esta revisión permitió establecer una base conceptual orientada a comprender cómo los procesos de recuperación afectan los indicadores financieros de la entidad.

Además, se realizó un análisis de los documentos financieros institucionales correspondientes al periodo 2023, con el propósito de observar la evolución de la morosidad y su impacto en la rentabilidad operativa. Esta información histórica sirvió para fundamentar la necesidad de aplicar herramientas correctivas en la gestión de cartera vencida.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.5.1.1. Fuentes primarias

Las fuentes primarias de esta investigación fueron obtenidas mediante entrevistas dirigidas directamente a una muestra representativa de clientes con niveles de morosidad en la Agencia Quevedo Banco D-Miro durante el año 2023. Esta información precisa y contextual fue un medio clave para el estudio de los factores que incidieron en la cartera vencida y su recuperación en la rentabilidad institucional.

3.5.1.2. Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias en este proyecto de investigación se basaron en el análisis de información previamente registrada, como respuestas recibidas por redes sociales y correos electrónicos, así como anotaciones realizadas durante visitas presenciales a los clientes de la Agencia Quevedo Banco D-Miro. Su utilidad residió en que permitieron contrastar y enriquecer los datos obtenidos de manera primaria, facilitando indicios sobre patrones de conducta y posibles barreras para el pago oportuno.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

El análisis de los datos obtenidos se realizó utilizando técnicas estadísticas descriptivas. Para la tabulación de la información se utilizó Microsoft Excel 2021, mientras que el análisis estadístico se llevó a cabo con el software SPSS versión 29. Los resultados se presentaron en tablas de frecuencia y gráficos estadísticos, lo que permitió visualizar de forma clara las tendencias y patrones identificados en los datos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“Para el que cree, todo es posible”

Marcos 9:23

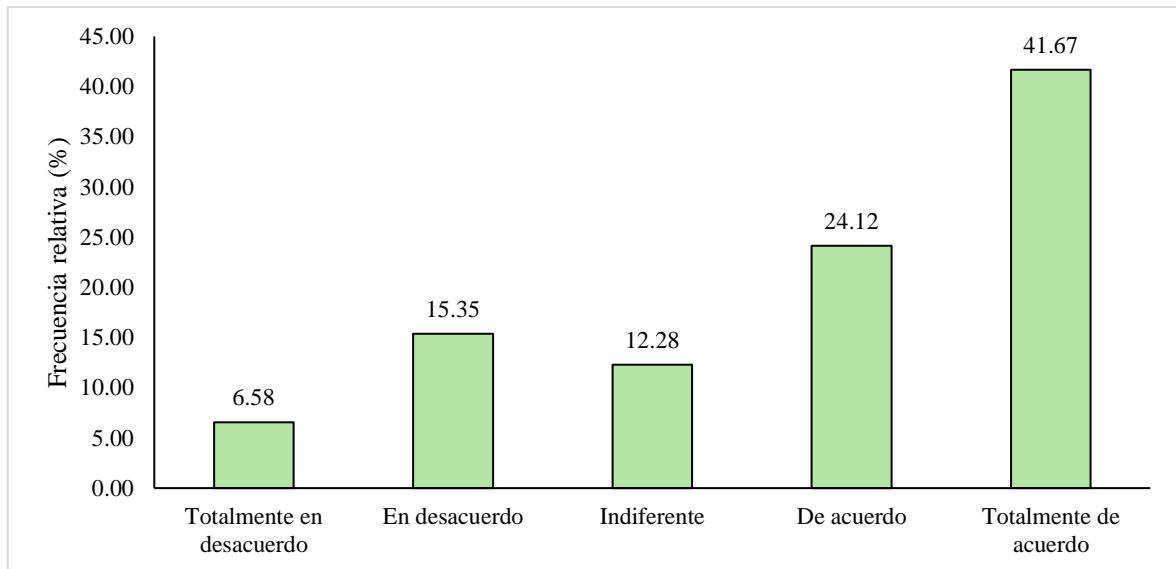
4.1. PRINCIPALES CAUSAS DE LA MOROSIDAD DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DURANTE EL AÑO 2023

4.1.1. Resultados de la encuesta aplicada a los clientes en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro durante el año 2023.

Pregunta 1. La situación económica actual del país es una causa principal del incremento de la morosidad en los créditos.

Figura 1.

Percepción sobre la influencia de la situación económica nacional en la morosidad crediticia



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

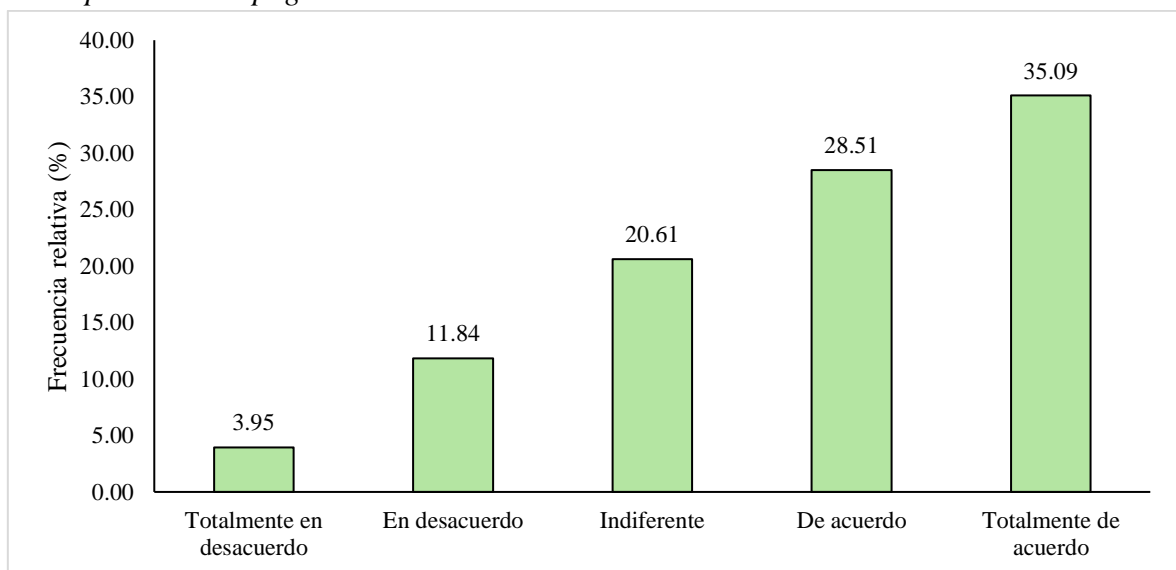
El 41.67 % de los encuestados está totalmente de acuerdo en que la situación económica actual del país es una causa principal del aumento de la morosidad en los créditos, seguido por un 24.12 % que está de acuerdo, lo que evidencia una percepción mayoritaria sobre la influencia económica nacional. Un 15.35 % se muestra en desacuerdo y un 12.28 % se mantiene indiferente, lo que indica cierta diversidad de opiniones, aunque en menor proporción. Finalmente, un 6.58 % está totalmente en desacuerdo, sugiriendo que un pequeño grupo considera que otros factores podrían ser más relevantes.

Los resultados evidencian que la mayoría de los clientes percibe que la situación económica del país afecta directamente su capacidad para cumplir con los pagos, lo cual puede estar relacionado con problemas como la inflación o la inestabilidad laboral. Esta percepción, al ser mayoritaria, sugiere que las estrategias de recuperación podrían considerar el contexto económico general como un factor clave para diseñar mecanismos de apoyo o flexibilización.

Pregunta 2. La pérdida de empleo o reducción de ingresos de los clientes es un factor determinante en el incumplimiento de pagos.

Figura 2.

Opinión sobre el impacto de la pérdida de empleo o reducción de ingresos en el incumplimiento de pagos



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

El 35.09 % de los encuestados está totalmente de acuerdo y un 28.51 % está de acuerdo en que la pérdida de empleo o la reducción de ingresos de los clientes es un factor determinante en el incumplimiento de pagos, reflejando una alta percepción de vulnerabilidad económica entre los deudores. Sin embargo, un 20.61 % se mantiene indiferente, lo que podría indicar desconocimiento o que otros factores personales influyen en su situación. Por otro lado, el 11.84 % está en desacuerdo y el 3.95 % totalmente en desacuerdo, lo que muestra que una minoría considera que la pérdida de ingresos no afecta

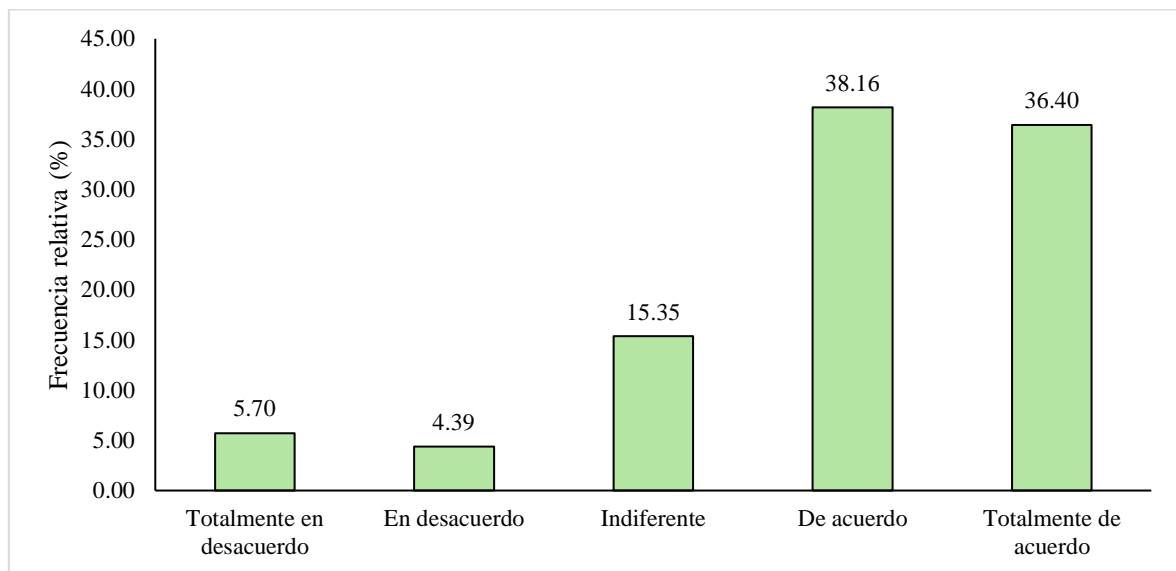
directamente su capacidad de pago, señalando la existencia de variadas experiencias entre los clientes en mora.

La percepción mayoritaria sobre la influencia de la pérdida de empleo o reducción de ingresos en el incumplimiento de pagos sugiere que este factor económico tiene un impacto directo en la morosidad. La elevada proporción que está de acuerdo indica que muchos clientes enfrentan dificultades financieras ligadas a su situación laboral, lo que puede limitar su capacidad para cumplir con las obligaciones crediticias.

Pregunta 3. Los altos niveles de inflación afectan significativamente la capacidad de pago de los deudores.

Figura 3.

Percepción del efecto de los altos niveles de inflación en la capacidad de pago de los deudores



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

El 38.16 % está de acuerdo y el 36.40 % totalmente de acuerdo en que los altos niveles de inflación afectan significativamente la capacidad de pago, evidenciando que la inflación es un tema recurrente en las dificultades financieras. Al mismo tiempo, un 15.35 % se muestra indiferente, probablemente porque no perciben un impacto directo o inmediato en su situación económica. Un 5.70 % está totalmente en desacuerdo y un 4.39 % en

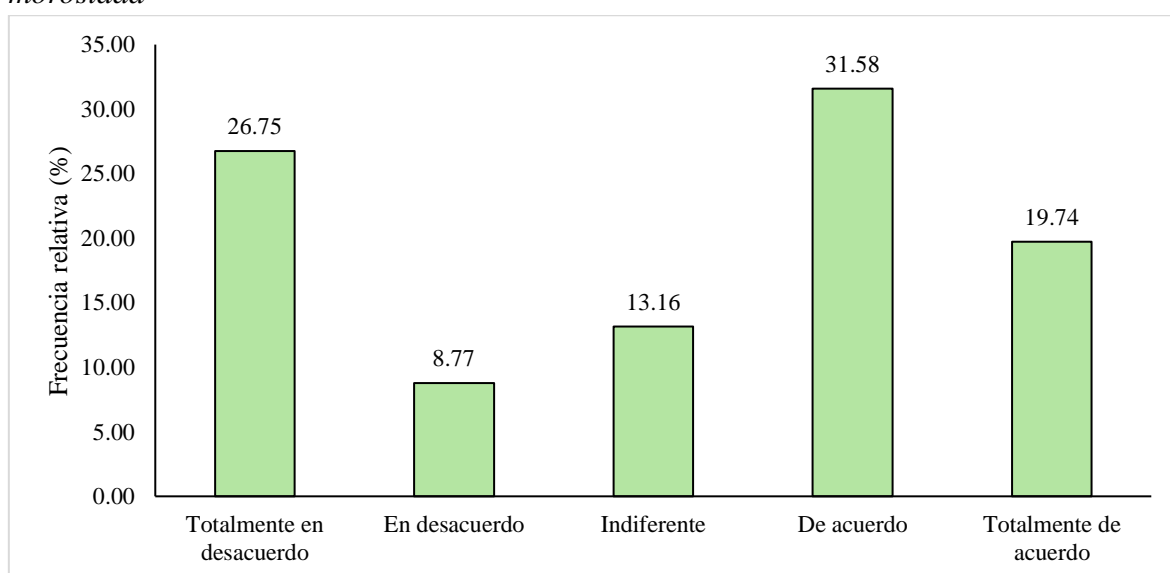
desacuerdo, lo que sugiere que un pequeño grupo considera que otros elementos tienen mayor peso en la morosidad, revelando distintas percepciones sobre el entorno económico.

La alta aceptación sobre el impacto de la inflación en la capacidad de pago refleja un consenso importante respecto a la influencia del contexto macroeconómico en la morosidad. La inflación reduce el poder adquisitivo y afecta los ingresos reales, dificultando el cumplimiento puntual de los compromisos financieros. Sin embargo, el porcentaje de clientes que no percibe este efecto o se mantiene indiferente señala la existencia de realidades económicas diversas, por lo que las soluciones podrían requerir adaptarse a distintos perfiles y condiciones de los deudores.

Pregunta 4. Considera que la verificación insuficiente o no rigurosa de los ingresos declarados por los solicitantes es una causa directa que incrementa el riesgo de morosidad en los créditos.

Figura 4.

Opinión sobre la rigurosidad en la verificación de ingresos y su relación con el riesgo de morosidad



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

Con un 31.58 % de acuerdo y un 19.74 % totalmente de acuerdo, los clientes reconocen que la verificación insuficiente o poco rigurosa de los ingresos declarados incrementa el riesgo de morosidad en los créditos, lo que refleja una preocupación sobre la

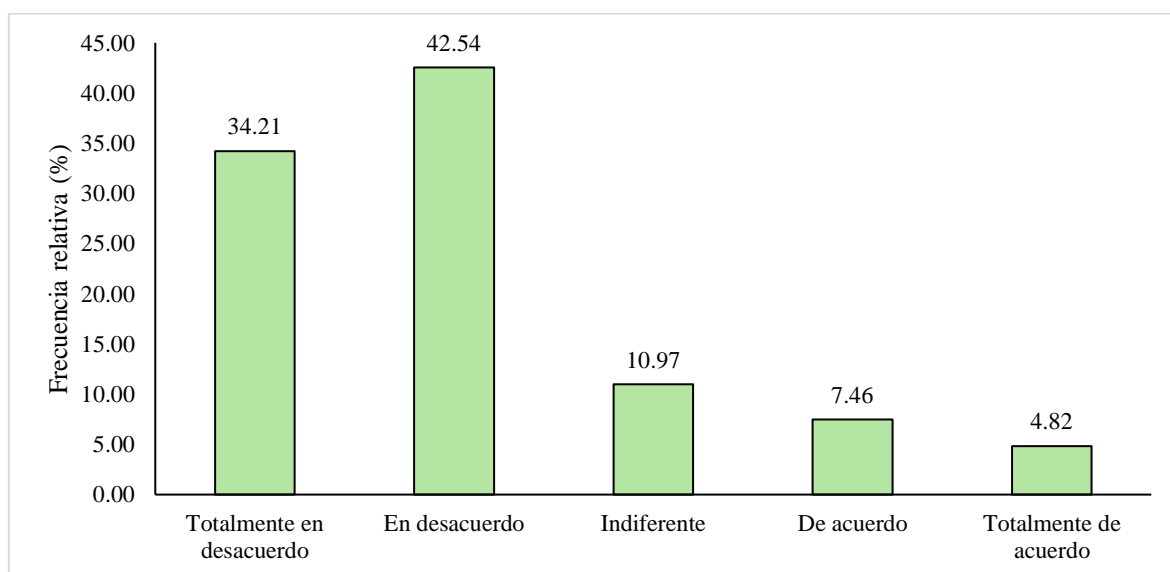
calidad de la evaluación crediticia. En contraste, un 26.75 % está totalmente en desacuerdo y un 8.77 % en desacuerdo, lo cual indica que un segmento considerable confía en los procesos de verificación del banco. La presencia de un 13.16 % indiferente apunta a la necesidad de clarificar este aspecto para generar mayor confianza en la institución.

La opinión dividida en torno a la rigurosidad en la verificación de ingresos muestra que parte de los clientes considera que procesos crediticios insuficientes aumentan el riesgo de morosidad, mientras que otro segmento confía en las evaluaciones realizadas por la institución. Esta discrepancia puede generar incertidumbre sobre la efectividad del análisis crediticio y resalta la importancia de mejorar la transparencia y comunicación en los procesos de aprobación de créditos para fortalecer la confianza de los clientes y reducir riesgos.

Pregunta 5. La falta de flexibilidad en las condiciones de pago contribuye al incumplimiento de las obligaciones crediticias.

Figura 5.

Percepción sobre la influencia de la falta de flexibilidad en las condiciones de pago en el incumplimiento crediticio



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

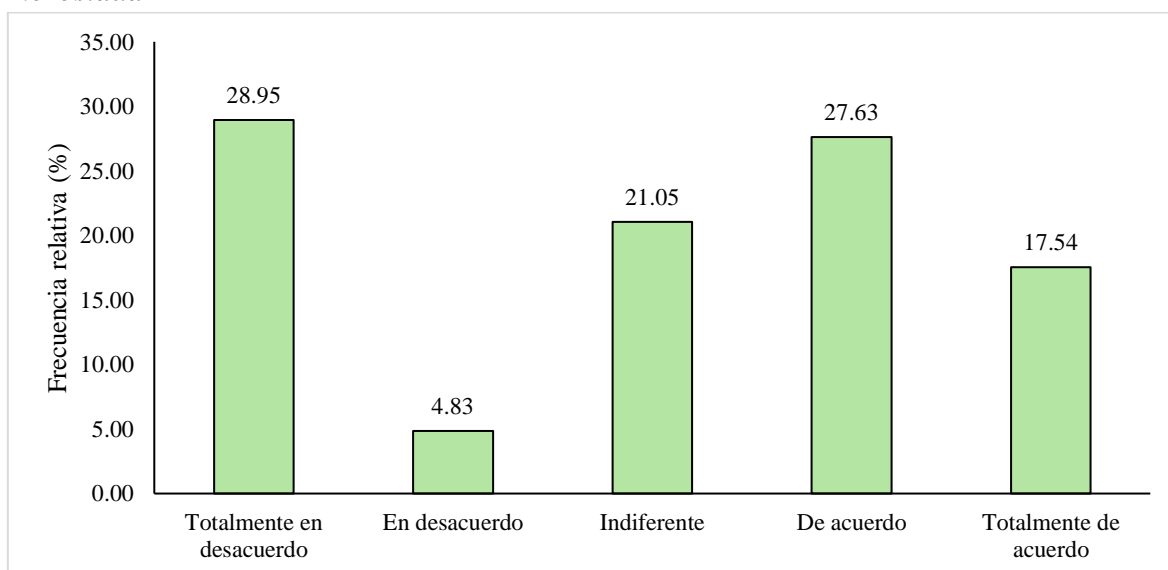
El 42.54 % está en desacuerdo y un 34.21 % totalmente en desacuerdo con que la falta de flexibilidad en las condiciones de pago contribuye al incumplimiento de las obligaciones crediticias, mostrando que la mayoría no considera este factor como determinante. Solo un 7.46 % está de acuerdo y un 4.82 % totalmente de acuerdo, lo que indica que una minoría percibe rigidez en las condiciones como un obstáculo. Un 10.97 % se mantiene indiferente, lo que podría reflejar desconocimiento o poca experiencia con modificaciones en las condiciones de pago por parte del banco.

El predominio del desacuerdo respecto a que la falta de flexibilidad en las condiciones de pago contribuye a la morosidad indica que la mayoría de clientes no considera que esta sea una causa relevante del incumplimiento. La minoría que sí lo percibe como un problema podría estar enfrentando situaciones particulares que requieren mayor atención o ajustes específicos.

Pregunta 6. La falta de comunicación oportuna con clientes en mora temprana agrava el problema de morosidad.

Figura 6.

Impacto de la falta de comunicación oportuna con clientes en mora temprana sobre la morosidad



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

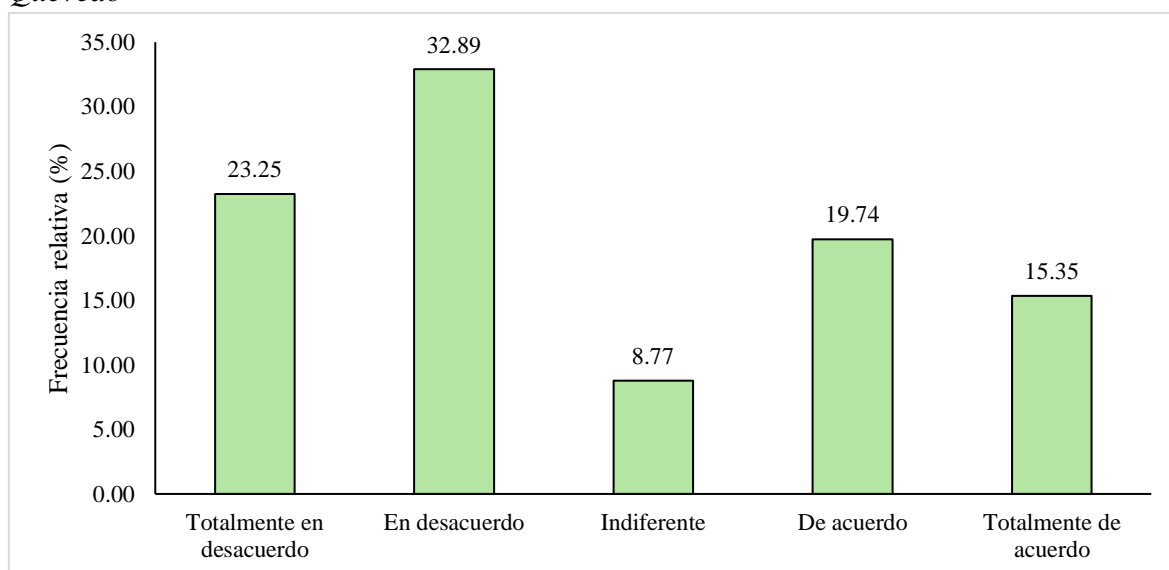
Un 28.95 % se mostró totalmente en desacuerdo y un 4.83 % en desacuerdo con que la falta de comunicación oportuna con clientes en mora temprana agrava la morosidad, mientras que un 27.63 % manifestó estar de acuerdo y un 17.54 % totalmente de acuerdo, evidenciando que una proporción significativa percibe la comunicación como un factor importante. Por otra parte, un 21.05 % se mantuvo indiferente, lo que podría reflejar que no todos han vivido esta experiencia o no la consideran determinante.

La percepción dividida sobre la comunicación oportuna refleja que, aunque un grupo significativo considera que la falta de contacto temprano agrava la morosidad, otro segmento no lo ve como un factor determinante. Esto indica que mejorar la comunicación podría beneficiar a algunos clientes, pero también es necesario identificar qué otros aspectos influyen en la demora para diseñar estrategias efectivas.

Pregunta 7. Los factores climáticos y desastres naturales que afectan a la región de Quevedo impactan significativamente en la morosidad.

Figura 7.

Influencia de factores climáticos y desastres naturales en la morosidad en la región de Quevedo



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

Respecto a los factores climáticos y desastres naturales, el 32.89 % estuvo en desacuerdo y un 23.25 % totalmente en desacuerdo con que estos afectan significativamente

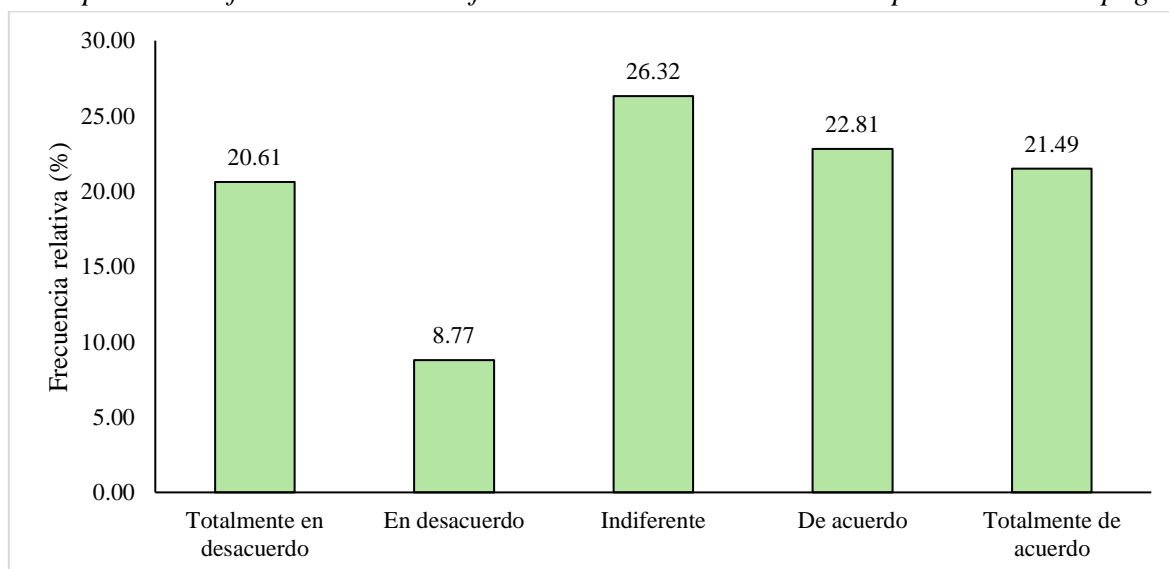
la morosidad, mientras que un 19.74 % se mostró de acuerdo y un 15.35 % totalmente de acuerdo, indicando que solo una minoría reconoce su impacto. Un 8.77 % permaneció indiferente, probablemente por desconocimiento o porque no perciben una afectación directa.

La mayoría no percibe los factores climáticos y desastres naturales como causa directa de morosidad, aunque un grupo reducido sí reconoce su impacto. Esta disparidad sugiere que dichos factores pueden afectar solo a ciertos clientes o en circunstancias específicas, por lo que su influencia debe evaluarse en función del contexto local sin generalizar su peso en la morosidad.

Pregunta 8. La falta de educación financiera de los clientes es una causa importante del incumplimiento en los pagos.

Figura 8.

Percepción de la falta de educación financiera como causa del incumplimiento en los pagos



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

En cuanto a la falta de educación financiera como causa del incumplimiento, el 26.32 % manifestó indiferencia, mientras que un 22.81 % estuvo de acuerdo y un 21.49 % totalmente de acuerdo, mostrando que un sector importante reconoce esta limitación. En

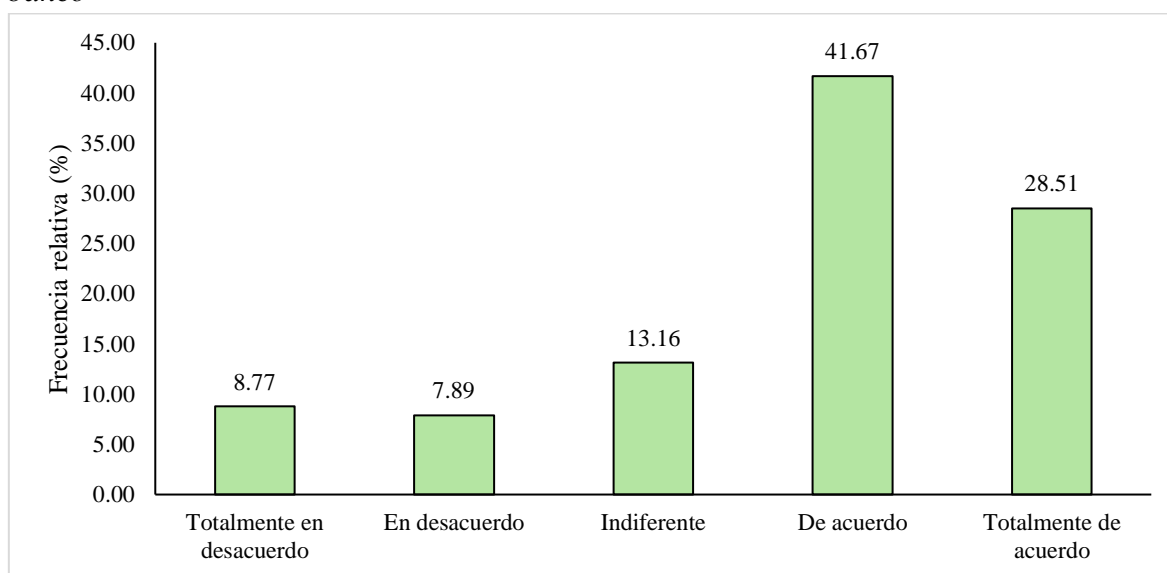
contraste, un 20.61 % se mostró totalmente en desacuerdo y un 8.77 % en desacuerdo, señalando que algunos clientes no atribuyen sus dificultades a este factor.

Los resultados muestran que una parte importante reconoce la falta de educación financiera como causa de incumplimiento, mientras que otra porción no la considera relevante. Esta diversidad implica que las estrategias educativas podrían ayudar a algunos clientes a mejorar sus pagos, pero no necesariamente resolverán el problema para todos, pues existen otras causas asociadas a la morosidad.

Pregunta 9. El endeudamiento excesivo de los clientes con múltiples instituciones financieras contribuye a la morosidad en el banco.

Figura 9.

Influencia del endeudamiento excesivo con múltiples instituciones en la morosidad en el banco



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

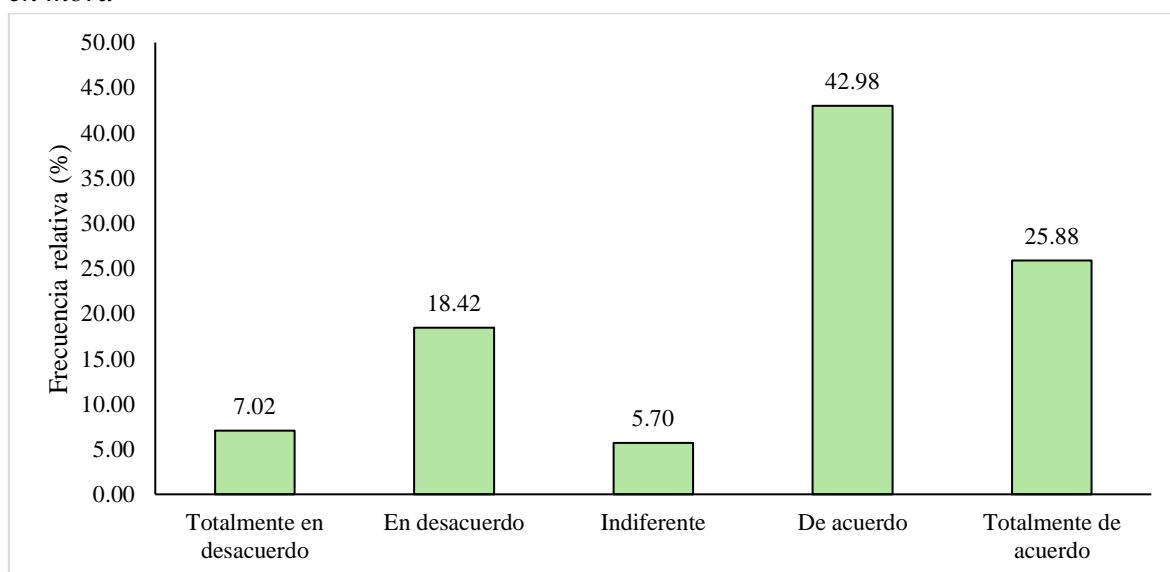
La mayoría de los clientes, un 41.67 %, estuvo de acuerdo y un 28.51 % totalmente de acuerdo en que el endeudamiento excesivo con múltiples instituciones contribuye a la morosidad, mientras que un 8.77 % se mostró totalmente en desacuerdo y un 7.89 % en desacuerdo, señalando que una minoría no considera relevante este factor. Un 13.16 % se mantuvo indiferente, probablemente por desconocimiento o por no estar en esa situación.

La mayoría coincide en que el endeudamiento excesivo con varias instituciones influye en la morosidad, lo que refleja la carga financiera acumulada que limita la capacidad de pago. Sin embargo, una minoría no considera este factor relevante, posiblemente por tener una situación financiera distinta, lo que resalta la necesidad de evaluar individualmente cada caso para ofrecer soluciones personalizadas.

Pregunta 10. Considera que las condiciones del crédito (tasas, comisiones, fechas de pago) fueron claramente explicadas.

Figura 10.

Claridad en la explicación de las condiciones del crédito según percepción de los clientes en mora



Nota: Resultados de encuesta realizada a clientes del Banco D-Miro año 2023.

Elaborado por: Autora

La claridad en la explicación de las condiciones del crédito fue reconocida por un 42.98 % que estuvo de acuerdo y un 25.88 % que estuvo totalmente de acuerdo, lo que indica una percepción positiva respecto a la comunicación del banco. No obstante, un 18.42 % se mostró en desacuerdo y un 7.02 % totalmente en desacuerdo, lo que evidencia que una parte de los clientes no percibió la información como clara. Un 5.70 % se mantuvo indiferente, posiblemente por falta de atención o comprensión.

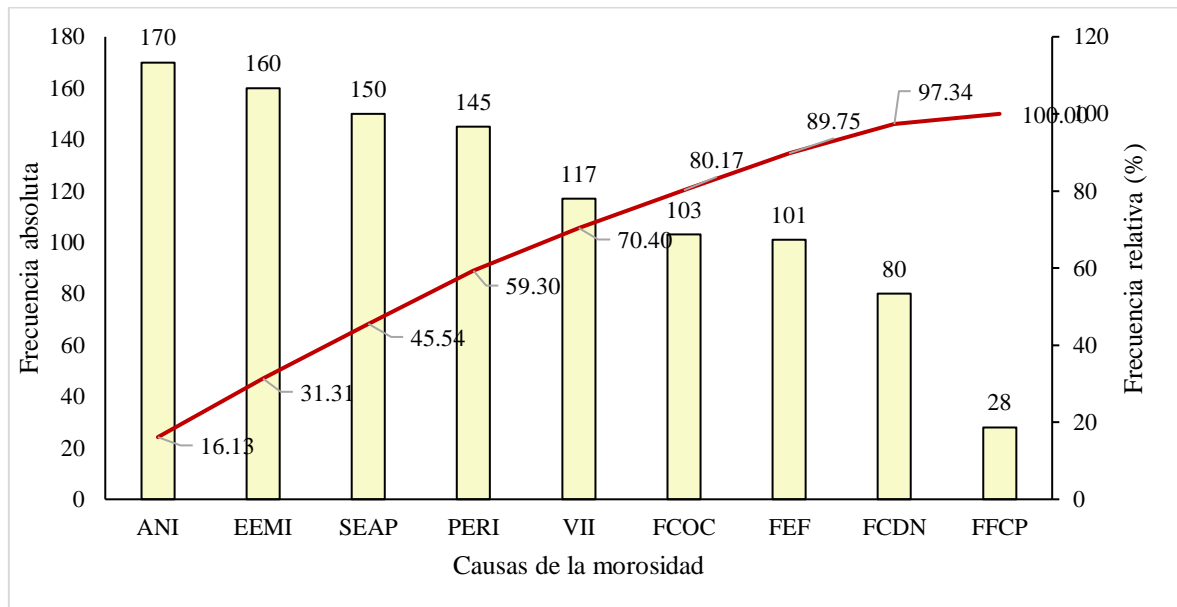
La mayoría percibe que las condiciones del crédito fueron explicadas claramente, lo cual es positivo para la transparencia y confianza con el banco. Sin embargo, existe un grupo

que no comparte esta opinión, lo que indica que la comunicación puede mejorar para evitar confusiones y asegurar que todos los clientes comprendan bien los términos antes de comprometerse, fortaleciendo así la relación crediticia.

4.1.1.1. Análisis de las principales causas de morosidad

Figura 11.

Principales factores asociados a la morosidad crediticia en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el año 2023



Nota: ANI: Altos niveles de inflación; EEMI: Endeudamiento excesivo con múltiples instituciones; SEAP: Situación económica actual del país; PERI: Pérdida de empleo o reducción de ingresos; VII: Verificación inadecuada de ingresos; FCOC: Falta de comunicación oportuna con clientes; FEF: Falta de educación financiera; FCDN: Factores climáticos o desastres naturales; FFCP: Falta de flexibilidad en condiciones de pago

Elaborado por: Autora

El análisis del diagrama de Pareto evidencia que las principales causas que explican la morosidad en los créditos se concentran en un reducido número de factores con alta frecuencia relativa. Entre las más destacadas se encuentran los altos niveles de inflación, el endeudamiento excesivo con múltiples instituciones financieras, la situación económica actual del país y la pérdida de empleo o reducción de ingresos, las cuales en conjunto acumulan un 59.30 % de los casos reportados.

A medida que se agregan otras causas como la verificación inadecuada de ingresos y la falta de comunicación oportuna con los clientes en mora temprana, el porcentaje

acumulado alcanza el 80.17%, lo que permite identificar un umbral clave para priorizar intervenciones. Las instituciones financieras podrían enfocar sus esfuerzos correctivos en estas seis causas, ya que representan la mayoría de las percepciones que explican el incumplimiento de los pagos. Por otro lado, factores como la falta de educación financiera, los desastres naturales y la rigidez en las condiciones de pago registran frecuencias relativas menores, por lo que, si bien influyen, no son percibidos como determinantes por la mayoría de los encuestados.

4.1.2. Discusión

El análisis de las causas de morosidad en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro muestra que la percepción mayoritaria se concentra en factores económicos que afectan directamente la capacidad de pago de los clientes, especialmente los altos niveles de inflación y el endeudamiento excesivo con múltiples instituciones financieras. Estas causas reflejan una realidad económica que limita los ingresos reales de los deudores y aumenta su carga financiera, tal como indican estudios de Bernuy & Burgos (2022), donde se señala que la inflación reduce el poder adquisitivo y afecta la estabilidad financiera de los hogares, lo que incrementa la probabilidad de incumplimiento en obligaciones crediticias. Por otro lado, el endeudamiento múltiple puede generar un efecto acumulativo que agota la capacidad de pago (Mogollón, 2021), tal como apunta Valenzuela, López, & Aguilar (2022), quienes destacan que la sobreexposición crediticia aumenta el riesgo de morosidad y afecta la salud financiera del sistema bancario.

La situación económica actual del país y la pérdida de empleo o reducción de ingresos también se identifican como factores que contribuyen significativamente a la morosidad, lo cual coincide con investigaciones de Escandón & Fernández (2023), que establecen la relación directa entre la estabilidad laboral y la capacidad de pago. La volatilidad económica y la inseguridad en el empleo pueden disminuir la liquidez de los

deudores (Villena & Guerrero, 2021), dificultando el cumplimiento oportuno de sus obligaciones financieras. La acumulación del 59.30% de estos cuatro factores económicos indica que las estrategias para mitigar la morosidad deben considerar la influencia del entorno macroeconómico y las condiciones particulares de los clientes.

Las causas relacionadas con la verificación inadecuada de ingresos y la falta de comunicación oportuna con los clientes en mora temprana, aunque con menor frecuencia relativa, alcanzan el umbral del 80.17%, lo que evidencia que los procesos internos y la gestión de la cartera también impactan en la morosidad. La evaluación insuficiente de la capacidad real de pago puede conducir a la aprobación de créditos con mayor riesgo, situación que coincide con las observaciones de Cruz & Fernández (2019), quienes sugieren que una evaluación rigurosa y continua mejora la calidad del crédito y reduce los índices de mora. Asimismo, la comunicación efectiva en etapas tempranas de mora es un mecanismo fundamental para prevenir el incumplimiento prolongado, dado que la interacción oportuna permite detectar problemas y ofrecer soluciones adaptadas (Quimi & Campos, 2024).

En contraste, factores como la falta de educación financiera, los desastres naturales y la rigidez en las condiciones de pago tienen una percepción menor entre los clientes, aunque no dejan de tener influencia. La educación financiera, reconocida por (Muyma & Rojas (2019), contribuye a la toma de decisiones más informadas y a la mejora en el manejo del crédito, por lo que su limitada valoración puede reflejar una falta de conciencia sobre su importancia o una heterogeneidad en los perfiles de los clientes. Los desastres naturales, aunque afectan solo a segmentos específicos, representan un riesgo situacional que puede alterar temporalmente la capacidad de pago, situación señalada en estudios regionales sobre impactos climáticos en la economía local (Haro *et al.*, 2023). La falta de flexibilidad en las condiciones de pago, percibida en menor medida como causa, sugiere que las políticas del

banco en este aspecto podrían ser adecuadas o que los clientes no identifican esta rigidez como un obstáculo relevante, aunque para ciertos casos podría ser un factor agravante.

Las implicaciones de estos resultados apuntan hacia la necesidad de diseñar estrategias multifacéticas que consideren tanto el contexto económico externo como la mejora en los procesos internos del banco. La atención prioritaria a los factores económicos ayudaría a enfocar programas de apoyo y flexibilización en momentos de crisis, mientras que el fortalecimiento en la evaluación crediticia y la comunicación podrían reducir la morosidad derivada de errores o falta de seguimiento (Toalombo & Cárdenas, 2023). La combinación de estas acciones permitiría optimizar recursos y reducir riesgos, lo cual es fundamental para la sostenibilidad financiera de la entidad y el bienestar de sus clientes.

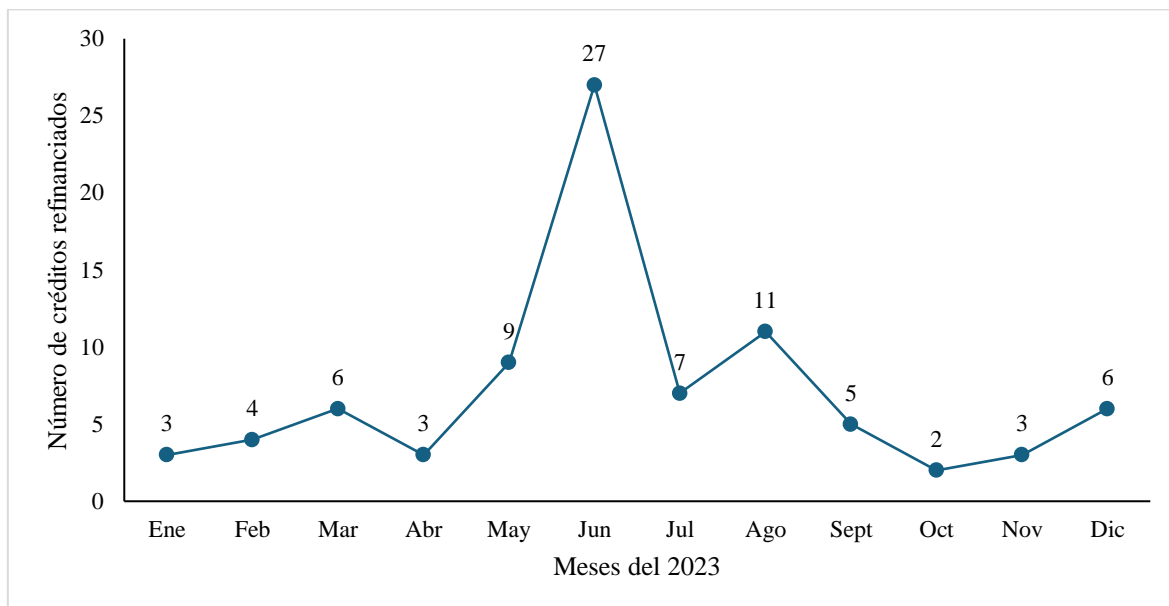
Morales y Tipán (2021) realizaron un estudio en una cooperativa de ahorro y crédito de la provincia de Tungurahua, en el cual identificaron que las principales causas de morosidad estaban relacionadas con el sobreendeudamiento de los clientes y la pérdida de empleo, lo que reducía su capacidad de pago y generaba incumplimientos recurrentes en las obligaciones crediticias. De manera similar, Jaramillo y Pérez (2022) analizaron la cartera vencida de una institución financiera en Guayas, encontrando que los factores macroeconómicos como la inflación y la inestabilidad laboral afectaban significativamente el comportamiento de pago de los usuarios, incrementando los niveles de mora.

4.2. ÍNDICES FINANCIEROS RELACIONADOS CON LA CARTERA VENCIDA A PARTIR DE LOS MICROCRÉDITOS

4.2.1. Número de créditos refinanciados

Figura 12.

Número de créditos refinanciados de clientes en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro en el año 2023



Nota: Número mensual de créditos refinanciados durante el año, totalizando 86 casos.

Elaborado por: Autora

Durante el periodo analizado, el número de créditos refinanciados presentó variaciones significativas a lo largo de los meses, registrándose un total de 86 casos. En los primeros meses, los valores fueron relativamente bajos, con tres créditos en enero y cuatro en febrero, pero a partir de marzo comenzó a observarse un incremento, alcanzando seis refinanciaciones. El mes de mayo mostró un aumento notable con nueve créditos refinanciados, mientras que junio presentó un pico significativo con 27 casos, siendo el mes con mayor actividad en esta categoría. Posteriormente, en julio y agosto se mantuvo una cantidad intermedia, con siete y once créditos respectivamente, mientras que en septiembre y octubre se redujo a cinco y dos casos. Finalmente, noviembre y diciembre registraron cifras moderadas, con tres y seis créditos refinanciados cada uno, completando así el total anual.

4.2.2. Índices de morosidad de créditos otorgados

Tabla 1.

Montos en mora, cantidad total de crédito e índices de morosidad mensuales durante el año en la Agencia Quevedo del banco D-Miro

Meses	Monto en mora	Monto recaudado	Monto refinanciado	Cantidad total de crédito	Índice de morosidad
Enero	22674.62	69393.84	30689.49	122757.95	18.47
Febrero	28435.30	139915.73	42879.87	211230.90	13.46
Marzo	20978.94	214119.96	67863.60	302962.50	6.92
Abril	14389.73	159626.37	31433.84	205449.94	7.00
Mayo	29731.56	225623.89	59121.70	314477.15	9.45
Junio	106851.85	197965.16	107655.27	412472.28	25.91
Julio	16248.15	61755.10	21363.95	99367.20	16.35
Agosto	12364.85	54888.97	19637.42	86891.24	14.23
Septiembre	28022.53	107095.76	39453.14	174571.43	16.05
Octubre	3546.23	166637.16	27934.64	198118.03	1.79
Noviembre	10091.65	145904.84	33319.64	189316.13	5.33
Diciembre	30254.48	35355.06	11760.20	77369.74	39.10
Total	323589.89	1578281.84	493112.76	2394984.49	13.51

Nota: Datos obtenidos de los registros mensuales de créditos refinanciados y cartera total durante el año.

Elaborado por: Autora

A lo largo del año, los montos en mora, los valores recaudados y los montos refinanciados evidenciaron variaciones mensuales importantes en relación con la cantidad total de crédito otorgado, reflejando distintos comportamientos dentro de la cartera. En enero, el monto en mora fue de 22,674.62, mientras que se recaudaron 69,393.84 y se refinanciaron 30,689.49, con un índice de morosidad del 18.47%. Durante febrero, tanto el monto en mora como el refinanciamiento aumentaron, aunque el índice de morosidad descendió a 13.46%, posiblemente debido al incremento de la cartera total. Marzo registró el índice más bajo del primer semestre, con 6.92%, acompañado de una recaudación de 214,119.96, lo que sugiere una mejora en la recuperación de cartera.

En los meses de abril y mayo los índices de morosidad se ubicaron entre 7.00% y 9.45%, con una tendencia al aumento del refinanciamiento. En junio, el monto en mora se elevó a 106,851.85, con un índice de morosidad de 25.91%, a pesar de una recaudación

considerable de 197,965.16. Durante julio y agosto, la morosidad se mantuvo por encima del 14%, mientras que los montos recaudados fueron menores, lo que podría afectar la liquidez operativa. Octubre destacó por presentar el índice más bajo del año, con 1.79%, y un monto en mora reducido a 3,546.23. En contraste, diciembre registró el índice más alto, 39.10%, junto a un bajo nivel de recaudación y una menor cantidad total de crédito, lo que podría reflejar dificultades en la recuperación de cartera en la última parte del año.

Tabla 2.

Indicadores financieros mensuales de recuperación, mora y refinanciamiento en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro durante el año 2023

Meses	Índice de refinanciamiento	Tasa de cobro	Índice de mora recuperada	Refinanciamiento/recaudación	Mora/Recaudación
Enero	25.00	56.53	75.37	0.44	0.33
Febrero	20.30	66.24	83.11	0.31	0.20
Marzo	22.40	70.68	91.08	0.32	0.10
Abril	15.30	77.70	91.73	0.20	0.09
Mayo	18.80	71.75	88.36	0.26	0.13
Junio	26.10	47.99	64.95	0.54	0.54
Julio	21.50	62.15	79.17	0.35	0.26
Agosto	22.60	63.17	81.61	0.36	0.23
Septiembre	22.60	61.35	79.26	0.37	0.26
Octubre	14.10	84.11	97.92	0.17	0.02
Noviembre	17.60	77.07	93.53	0.23	0.07
Diciembre	15.20	45.70	53.89	0.33	0.86
Total	20.59	65.90	82.99	0.31	0.21

Nota: Datos obtenidos registros de cartera crediticia de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro durante el año 2023.

Elaborado por: Autora

Los indicadores financieros presentados reflejan el comportamiento mensual de la cartera crediticia de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro, permitiendo identificar tendencias en la gestión de cobro, refinanciamiento y control de mora. El índice de refinanciamiento osciló entre 14.10% en octubre y 26.10% en junio, evidenciando una mayor reestructuración de créditos durante los meses con niveles elevados de mora. La tasa de cobro mostró un mejor desempeño en octubre, alcanzando 84.11%, mientras que diciembre

y junio registraron los valores más bajos, con 45.70% y 47.99% respectivamente, lo que puede señalar dificultades en la recuperación efectiva de cartera en esos meses.

El índice de mora recuperada fue más alto en octubre, con 97.92%, indicando que casi la totalidad del valor en mora fue recuperada, mientras que en diciembre disminuyó a 53.89%, lo que representa un menor éxito en la gestión de cobranza. En cuanto a la razón refinanciamiento/recaudación, se observó un valor máximo de 0.54 en junio, lo que indica que, por cada dólar recaudado, se refinanciaron 54 centavos, reflejando una estrategia más enfocada en la reestructuración. Por su parte, la razón mora/recaudación fue más alta en diciembre con 0.86, lo que sugiere una elevada relación entre la mora y los montos recuperados en ese mes.

De manera general, los promedios anuales muestran una tasa de cobro de 65.90%, un índice de mora recuperada de 82.99%, y una relación refinanciamiento/recaudación de 0.31, lo que indica que se mantiene un equilibrio moderado entre las estrategias de cobro directo y refinanciamiento.

4.2.3. Discusión

El análisis de los índices financieros relacionados con la cartera vencida de los microcréditos otorgados por la Agencia Quevedo del Banco D-Miro permite comprender no solo el comportamiento de los usuarios frente a sus obligaciones crediticias, sino también la gestión interna del riesgo crediticio por parte de la institución. La presencia de fluctuaciones en indicadores como el refinanciamiento, la mora recuperada y la tasa de cobro revela que las estrategias aplicadas no se mantuvieron constantes, probablemente en respuesta a factores externos como la estacionalidad económica o a decisiones administrativas internas.

Según Mihalcova, Gallo, & Lukac (2024), una gestión eficiente del riesgo crediticio debe equilibrar el refinanciamiento como herramienta de alivio temporal con políticas efectivas de recuperación para evitar una acumulación de cartera vencida. En este contexto,

la presencia de meses con una alta relación entre refinanciamiento y recaudación sugiere un esfuerzo institucional por evitar el deterioro de la cartera, recurriendo a la reestructuración como mecanismo para contener el impacto de la mora. No obstante, como advierte Delgado-Vélez (2021), el refinanciamiento prolongado sin una evaluación adecuada de la capacidad de pago del cliente puede convertirse en una práctica que encubre el verdadero riesgo, generando un efecto de bola de nieve en los pasivos de los usuarios y afectando la liquidez del banco.

El comportamiento observado en la razón entre mora y recaudación sugiere momentos de mayor presión sobre la gestión operativa, especialmente cuando el monto en mora supera considerablemente lo recaudado. Según Abbondanzieri (2022), esta situación puede implicar un debilitamiento en la capacidad institucional para ejercer una cobranza efectiva, o bien una relajación en las políticas de seguimiento y control, lo cual conlleva un riesgo sistémico para la sostenibilidad financiera, especialmente en instituciones enfocadas en microfinanzas, donde la naturaleza de los créditos es más volátil.

Adicionalmente, los niveles de mora recuperada, aunque positivos en varios meses, deben ser interpretados con cautela. Como señalan Bernuy & Burgos (2022), altos niveles de recuperación pueden indicar una gestión activa de cobro, pero también podrían estar condicionados por acuerdos de refinanciamiento que distorsionen la visión real del cumplimiento efectivo. En este sentido, es importante que la institución no solo registre las operaciones financieras, sino que implemente sistemas de seguimiento de largo plazo que permitan evaluar la recuperación sostenida de los créditos reestructurados.

En términos de implicaciones, estos indicadores deben servir como alertas tempranas para el diseño de políticas más robustas de evaluación crediticia, segmentación de clientes y control de riesgo. Un enfoque basado en la gestión preventiva, tal como lo proponen Valenzuela, López, & Aguilar (2022), permitiría anticipar comportamientos de

incumplimiento mediante modelos predictivos que incorporen variables económicas locales, comportamiento histórico del cliente y análisis psicométrico.

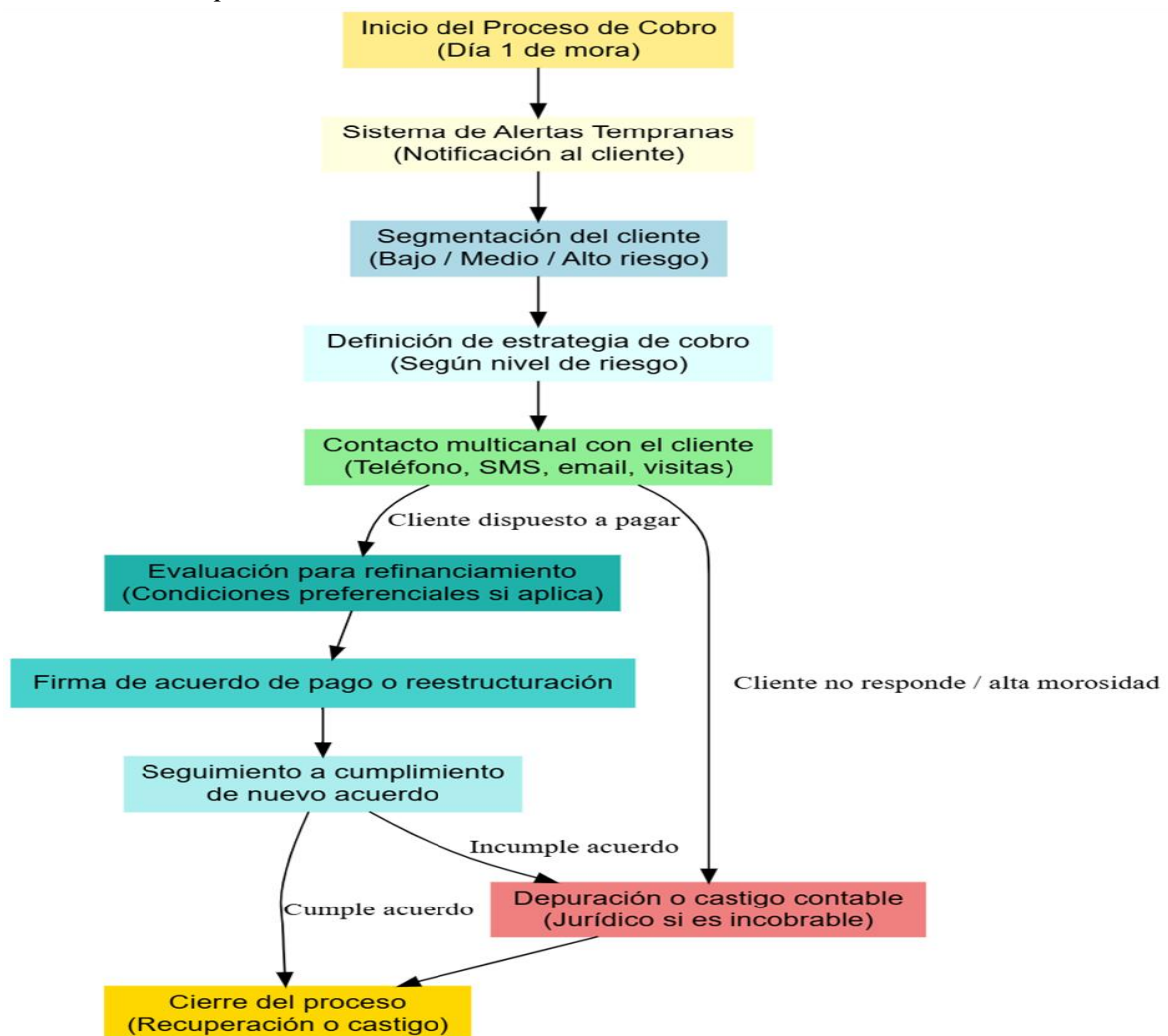
Cando y Llumiguano (2021) analizaron los indicadores financieros asociados a la cartera vencida en una cooperativa de ahorro y crédito de la Sierra centro, identificando que el refinanciamiento constante sin una evaluación adecuada incrementaba el riesgo de mora estructural, al tiempo que distorsionaba los resultados reales de recuperación. Asimismo, López y Zambrano (2022) estudiaron la gestión de microcréditos en una entidad financiera de Manabí y concluyeron que la falta de seguimiento efectivo posterior al refinanciamiento y la escasa implementación de alertas tempranas provocaban una acumulación de cartera vencida difícil de recuperar.

4.3. ESTRATEGIAS DE RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA QUE CONTRIBUYAN AL MEJORAMIENTO DE LA RENTABILIDAD EN LA AGENCIA QUEVEDO DEL BANCO D-MIRO

El Banco D-Miro inicia la recuperación de cartera desde el primer día de mora, segmentando clientes por riesgo, contactándolos por varios canales, evaluando refinanciamiento y formalizando acuerdos de pago, mientras realiza un seguimiento estricto para asegurar el cumplimiento y maximizar la recuperación de los fondos adeudados.

Figura 13.

Métodos de recuperación de la cartera vencida en Banco D-Miro



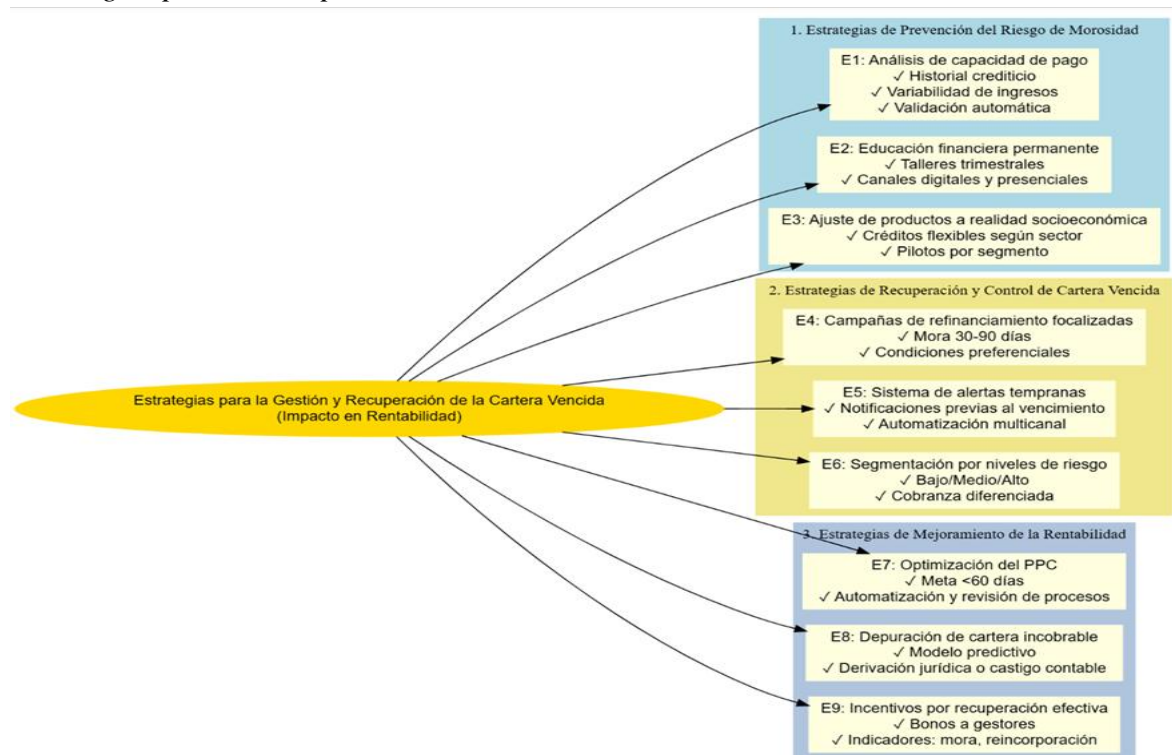
Nota: Estrategias para la gestión de la cartera vencida en Banco D-Miro.

Elaborado por: Autora

Los análisis financieros realizados en los objetivos previos muestran una relación estrecha entre el aumento significativo del índice de morosidad y la disminución de la rentabilidad, atribuida principalmente a la ausencia de mecanismos eficientes para el control, seguimiento y recuperación de la cartera vencida. Por ello, se plantean estrategias específicas organizadas en tres ejes principales: prevención, recuperación y sostenibilidad financiera, cada uno con acciones concretas enfocadas en mejorar el desempeño institucional. A continuación, se presenta una figura que ilustra los puntos esenciales de cada estrategia dentro de estos ejes, con el objetivo de generar un impacto positivo en la rentabilidad de la entidad.

Figura 14.

Estrategias para la recuperación de la cartera vencida



Nota: Métodos a utilizar ante una cartera Vencida en una Institución Bancaria.

Elaborado por: Autora

4.3.1. Estrategias de prevención del riesgo de morosidad

Fortalecimiento del análisis de capacidad de pago: Se propone implementar una metodología de evaluación crediticia que integre el análisis del endeudamiento global, el historial crediticio interinstitucional y la variabilidad de ingresos. Esta evaluación debe ser

un requisito obligatorio antes de aprobar cualquier proceso de refinanciamiento, con el fin de prevenir el sobreendeudamiento de los clientes y reducir el riesgo crediticio.

Tabla 3.

Descripción de la estrategia de fortalecimiento del análisis de capacidad de pago propuesta para la Agencia Quevedo del banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Fortalecimiento del análisis de capacidad de pago
Objetivo	Establecer una evaluación integral de la capacidad de pago de los clientes, con el fin de minimizar el riesgo de sobreendeudamiento previo al refinanciamiento.
Justificación	Se ha identificado que una causa relevante del incremento en la cartera vencida es el otorgamiento de refinanciamientos sin un análisis exhaustivo del endeudamiento total y la estabilidad de ingresos.
Componentes clave	Revisión del historial crediticio interno y externo (Buro de Crédito). Evaluación de ingresos y su estabilidad. Análisis del nivel de endeudamiento interinstitucional.
Actividades a desarrollar	Implementar una plantilla estándar de análisis de capacidad de pago. Capacitar al personal del área de crédito. Integrar validaciones automáticas en el sistema financiero interno.
Responsable	Jefe del Departamento de Crédito y Riesgos Financieros
Periodo de implementación	Junio 2025 - octubre 2025
Indicadores de seguimiento	Porcentaje de refinanciamientos aprobados con informe completo de capacidad de pago. Reducción del índice de morosidad en créditos refinanciados. Número de casos detectados con sobreendeudamiento previo.
Resultados esperados	Mayor control del riesgo crediticio, decisiones más fundamentadas y reducción progresiva de la morosidad derivada de refinanciamientos inadecuados.
Costo estimado	\$ 800.00 (incluye consultoría técnica para el rediseño del formato de evaluación, capacitación interna y ajustes en el sistema informático).

Nota: Estrategia enfocada en mejorar evaluación para evitar sobreendeudamiento crediticio.

Elaborado por: Autora

Educación financiera permanente: La estrategia de educación financiera permanente busca desarrollar competencias económicas en los clientes para mejorar la toma de decisiones y fomentar el pago oportuno mediante un programa trimestral que combina capacitaciones presenciales y virtuales. Incluye módulos sobre planificación financiera personal, manejo responsable del crédito y consecuencias legales del incumplimiento,

además de utilizar medios digitales y talleres en agencias. La participación y el seguimiento constante permiten evaluar el impacto en la reducción de la reincidencia en mora. Se espera que esta intervención contribuya a modificar el comportamiento financiero y a mejorar el cumplimiento de las obligaciones crediticias.

Tabla 4.

Descripción de la estrategia de educación financiera permanente para la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Educación financiera permanente
Objetivo	Desarrollar competencias financieras en los clientes para mejorar la toma de decisiones económicas, fomentar el pago oportuno y reducir la reincidencia en mora.
Justificación	La falta de educación financiera ha sido identificada como una de las causas de uso inadecuado del crédito y desinterés en el cumplimiento de pagos. Una intervención formativa puede generar un cambio sostenido en el comportamiento financiero del cliente.
Componentes clave	<ul style="list-style-type: none"> - Programa trimestral de capacitación presencial y virtual. - Módulos sobre planificación financiera personal, manejo responsable del crédito y consecuencias legales del incumplimiento. - Difusión mediante WhatsApp, correos y talleres presenciales. - Diseño de contenido educativo accesible.
Actividades a desarrollar	<ul style="list-style-type: none"> - Implementación de talleres trimestrales en agencias. - Desarrollo de cápsulas audiovisuales. - Monitoreo de asistencia y seguimiento.
Responsable	Coordinador de Responsabilidad Social y jefe de Recuperaciones
Periodo de implementación	Julio 2025 - Julio 2026 (renovable anualmente)
Indicadores de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - % de asistencia de clientes a capacitaciones. - % de clientes capacitados con comportamiento crediticio mejorado. - Disminución en la reincidencia de mora post-capacitación.
Resultados esperados	Incremento en la conciencia financiera de los clientes, disminución del uso inadecuado del crédito, y mejora en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias.
Costo estimado	\$ 550.00 (incluye desarrollo de material digital, logística de talleres trimestrales en agencias, contratación de facilitadores externos y plataforma virtual).

Nota: Programa dirigido a mejorar decisiones financieras y reducir morosidad.

Elaborado por: Autora

Ajuste de productos financieros a la realidad socioeconómica: Rediseñar los plazos, montos y condiciones de crédito, considerando la estacionalidad de ingresos por actividad económica de los clientes (agrocomercio, informalidad, etc.), con el fin de ofrecer productos flexibles pero sostenibles para el banco.

Tabla 5.

Descripción de la estrategia de ajuste de productos financieros a la realidad socioeconómica en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Ajuste de productos financieros a la realidad socioeconómica
Objetivo	Rediseñar los productos financieros ofrecidos, adaptándolos a las particularidades socioeconómicas de los clientes para garantizar una mayor capacidad de cumplimiento y fidelización.
Justificación	El análisis de cartera refleja que un alto porcentaje de clientes en mora proviene de sectores con ingresos irregulares o estacionales. La rigidez de los productos actuales no responde a esta realidad, lo que incrementa la morosidad.
Componentes clave	<ul style="list-style-type: none"> - Segmentación de clientes por tipo de actividad económica. - Identificación de patrones de ingresos (mensuales, bimestrales, estacionales). - Rediseño de plazos, montos, períodos de gracia y fechas de pago.
Actividades a desarrollar	<ul style="list-style-type: none"> - Realización de encuestas y entrevistas a clientes activos y morosos. - Análisis técnico de riesgo según tipos de actividad económica. - Piloto de nuevos productos financieros ajustados por segmento.
Responsable	Gerencia de Créditos y Riesgos Financieros, con apoyo del área de Inteligencia de Negocio
Periodo de implementación	Agosto 2025 – febrero 2026 (fase piloto)
Indicadores de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - % de productos ajustados implementados. - % de reducción en mora de nuevos créditos ajustados. - Nivel de satisfacción del cliente respecto a los nuevos productos.
Resultados esperados	Mejora en la tasa de pago puntual, disminución de reestructuraciones, incremento en la aceptación de productos, y fortalecimiento de la sostenibilidad financiera institucional.
Costo estimado	\$ 700.00 (estudios de mercado, rediseño de productos, pruebas piloto, capacitaciones internas, ajustes en sistemas de gestión crediticia).

Nota: Programa dirigido a mejorar decisiones financieras y reducir morosidad.

Elaborado por: Autora

4.3.2. Estrategias de recuperación y control de cartera vencida

Campañas de refinanciamiento focalizadas: Ejecutar campañas mensuales de refinanciamiento orientadas a clientes en mora entre 30 y 90 días, identificados mediante el sistema de gestión de cartera. Estas campañas incluirán condiciones preferenciales y asesoría directa para fomentar el cumplimiento.

Tabla 6.

Descripción de la estrategia de campañas de refinanciamiento focalizadas en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Campañas de refinanciamiento focalizadas
Objetivo	Implementar campañas mensuales dirigidas a clientes con mora entre 30 y 90 días, con el fin de fomentar la regularización de su situación mediante condiciones preferenciales.
Justificación	Una gran proporción de la cartera vencida se concentra en clientes con mora temprana. La intervención oportuna mediante campañas específicas puede evitar que pasen a mora severa o irrecuperable.
Componentes clave	<ul style="list-style-type: none">- Identificación mensual de clientes elegibles según sistema de gestión de cartera.- diseño de esquemas especiales de refinanciamiento.- asesoría personalizada y uso de canales digitales para difusión.
Actividades a desarrollar	<ul style="list-style-type: none">- Generar listas mensuales de clientes con mora de 30 a 90 días.- contacto proactivo por parte del equipo de recuperación.- oferta de refinanciamiento con condiciones especiales (menor tasa, plazos extendidos, sin recargo inicial).- seguimiento post-refinanciamiento.
Responsable	Coordinación de recuperación de cartera, en conjunto con el departamento de marketing y tecnología
Periodo de implementación	Septiembre 2025 – agosto 2026 (con evaluación trimestral de efectividad)
Indicadores de seguimiento	<ul style="list-style-type: none">- número de clientes contactados y adheridos a la campaña.- % de recuperación de créditos refinanciados bajo campaña.- reducción del flujo de clientes a mora severa.
Resultados esperados	Mejor recuperación de cartera vencida en etapa inicial, reducción del índice de morosidad general y fortalecimiento de la relación con los clientes activos.
Costo estimado	\$ 900.00 (material de campaña, personal operativo para visitas y llamadas, adecuación de sistema para segmentación automatizada, asesoría financiera personalizada).

Nota: Estrategia dirigida a clientes en mora temprana para evitar deterioro crediticio.

Elaborado por: Autora

Implementación de un sistema de alertas tempranas: Se propone la implementación de un sistema automatizado de alertas tempranas que utilice SMS, correos electrónicos y llamadas automáticas para notificar a los clientes sobre sus próximas obligaciones crediticias. Las alertas se activarán cinco días antes del vencimiento de cada cuota, con el objetivo de reducir el riesgo de incumplimiento y fomentar una cultura de pago oportuno.

Tabla 7.

Descripción de la estrategia de implementación de un sistema de alertas tempranas en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Implementación de un sistema de alertas tempranas
Objetivo	Prevenir el incumplimiento de pagos mediante un sistema automatizado de notificaciones que recuerde a los clientes sus obligaciones antes del vencimiento de sus cuotas.
Justificación	Se ha identificado que muchos casos de mora inicial se producen por olvido o desorganización financiera. Un sistema de alertas puede mejorar el cumplimiento sin requerir intervención humana directa.
Componentes clave	Configuración de alertas por sms, correo electrónico y llamadas automatizadas. Activación de alertas cinco días antes del vencimiento de cada cuota. Integración con el sistema de gestión de cartera.
Actividades a desarrollar	Desarrollo o contratación de software de alertas. Carga automatizada de cronogramas de pago. Capacitación interna sobre su uso. Pruebas piloto con monitoreo de efectividad.
Responsable	Área de tecnología, en coordinación con el departamento de crédito y recuperación
Periodo de implementación	Octubre 2025 – enero 2026 (con piloto en noviembre 2025)
Indicadores de seguimiento	Porcentaje de clientes que reciben alertas antes del vencimiento. Disminución del porcentaje de mora temprana. Tasa de respuesta positiva tras recibir la alerta.
Resultados esperados	Reducción de morosidad por causas operativas, incremento del cumplimiento puntual, y optimización de recursos humanos dedicados a la cobranza preventiva.
Costo estimado	\$ 650.00 (licencia o desarrollo del sistema, integración con plataformas existentes, costos de envío de mensajes y soporte técnico).

Nota: Sistema orientado a reducir mora por olvido y mejorar el cumplimiento.

Elaborado por: Autora

Segmentación de la cartera en niveles de riesgo: Clasificar mensualmente la cartera vencida en función del riesgo (bajo, medio, alto) y aplicar estrategias de cobranza diferenciadas. Por ejemplo, el riesgo alto incluiría visitas de campo y gestiones legales; el riesgo bajo podría resolverse con recordatorios y reprogramación.

Tabla 8.

Descripción de la estrategia de segmentación de la cartera en niveles de riesgo en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Segmentación de la cartera en niveles de riesgo
Objetivo	Clasificar mensualmente la cartera vencida según el nivel de riesgo crediticio y aplicar estrategias de recuperación diferenciadas y más eficientes para cada segmento.
Justificación	El tratamiento homogéneo de la cartera vencida no considera la heterogeneidad del comportamiento de los clientes. Aplicar medidas específicas según riesgo permite optimizar recursos y mejorar la tasa de recuperación.
Componentes clave	<ul style="list-style-type: none"> - definición de criterios de segmentación (días en mora, historial crediticio, capacidad de pago, reincidencia). - clasificación en riesgo bajo, medio y alto. - estrategias personalizadas por nivel.
Actividades a desarrollar	<ul style="list-style-type: none"> - configuración de alertas internas por nivel de riesgo. - capacitación del personal en estrategias diferenciadas de cobranza. - asignación de casos según perfiles. - aplicación mensual de la matriz de riesgo.
Responsable	Unidad de riesgos financieros en conjunto con el área de recuperación
Periodo de implementación	Noviembre 2025 – marzo 2026 (con revisión trimestral de efectividad del modelo)
Indicadores de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - % de cartera correctamente clasificada. - tasa de recuperación por segmento. - reducción de tiempo promedio en cobranza de riesgo bajo. - disminución de pérdidas por incobrabilidad en riesgo alto.
Resultados esperados	Mejora significativa en la eficiencia operativa de cobranza, reducción de la morosidad por mejor direccionamiento de recursos, y gestión proactiva del riesgo crediticio.
Costo estimado	\$ 950.00 (desarrollo del modelo de segmentación, actualización de software, formación del personal, y diseño de procedimientos de recuperación diferenciada).

Nota: Estrategia enfocada en recuperar cartera aplicando medidas según nivel de riesgo.

Elaborado por: Autora

4.3.3. Estrategias para el mejoramiento de la rentabilidad

Optimización del periodo promedio de cobranza (PPC): Establecer metas institucionales para reducir el PPC a menos de 60 días. Esto incluye revisar procesos internos, eliminar cuellos de botella en validaciones y pagos, y optimizar los ciclos de cobro diario.

Tabla 9.

Descripción de la estrategia de optimización del período promedio de cobranza (PPC) en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Optimización del periodo promedio de cobranza (PPC)
Objetivo	Reducir el período promedio de cobranza (PPC) a menos de 60 días mediante la mejora de procesos internos, ciclos de cobro más ágiles y eliminación de ineficiencias operativas.
Justificación	Un ppc elevado compromete la liquidez y rotación efectiva del capital. Optimizar este indicador permitirá mayor disponibilidad de flujo operativo y mejor rentabilidad institucional.
Componentes clave	<ul style="list-style-type: none">- diagnóstico de procesos de cobranza actuales.- identificación de cuellos de botella en aprobaciones y validaciones.- reasignación de recursos para seguimiento ágil.- implementación de ciclos de cobranza diarios.- medición base del PPC actual.
Actividades a desarrollar	<ul style="list-style-type: none">- revisión de manuales de procedimientos de cobranza.- automatización de tareas administrativas repetitivas.- supervisión semanal de cumplimiento de metas.
Responsable	Área financiera y jefatura de cobranza
Periodo de implementación	Julio 2025 – diciembre 2025
Indicadores de seguimiento	<ul style="list-style-type: none">- disminución del PPC mensual (en días).- % de cobranzas realizadas en tiempo óptimo.- comparación del flujo de caja operativo antes y después de la implementación.
Resultados esperados	Mejora en la rotación de cuentas por cobrar, reducción del costo operativo por cobranza tardía, mayor eficiencia financiera, y mejor planificación de tesorería institucional.
Costo estimado	\$ 750.00 (consultoría de mejora de procesos, automatización parcial, capacitación en nuevas directrices de cobranza, seguimiento y control mensual).

Nota: Esta estrategia busca mejorar liquidez y eficiencia reduciendo tiempos de recuperación crediticia.

Elaborado por: Autora

Depuración de cartera incobrable: Aplicar un modelo estadístico de probabilidad de recuperación sobre cartera vencida superior a 180 días. Las cuentas con probabilidad <15% deben ser derivadas a gestión jurídica o castigo contable, permitiendo liberar recursos para créditos recuperables.

Tabla 10.

Descripción de la estrategia de depuración de cartera incobrable en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Depuración de cartera incobrable
Objetivo	Identificar y separar técnicamente las cuentas con mínima probabilidad de recuperación para focalizar esfuerzos en créditos recuperables y optimizar el uso de recursos institucionales.
Justificación	Las cuentas con más de 180 días de mora presentan alta probabilidad de incobrabilidad. Su permanencia en gestión ordinaria distorsiona los indicadores y consume tiempo y recursos que podrían destinarse a créditos con mejor viabilidad de recuperación.
Componentes clave	- diseño o adopción de un modelo estadístico predictivo de recuperación.
Actividades a desarrollar	- categorización de cartera con base en probabilidad estimada. - derivación de casos a proceso jurídico o castigo contable. - implementar el modelo de scoring de recuperación. - capacitar al equipo en interpretación de resultados. - generar reportes mensuales de cartera incobrable. - coordinar con el área jurídica y contable la eliminación o seguimiento de estas cuentas.
Responsable	Departamento de riesgos financieros, contabilidad y asesoría jurídica
Periodo de implementación	Octubre 2025 – marzo 2026 (con auditoría semestral de consistencia y efectividad)
Indicadores de seguimiento	- % de cartera con >180 días evaluada estadísticamente. - % de cuentas derivadas al sistema judicial o dadas de baja contable. - liberación de carga operativa en procesos de cobranza.
Resultados esperados	Mejora en la calidad contable de los activos, optimización del tiempo de gestión del equipo de cobranza y fortalecimiento de la liquidez por depuración responsable.
Costo estimado	Usd \$800 (licencia de software estadístico, consultoría para calibración del modelo, sesiones de capacitación, coordinación interdepartamental).

Nota: Esta estrategia permitirá enfocar esfuerzos en cuentas con alta probabilidad de recuperación.

Elaborado por: Autora

Implementación de incentivos por recuperación: Crear un esquema de bonos por recuperación efectiva dirigido a los equipos de cobranza y gestores, enfocado en indicadores como: recuperación real, reducción de días en mora y reincorporación del cliente al sistema financiero activo.

Tabla 11.

Descripción de la estrategia de implementación de incentivos por recuperación en la Agencia Quevedo del Banco D-Miro

Elemento	Descripción
Nombre de la estrategia	Implementación de incentivos por recuperación
Objetivo	Estimular el desempeño del equipo de cobranzas mediante un sistema de bonificaciones ligado al cumplimiento de metas de recuperación efectiva y sostenida.
Justificación	La motivación del personal de cobranza es un factor clave para alcanzar mejores tasas de recuperación. Un sistema de incentivos vinculado a resultados medibles puede mejorar el rendimiento individual y colectivo.
Componentes clave	<ul style="list-style-type: none"> - diseño de un esquema de bonificación mensual o trimestral. - establecimiento de indicadores clave como: monto recuperado, reducción de días en mora, reincorporación de clientes. - definición de metas y umbrales de bonificación por tipo de cartera.
Actividades a desarrollar	<ul style="list-style-type: none"> - validación y revisión mensual de resultados por parte de un comité de evaluación. - comunicación clara y transparente al equipo.
Responsable	Dirección administrativa y gerencia de talento humano, en coordinación con el área de recuperación
Periodo de implementación	Enero 2026 – diciembre 2026 (con evaluación trimestral de desempeño)
Indicadores de seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> - % de cumplimiento de metas individuales y colectivas. - variación en el índice de recuperación mensual. - nivel de rotación y satisfacción del personal de cobranza.
Resultados esperados	Aumento del compromiso del personal, mejor ambiente laboral, incremento en la efectividad de recuperación y mejora del desempeño general del área de cobranza.
Costo estimado	Usd \$3.000 anuales (presupuesto destinado a bonos variables, administración del programa, monitoreo y control de resultados por desempeño).

Nota: Bonificaciones orientadas a mejorar desempeño y efectividad en la recuperación.

Elaborado por: Autora

4.3.4. Discusión

Los resultados obtenidos en la aplicación de estrategias para la gestión y recuperación de cartera vencida en Banco D-Miro evidencian una respuesta coherente con las recomendaciones planteadas por expertos en administración financiera y riesgo crediticio. La implementación de un análisis más profundo de la capacidad de pago, que integra la evaluación del endeudamiento global y la estabilidad de ingresos, coincide con lo señalado por Mogollón (2021), quien afirma que el control exhaustivo en la aprobación de créditos previene el sobreendeudamiento y mejora la calidad de la cartera. Además, el enfoque en la educación financiera constante se alinea con las investigaciones de Escandón & Fernández (2023), que destacan cómo la formación en finanzas personales contribuye a una mejor toma de decisiones y disminuye la morosidad.

El ajuste de productos financieros según las particularidades socioeconómicas de los clientes refleja un entendimiento práctico de la dinámica económica local, lo cual es consistente con el planteamiento de Cruz & Fernández (2019), quienes argumentan que adaptar productos a los ciclos de ingresos de los clientes reduce los riesgos crediticios y fortalece la fidelización. Por otro lado, la ejecución de campañas focalizadas para clientes en mora temprana representa una medida preventiva que permite limitar la escalada del incumplimiento, conforme a lo sugerido por Haro *et al.* (2023), quienes indican que la intervención oportuna mejora la recuperación y mantiene la relación con el cliente.

La adopción de un sistema de alertas automatizadas para anticipar pagos muestra un avance tecnológico que contribuye a minimizar errores humanos y facilita el cumplimiento puntual, apoyando lo expuesto por Toalombo & Cárdenas (2023), quienes resaltan la importancia de la digitalización en la gestión crediticia para optimizar procesos y reducir costos. La segmentación de cartera en niveles de riesgo posibilita un direccionamiento más eficiente de recursos y acciones de cobranza, acorde con lo planteado

por Mihalcova, Gallo, & Lukac (2024), quienes enfatizan que el manejo diferenciado según riesgo mejora los resultados de recuperación y permite una mejor asignación del esfuerzo institucional.

La optimización del período promedio de cobranza contribuye directamente a la mejora de la liquidez y la rotación de activos, en línea con la perspectiva de Bernuy & Burgos (2022), que relacionan tiempos menores en cobros con mayor disponibilidad de flujo operativo y mejor rentabilidad. La depuración de cartera incobrable mediante modelos estadísticos representa un esfuerzo por elevar la calidad contable y liberar recursos, lo cual es respaldado por las prácticas recomendadas por Abbondanzieri (2022) sobre la gestión de activos problemáticos en instituciones financieras.

Finalmente, el diseño de incentivos para el equipo de cobranza fortalece la motivación y mejora la efectividad, coincidiendo con lo que establecen Delgado-Vélez (2021) acerca del impacto positivo de los sistemas de recompensa en el desempeño laboral. Estas estrategias sugieren que una gestión segmentada, informada y tecnológicamente apoyada tiene implicaciones significativas para la reducción de morosidad, el aumento de la rentabilidad y el fortalecimiento institucional del Banco D-Miro.

En un estudio similar, Vega y Macías (2022) analizaron la efectividad de las estrategias de recuperación de cartera vencida en una cooperativa financiera del cantón Portoviejo, concluyendo que la implementación de alertas tempranas, la segmentación de clientes por nivel de riesgo y el seguimiento personalizado mejoraban significativamente los niveles de recuperación y rentabilidad. De manera similar, Ortega y Tenorio (2021) evidenciaron en una institución de microfinanzas de la provincia de El Oro que la combinación de educación financiera, depuración de cartera incobrable y digitalización de procesos de cobranza fortalecía la gestión operativa, reducía los costos asociados al incumplimiento y aumentaba la fidelidad del cliente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La educación es el arte de hacer visibles las cosas invisibles”

Jean-François Lyotard

5.1. CONCLUSIONES

Las principales causas de morosidad en la cartera de créditos de la Agencia Quevedo Banco D-Miro en 2023 están relacionadas con factores económicos como la inflación, el endeudamiento excesivo, la situación económica nacional y la pérdida de ingresos, que afectan la capacidad de pago de los clientes.

El análisis de los índices financieros relacionados con la cartera vencida mostró que, a nivel anual, la tasa de cobro fue del 65.90 %, el refinanciamiento representó el 20.59 % y la mora recuperada alcanzó el 82.99 %, reflejando una gestión variable que requiere ajustes para mejorar la recuperación de los microcréditos.

Las estrategias propuestas abarcan distintos aspectos del proceso de recuperación crediticia, lo que facilita un manejo más eficaz de la cartera vencida y contribuye a incrementar la rentabilidad institucional mediante la reducción de la morosidad y la optimización de recursos.

5.2. RECOMENDACIONES

Potenciar los procesos internos de verificación de ingresos y capacitación del personal para garantizar una evaluación rigurosa y precisa de la capacidad de pago de los solicitantes, mientras se promueve la transparencia y confianza entre el banco y sus clientes.

Fortalecer los mecanismos de evaluación y seguimiento de la cartera crediticia mediante indicadores mensuales de recuperación, refinanciamiento y morosidad, con el fin de anticipar riesgos, optimizar la cobranza y reducir la dependencia de reestructuraciones en los microcréditos otorgados.

Promover la implementación gradual de las estrategias diseñadas a fin de asegurar un seguimiento constante, medición de resultados y ajustes según la realidad operativa de la agencia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álava, G., & Sigüenza, S. (2021). El microcrédito como potenciador del desarrollo local: Análisis de las condiciones de vida. *Maskana*, 12(2), 25–33.
- Alcívar, X., & Bravo, V. (2020). Índice del riesgo de morosidad en los microcréditos simples; caso Cooperativa de Ahorro y Crédito Chone Ltda. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 4(7).
<https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/90>
- Álvarez, D., & Lino, J. (2025). Impacto de la recuperación de cartera en la salud financiera de la empresa Marcimex en Ecuador. *Yachasun*, 9(16), 22.
<https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0580>
- Babativa, C. (2017). Investigación cuantitativa. Fondo Editorial Areandino.
<https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/319420240823151159.pdf>
- Barboza, D., Solórzano, J., & Paniagua, J. (2023). Efecto de la morosidad sobre la rentabilidad en una institución microfinanciera. *Tecnología en Marcha*, 36(2), 59–74.
- Barreto, N. (2020). Análisis financiero: Factor sustancial para la toma de decisiones en una empresa del sector comercial. *Revista Científica - Universidad Social*, 12(3).
<https://doi.org/10.46296/yc.v9i16.0580>
- Basantes, S., & González, M. (2018). Análisis sobre la validez jurídica del pagaré en blanco dentro de un juicio ejecutivo [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10751/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-271.pdf>
- Bernuy, M., & Burgos, V. (2022). Fragilidad financiera del sistema bancario en economías emergentes: Caso mexicano. *Quipukamayoc*, 30(62), 57–65.

- Bernuy, M., & Burgos, V. (2022). Fragilidad financiera del sistema bancario en economías emergentes: Caso mexicano. *Quipukamayoc*, 30(62), 57–65.
- Caiza, E., Valencia, E., & Bedoya, M. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales. *SciELO*, 22(39).
- Caiza, E., Valencia, E., & Bedoya, M. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales. *SciELO*, 22(39).
- Calle, T. (2021). *Recuperación de cartera vencida*. México: Latinoamérica y el Caribe.
- Calle, T. (2021). *Recuperación de cartera vencida*. México: Latinoamérica y el Caribe.
- Carchi, I., & Mendoza, I. (2024). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023. *Digital Publisher*, 10(1), 15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2927>
- Carchi, I., & Mendoza, I. (2024). Cartera vencida y liquidez en las cooperativas de ahorro y crédito, segmento tres del Ecuador en el año 2023. *Digital Publisher*, 10(1), 15. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.1.2927>
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021–2022. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 7(6), 26. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174>
- Cedeño, J., & Zambrano, J. (2022). La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021–2022. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 7(6), 26. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4174>
- Cruz, P., & Fernández, J. (2019). Determinants of net interest margin: The effect of capital requirements and deposit insurance scheme. *The European Journal of Finance*, 1(22), 1102–1123.

- Cruz, P., & Fernández, J. (2019). Determinants of net interest margin: The effect of capital requirements and deposit insurance scheme. *The European Journal of Finance*, 1(22), 1102–1123.
- De la Hoz, B., & Ferrer, M. (2008). Indicadores de rentabilidad: Herramientas para la toma de decisiones financieras. *SciELO*, 14(1).
- De la Hoz, B., & Ferrer, M. (2008). Indicadores de rentabilidad: Herramientas para la toma de decisiones financieras. *SciELO*, 14(1).
- Díaz, J., Coba, E., Moreno, K., & Santamaría, E. (2017). La lógica difusa aplicada a los ratios financieros en el sector cooperativo. *INNOVA*, 2(6).
- Díaz, J., Coba, E., Moreno, K., & Santamaría, E. (2017). La lógica difusa aplicada a los ratios financieros en el sector cooperativo. *INNOVA*, 2(6).
- Escandón, S., & Fernández, Á. (2023). Evaluación de la eficiencia en instituciones financieras del Sector Financiero Social y Solidario ecuatoriano, 2016–2021: Una aplicación de la metodología de Análisis Envolvente de Datos (DEA). *Revista Economía y Política*, (38), 54–72.
- Escandón, S., & Fernández, Á. (2023). Evaluación de la eficiencia en instituciones financieras del Sector Financiero Social y Solidario ecuatoriano, 2016–2021: Una aplicación de la metodología de Análisis Envolvente de Datos (DEA). *Revista Economía y Política*, (38), 54–72.
- Espinoza, B. (2020). El crédito bancario y las pymes en Ecuador. *Journal Article*, 9, 15.
- Espinoza, B. (2020). El crédito bancario y las pymes en Ecuador. *Journal Article*, 9, 15.
- Flores, C. (2014, febrero 19). Prezi. <https://prezi.com/n8zngf5vym0p/recibos-provisionales/>
- Flores, C. (2014, febrero 19). Recibos provisionales [Presentación]. Prezi. <https://prezi.com/n8zngf5vym0p/recibos-provisionales/>

- Franco, C., & Velásquez, F. (2000). Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo. Estudios Generales.
- Franco, C., & Velásquez, F. (2000). Cómo mejorar la eficiencia operativa utilizando el trabajo en equipo. Estudios Generales.
- García, J. (2014). El microcrédito como estrategia para atenuar la pobreza de las mujeres. SciELO, Estudios Fronterizos, 15(30), Mexicali, julio–diciembre.
- García, J. (2014). El microcrédito como estrategia para atenuar la pobreza de las mujeres. SciELO, Estudios Fronterizos, 15(30), Mexicali, julio–diciembre.
- Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo Análisis Envolvente de Datos. Digital Publisher, (3-1), 17.
- Jimbo, C., Erazo, J., & Narváez, C. (2019). Análisis de eficiencia de la cartera de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo, mediante el modelo Análisis Envolvente de Datos. Digital Publisher, (3-1), 17.
- Lapo, M., Tello, M., & Mosquera, S. (2021). Rentabilidad, capital y riesgo crediticio en bancos ecuatorianos. Investigación Administrativa, 50(127), e12702.
- Macías, M. (2023). Cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril LTDA.
- Malla, F., Martínez, E., Matailo, L., & Ayala, A. (2024). La colocación de créditos y su relación con la rentabilidad. Ciencia Latina, 8(2). <https://doi.org/10.26820/recimundo/5>
- Miñán, M. (2024, marzo 2). Cartera vencida - conceptos de autores. <https://definicionwiki.com/ejemplos-de-cartera-vencida-definicion-segun-autor-que-es-concepto-significado/>
- Montesdeoca, J. (2024). Finanzas. Economipedia.

- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranzas. México: Primera Edición EBOOK.
- Moreira, M., & Intriago, C. (2023). Cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de abril LTDA. RECIAMUC, 7(1), 20. <https://doi.org/http://orcid.org/0000-0002-3786-3948>
- Morocho-García, A., Erazo-Álvarez, J., Narváez-Zurita, C., & Carvache-Franco, S. (2023). La educación financiera en estudiantes universitarios y su relación con el uso del crédito educativo. Conrado, 19(91), 179–186.
- Nava, R., & Marbelis, A. (2009). Análisis financiero: Una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. SciELO, 14(48).
- Navas, S., Loor, R., & López, O. (2023). Administración de la cartera impaga en la rentabilidad: Una aplicación estadística clasificatoria en bancos. Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades - LATAM, 4(3), 14. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i3.1185>
- Ninataype, D. (2020). Recibo provisional caja. Scribd, (1/1), 1.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá: Conocimiento a su alcance.
- Ochoa, J., Torres, D., & Vallejo, J. (2021). Morosidad del sistema bancario producido por efectos de la pandemia. ECA Sinergia, 12, 17. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i2.2959
- Ordóñez, E., Narváez, C., & Erazo, J. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(10), 195–225.
- Ortega, F., Ramírez, T., & Zúñiga, G. (2022). El sistema financiero y el rol en el desarrollo económico y social del Ecuador. 593 digital Publisher CEIT, 7(6), 49–64.

- Pilalumbo, E. (2023). Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC Latacunga. *Multidisciplinaria Latín América Journal*, 1(1), 14. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11022840>
- Pineda, M. (2013). Análisis de la cartera de crédito y estrategias de recuperación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito CACPE-Zamora Agencia Loja [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja].
- Ponce, A. (2023). Refinanciamiento de créditos y su efecto en la recuperación de cartera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa Ana [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí]. *Contabilidad y Auditoría*, Manabí, Ecuador.
- Quijada, C. (2020). Reducción de consumo de combustible a través de análisis del desempeño de camiones [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú]. Huancayo, Perú.
- Quimi, J. (2024). La gestión de cobranza y su incidencia en la rotación de cartera en empresas comerciales de Ecuador, periodo 2015–2021. *Revista Cielo, Cofin*, 18(1), 10.
- Ramírez, J. (2001). Evolución e importancia del pagaré y su tratamiento en la nueva ley de títulos valores. *Luis Praxis*, 11.
- Rodríguez, D., & Rozada, A. (2024). Modificaciones y reestructuraciones de créditos. *Reporte de Estabilidad Financiera*, 6. <https://repositorio.banrep.gov.co/server/api/core/bitstreams/32dcac8a-e3bd-4381-a892-5b774ea33d9c/content>
- Salinas, J. (2019). La eficiencia operativa y su relación con la estrategia empresarial. *Of Global Manager*, 5(1).
- Superintendencia de Bancos. (2008). Constitución de la República del Ecuador. *SuperBancos - Lexis Finder*, 219.

- Valenzuela, M., López, V., & Aguilar, K. (2022). Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 198–211.
- Vásquez, C., Terry, O., Huamán, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores. *Visión de Futuro*, 25(2).
- Vélez, M. (2024). Análisis teórico de la evolución del delito de extorsión como fenómeno criminal en el Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 9(3), 707–726.
- Vergara, J., & Fontalvo, T. (2012). Evaluación del impacto de los sistemas de gestión de la calidad en la liquidez y rentabilidad de las empresas de la zona industrial. *Universidad del Norte*, 25.

ANEXOS

Anexo 1. Certificado del reporte de similitud/plagio académico



Quevedo, 22 de julio del 2025

Ing.

Byron Wladimir Oviedo Bayas, PhD.

DECANO DE LA FACULTAD DE POSGRADO DE LA UTEQ

Presente

De mis consideraciones:

La suscrita, **Ing. Mariela Susana Andrade Arias, PhD.**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en calidad de Directora del Proyecto de Investigación titulado **“RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DEL AÑO 2023”**, perteneciente al Posgradista CPA. **Jennifer Damaris Solórzano Moreira** del Programa de Maestría en Contabilidad y Auditoría, CERTIFICA: el cumplimiento de los parámetros establecidos por la SENESCYT, y se evidencia el reporte de la herramienta de prevención de coincidencia y/o plagio académico (Compilatio) con un porcentaje de coincidencia del 4%. Se adjunta captura de pantalla del reporte.

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

Jeny Solorzano Moreira - Proyecto de Investigación actualizado

4% Textos sospechosos

4% Similitudes
<1% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas
<1% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Jeny Solorzano Moreira - Proyecto de Investigación actualizado.pdf ID del documento: 906790decb8f3617a4642d72f977ba4bela Tamaño del documento original: 1,73 KB	Depositante: MARIELA SUSANA ANDRADE ARIAS Fecha de depósito: 22/7/2025 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 22/7/2025	Número de palabras: 24.121 Número de caracteres: 176.662
---	--	---



Firmado electrónicamente por:
MARIELA SUSANA ANDRADE ARIAS

Validar únicamente con FirmaEC

Ing. Mariela Susana Andrade Arias, PhD
Directora del Proyecto de Investigación

Anexo 2. Carta de autorización presentada a la empresa para el proyecto de investigación.



Quevedo, 09 de julio del 2024

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Sra.
Jennifer Damaris Solorzano Moreira
ESTUDIANTE DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
Presente.

De mis consideraciones.



En atención a su petición escrita, realizada el 09 de julio del 2024, en el cual solicita realizar el proceso de PROYECTO DE INVESTIGACIÓN en la Agencia Quevedo Banco D-Miro.

Su petición fue autorizada por la Sra. Jenny Cuellar Parrales, por lo cual autorizo a usted Sra. Jennifer Solorzano Moreira, en calidad de estudiante de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, de la carrera de Maestría en Contabilidad y Auditoría a realizar su proceso en la Institución.



**Jefe de Agencia Quevedo
Banco D-Miro S.A.**

Anexo 3. Modelo de encuesta dirigida a los clientes de la Agencia Quevedo Banco D-Miro.

 <p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO</p> <p style="text-align: center;">FACULTAD DE POSGRADO</p> <p style="text-align: center;">MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</p> <p style="text-align: center;">TEMA: RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA AGENCIA QUEVEDO BANCO D-MIRO DEL AÑO 2023.</p> <p style="text-align: center;">Entrevista dirigida a los clientes de la Agencia Quevedo Banco D-Miro.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px;"><p>Objetivo de la entrevista: Identificar las principales causas de morosidad de la cartera de créditos de la Agencia Quevedo Banco D-Miro durante el año 2023.</p></div> <ol style="list-style-type: none"><p style="text-align: center;">1. La situación económica actual del país es una causa principal del incremento de la morosidad en los créditos.</p><p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p><p style="text-align: center;">2. La pérdida de empleo o reducción de ingresos de los clientes es un factor determinante en el incumplimiento de pagos.</p><p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p><p style="text-align: center;">3. Los altos niveles de inflación afectan significativamente la capacidad de pago de los deudores.</p><p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo</p><p style="text-align: center;">4. Considera que la verificación insuficiente o no rigurosa de los ingresos declarados por los solicitantes es una causa directa que incrementa el riesgo de morosidad en los créditos.</p><p>1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p>	
--	---

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

5. La falta de flexibilidad en las condiciones de pago contribuye al incumplimiento de las obligaciones crediticias.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

6. La falta de comunicación oportuna con clientes en mora temprana agrava el problema de morosidad.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

7. Los factores climáticos y desastres naturales que afectan a la región de Quevedo impactan significativamente en la morosidad.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

8. La falta de educación financiera de los clientes es una causa importante del incumplimiento en los pagos.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

9. El endeudamiento excesivo de los clientes con múltiples instituciones financieras contribuye a la morosidad en el banco.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

10. Considera que las condiciones del crédito (tasas, comisiones, fechas de pago) fueron claramente explicadas.

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

Anexo 4. Fotografía de la visita a la institución financiera durante la investigación



Anexo 5. Revisión de la información de contacto de los clientes en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro para la aplicación de las encuestas



Anexo 6. Visita a los clientes en mora de la Agencia Quevedo del Banco D-Miro para la aplicación de las encuestas



Anexo 7. Visita a la Agencia Quevedo del Banco D-Miro para la revisión de los indicadores financieros

