



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
MODALIDAD: PRESENCIAL**

TEMA:

“LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2013”.

**TRABAJO DE GRADUACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR: Rodríguez Urrutia Ana Lucía

TUTOR: Ing. Mario Rubio

Ambato-Ecuador

2015

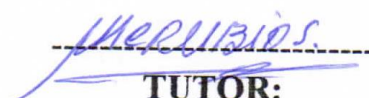
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo, Ing. Mario Rubio, en mi calidad de Tutor del trabajo de investigación sobre el tema **“LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2013”**. Desarrollado por la señorita Ana Lucia Rodríguez Urrutia, estudiante de la carrera de Contabilidad y Auditoría considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte del Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

Ambato, Mayo 2015




TUTOR:
Ing. Mario Rubio

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Ambato, Mayo 2015




AUTOR
Srta. Ana Rodríguez

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Cedo los derechos en línea patrimoniales de este trabajo de Investigación sobre el tema: “La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, durante el primer semestre del 2013”, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones del Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

Ambato, Mayo 2015



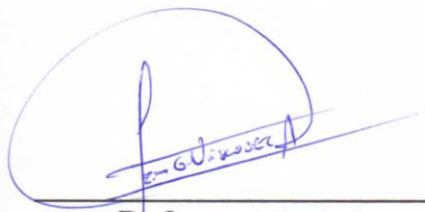
AUTOR
Srta. Ana Rodríguez

**AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

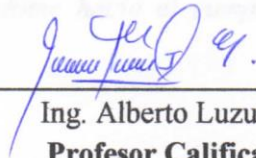
La comisión de Estudio y Calificación del Informe, sobre el Tema: “**LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO, DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2013**”. Presentada por el Srta. Ana Lucía Rodríguez Urrutia estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría; una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante los Organismos pertinentes.

LA COMISIÓN



Dr. Lenyn Vásquez
Profesor Calificador



Ing. Alberto Luzuriaga
Profesor Calificador



Eco. Mg. Diego Proaño
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada en primer lugar a DIOS quien ha sido mi guía al llegar a cumplir mis metas. A mis padres, quienes en el transcurso de mi vida me inculcaron los valores que me mantiene por el sendero del bien y a la vez me dieron ejemplo de trabajo y perseverancia en todos los actos de mi existencia. A mi esposo y a mi pequeño ángel que son mi razón de vivir y seguir adelante, motivándome hacia el cumplimiento de mis sueños.

Ana Rodríguez

AGRADECIMIENTO

El don más preciado mi Dios mi familia por su amor y bendición su apoyo. Un agradecimiento de manera especial al Ing. Mario Rubio por ser el pilar fundamental en desarrollo del presente trabajo

A la Universidad Técnica de Ambato por contribuir a mi engrandecimiento personal y profesional

Banco Nacional de Fomento por abrirme las puertas para poder realizar el presente trabajo

Ana Rodríguez

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	I
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN II	
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN	III
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	IV
AL CONSEJO DIRECTIVO DE LA FACULTAD DE CONTABILIDAD Y	
AUDITORÍA	V
DEDICATORIA	VI
AGRADECIMIENTO	VII
ÍNDICE GENERAL	VIII
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1	TEMA.....	3
1.2	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2.1	Contextualización.....	3
1.2.1.1	Contexto Macro.....	3
1.2.1.2	Contexto Meso	5
1.2.1.3	Contexto Micro.....	9
1.2.2	Análisis crítico.....	11
1.2.2.1	Árbol de Problemas	11
1.2.2.2	Relación Causa Efecto.....	12
1.2.3	Prognosis	12
1.2.4	Formulación del Problema	13
1.2.5	Preguntas Directrices.....	13
1.2.6	Delimitación	14
1.3.	JUSTIFICACIÓN.....	14
1.4	OBJETIVOS.....	15
1.4.1	Objetivo General	15
1.4.2	Objetivo Especifico	15

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	16
2.2	FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.	18
2.3	FUNDAMENTACIÓN LEGAL	18
2.4.	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	22
2.4.1.2	Infra Ordinación de la Variable Independiente	24
2.4.2.	Visión dialéctica de contextualización que sustentan las variables del problema	26
2.4.2.1	Marco Conceptual de la Variable Independiente	26
2.4.2.1.1	Gerencia y Control de Crédito y Cobranza	26
2.4.2.1.2	Control de Crédito y cobranzas	28
2.4.2.1.3	Recuperación de créditos.....	31
2.4.2.1.4	Cartera Vencida.....	35
2.4.2.2	Marco Conceptual de la Variable Dependiente: Rentabilidad Financiera....	40
2.4.2.2.1.	Administración Financiera	40
2.4.2.2.2.	Planificación Financiera	41
2.4.2.2.3.	Riesgos Financieros.....	44
2.4.2.2.4.	Rentabilidad.....	47
2.4	HIPÓTESIS	51
2.6	SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS.....	51

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1.	ENFOQUE	53
3.2.	MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN	54
3.2.1.	Investigación de Campo	54
3.2.2.	Investigación bibliográfica- Documental	54
3.3.	NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION	55
3.3.1.	Investigación Exploratoria.....	55
3.3.2.	Investigación Descriptiva	55
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	56

3.4.1.	Población.....	56
3.4.2.	Muestra.....	57
3.5.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	58
3.5.1.	Operacionalización de la variable independiente: Cartera Vencida.....	59
3.5.2	Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad.....	60
3.6.	PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	61
3.7.	PLAN DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS.....	61
3.7.1.	Procesamiento de Información.....	61
3.7.2.	Plan de Análisis e Interpretación de Resultados.....	63

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1.	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	65
4.2.	INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	65
4.3.	VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.....	76
4.3.1	Simbología.....	76
4.3.3	Modelo Matemático.....	77
4.3.4	Determinación del Nivel de Significancia.....	77
4.3.5	Nivel de Significancia.....	77
4.3.6	Grados de Libertad.....	77
4.3.7	Nivel de significancia y Grados de Libertad.....	78
4.3.8	Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis.....	78
4.3.9	Fórmulas.....	79
4.3.10	Modelo estadístico.....	79
4.3.13.	Cálculo Estadístico.....	80
4.3.14.	Condición.....	81
4.3.15.	Conclusión.....	81

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1	CONCLUSIONES.....	83
5.2	RECOMENDACIONES.....	83

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1	DATOS INFORMATIVOS.....	85
6.2	ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA:	86
6.3	JUSTIFICACIÓN.....	87
6.4	OBJETIVOS.....	88
6.4.1	Objetivo general	88
6.4.2	Objetivo Especifico	88
6.5	ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD.....	88
6.5.1	Factibilidad organizacional	88
6.5.2	Factibilidad recursos humanos	89
6.5.3	Factibilidad económico – financiero	89
6.5.4	Factibilidad legal	89
6.6	FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA- TÉCNICA.....	89
6.6.1.	Otorgamiento de Créditos.....	89
6.7.	METODOLOGÍA DEL MODELO OPERATIVO	95
6.7.	FASE I: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	97
6.7.1	Planificación Estratégica	97
6.7.1.1	Reseña Histórica.....	97
6.7.1.2	Base Legal	100
6.7.1.3	Servicios que presta el BNF	101
6.7.1.4	Análisis Externo Interno.....	104
6.7.2	FASE II: MODELO DE GESTION FINANCIERA	106
6.7.2.1	Estructura de la Unidad De Riesgos	106
6.7.2.4	Evaluación Crediticia	109
6.8	ADMINISTRACIÓN	123
6.9	PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN	123

BIBLIOGRAFÍA

LINKOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Ejemplo Representación Gráfica.....	63
Gráfico N° 2 Incumplimiento de pagos	66
Gráfico N° 3 Porcentaje de la cartera.....	67
Gráfico N° 4 Proceso de calificación de clientes.....	68
Gráfico N° 5 Índices de morosidad.....	69
Gráfico N° 6 Disminución de rentabilidad	70
Gráfico N° 7 Capitales invertidos	71
Gráfico N° 8 Activos totales	72
Gráfico N° 9 Aplicación de la tasa interna	73
Gráfico N° 10 Resultados Económicos.....	74
Gráfico N° 11 Productos Financieros	75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Sujetos de Crédito	39
Tabla N° 2 Secuencia de pasos para administrar el riesgo	47
Tabla N° 3 Indicadores de Rentabilidad	50
Tabla N° 4 Población de Estudio	57
Tabla N° 5 Operacionalización de la Variable Independiente: Cartera Vencida	59
Tabla N° 6 Operacionalización de la Variable Dependiente: Rentabilidad	60
Tabla N° 7 Plan de Información	61
Tabla N° 8 Cuantificación de Resultados	62
Tabla N° 9 Tabla de Recolección de la Información	63
Tabla N° 10 Incumplimiento de pagos	66
Tabla N° 11 Porcentaje de la cartera.....	67
Tabla N° 12 Proceso de calificación de clientes	68
Tabla N° 13 Índices de morosidad.....	69
Tabla N° 14 Disminución de rentabilidad.....	70
Tabla N° 15 Capitales invertidos	71
Tabla N° 16 Activos totales	72
Tabla N° 17 Aplicación de la tasa interna.....	73
Tabla N° 18 Resultados Económicos.....	74
Tabla N° 19 Productos Financieros	75
Tabla N° 20 Datos de la lista chequeo	80
Tabla N° 21 Equipo Responsable	86
Tabla N° 22 Modelo Operativo.....	96
Tabla N° 23 Productos Financieros	103
Tabla N° 24 Productos de Captación	104
Tabla N° 25 Matriz FODA	105
Tabla N° 26 Acciones de cobranza.....	115
Tabla N° 27 Previsión de la evaluación.....	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Árbol de Problemas.....	11
Figura N° 2 Categorías Fundamentales	23
Figura N° 3 Categoría Fundamentales de la Variable independiente	24
Figura N° 4 Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente	25
Figura N° 5 Crédito y Cobranza	28
Figura N° 6 Estrategias para la recuperación de la cartera de créditos.	33
Figura N° 7 Modelo de Gestión	106
Figura N° 8 Modelo de Gestión	108
Figura N° 9 Problemas de Cobranza	114
Figura N° 10 Flujo grama del proceso de otorgamiento de créditos.....	118
Figura N° 11 Flujo grama del proceso de cobranza.....	119

RESUMEN EJECUTIVO

En el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, su segmento de mercado lo representan; agricultura, ganaderos, comerciales, artesanos, pescadores, micro, pequeños y medianos empresarios financiando al sector productivo, fundamentalmente a pequeños productores agropecuarios y a sus organizaciones, para el desarrollo de la pequeña industria, artesanía, turismo, actividad comercial y de microempresa. El estado le da soporte para su gestión a través de aportes patrimoniales, depósitos y fondos para la administración bancaria.

Es por esta razón que el presente trabajo de investigación se ha enfocado en realizar la cartera vencida en el BNF, los mismos que permiten tener un equilibrio entre sí, los objetivos realizados deben ser investigativos, evaluar, analizar y proponer de una forma estratégica.

La metodología que se empleó en el presente trabajo de investigación se basa en un enfoque cuantitativo el mismo que ayudo a obtener la información mediante la modalidad de campo y la bibliográfica, las mismas que permitieron acudir al lugar donde se encuentra problema para poder identificar.

Así la propuesta resultante de la investigación direccionó para diseñar un Manual de Gestión Financiera, en los cuales se detalló la forma más eficaz para reducir la cartera vencida y por ende incrementara la rentabilidad de la institución

Palabras Claves: Cartera Vencida- Rentabilidad

INTRODUCCIÓN

El trabajo investigativo es contar con un proceso de crédito y cobranza para prevenir y reducir altos porcentajes de cartera vencida en las actividades crediticias

Capítulo I, se trata del tema de investigación, realización del planteamiento del problema, contextualización, análisis crítico, causas- efectos, objetivos general-específicos.

En el Capítulo II, está conformado por los antecedentes investigativos que es la base teórica-científica que permitirá interpretar el problema objeto de estudio y las fundamentaciones tanto filosófica que nos indica que paradigma utilizar, legal que nos permite encontrar un sustento en base a leyes y normas que respalden la investigación, las categorías fundamentales que no sirve para describir y analizar el problema de estudio. Y por último plantear las variables que son el eje característico de la investigación.

En el Capítulo III, encontramos la metodología de la investigación estableciendo los tipos de investigación, determinando la población y muestra a la que va dirigida la investigación, la operacionalización de las variables y se determina el proceso de la información.

En el Capítulo IV, se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados obtenidos mediante la aplicación de los diferentes métodos de recolección de información realizados en el anterior capítulo, también procedemos a la verificación de la hipótesis planteada mediante el modelo matemático (“T” Student).

En el Capítulo V, se establecen las conclusiones y recomendaciones a las que ha llegado el investigador después de realizar el proceso de investigación.

En el Capítulo VI, y último capítulo se especificó y se desarrolló la propuesta del investigador que dará solución al problema objeto de estudio, la misma que deberá

ser eficientemente argumentada y enfocada al Modelo de gestión financiera para reducir la cartera vencida.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA

“La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, durante el primer semestre del 2013”.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Al contar con una gran variedad de líneas de crédito, como mantiene el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, dirigido a pequeños y medianos productores de la provincia de Tungurahua, ha llevado a que la institución mantenga una cartera de gran tamaño, existiendo un nivel de cartera vencida de \$ 518,313.76 lo que equivale un 14.49%.

1.2.1 Contextualización

1.2.1.1 Contexto Macro

Para la (Revista científica EKOS, 2012, págs. 1-6), concluye que:

Cartera de Crédito

La cartera vencida y que no devenga intereses suma USD 441,3 millones, lo que refleja un crecimiento del 21% frente a los USD 364 millones de 2010. El nivel de morosidad, sin embargo, se mantiene en el 2,5%, lo que implica que el crecimiento de la cartera y de los activos no ha deteriorado la calidad de la misma.

Los bancos generan 77,2% del total de créditos del sistema, lo que muestra una ligera disminución frente al 78,8% de 2010. Lo contrario ocurre con las cooperativas que muestran un crecimiento del 2% en la composición de la cartera, al cerrar 2011 con una participación del 14,4%. Las sociedades financieras

mantienen el 6,4% del total de la cartera, mientras que las mutualistas abarcan el 2%.

Depósitos y Liquidez

Para el autor (Revista científica EKOS, 2012, págs. 1-6), indica lo siguiente:

En este aspecto, el año 2011 mostró una desaceleración en la tasa de crecimiento de los depósitos, la cual, si bien mantiene variaciones altas, cerró 2011 con un incremento del 24%, un 4,5% menos que lo registrado en 2010.

El hecho de que los depósitos se hayan desacelerado y que los créditos hayan aumentado su tasa de crecimiento implica una reducción en los niveles de liquidez del sistema financiero, los cuales se reducen del 27% al 22,6%. Así se apreció que pese a que el sistema mantiene USD 5 300 millones como liquidez inmediata, estos generan una menor cobertura ya que los depósitos pasaron de USD 19,4 mil millones a USD 22,6 mil millones.

Aunque la reducción de la liquidez puede considerarse como mayor riesgo, se debe considerar que la ‘sobre provisión’ realizada por las entidades del sistema reduce el riesgo de créditos incobrables, por lo que se compensa en cierta medida el riesgo de los depositantes.

De los USD 22 600 millones, el 84,1% se encuentra en Bancos; el 10,7% en Cooperativas; el 3,2% lo conservan las Sociedades Financieras; y, el 2% las Mutualistas. Al comparar esta distribución con la cartera de crédito se puede ver que mientras las cooperativas incrementan su participación crediticia, no generan la confianza necesaria para incrementar sus captaciones del público.

Sobre la Rentabilidad

A su vez el autor (Revista científica EKOS, 2012, págs. 1-6), indica lo siguiente:

Las utilidades del sistema financiero ecuatoriano aumentaron de USD 341,1 millones en diciembre de 2010 a USD 491 millones en 2011. La mayor variación de las utilidades (44%) supera al crecimiento observado en activos, cartera de crédito y depósitos, lo que muestra que el incremento en las utilidades no solo se debe al incremento de la intermediación financiera sino a ingresos no operativos. Éstos últimos son fruto de las ventas de cartera y las ventas de participaciones realizadas por las entidades financieras a lo largo del último año.

Los niveles de utilidad presentados corresponden a una rentabilidad sobre el activo (ROA) de 1,7%, superior al 1,4% de 2010.

Al analizar la concentración, se observa que de los USD 491 millones, cerca del 70% corresponde a los siete bancos más grandes (USD 341 millones). Este análisis es todavía más sorprendente si se considera que solo Banco de Guayaquil y Banco Pichincha registran USD 194,6 millones, es decir, el 40% del total del sistema financiero.

Así se puede concluir que si bien la rentabilidad del sistema puede sonar abundante, la realidad es que son pocas las entidades verdaderamente rentables al interior del sistema financiero.

Se observa que en la actualidad la rentabilidad juega un papel muy importante debido a que los bancos más grandes como el Guayaquil y el Pichincha son las instituciones financieras más grandes del país, debido a que representan el 90,90%, mientras que el 9,10% lo comprenden el resto de instituciones financieras, debido a que manejan un porcentaje de morosidad bajo con respecto a otras entidades financieras.

Para (Cerdas E, Jiménez F, & Valverde M, 2006, págs. 1-2)

Durante la década de los años 90 Ecuador sufrió una serie de eventos que afectaron su estabilidad. En 1998 el fenómeno de El Niño afectó la producción agrícola en varios países de la región. Entre 1998 y 1999 los precios del petróleo bajaron y se vivía una crisis financiera internacional. En 1999 y 2000 el sistema financiero nacional fue afectado por el cierre o transferencia al Estado de más de la mitad de los principales bancos del país. Como resultado, en 1999 el ingreso por habitante cayó en 9%, luego de haber declinado el 1% en 1998, y sólo, a partir del 2000 empieza una leve recuperación que tiende a estancarse en el 2003.

Lo anotado, evidenció que en el país existió una ausencia de políticas de control al manejo financiero que los banqueros han dado al sistema bancario del país. Este sector, no han rendido cuentas a ninguna instancia de control sobre sus actos, dejando palpables problemas socioeconómicos en el país. En el ámbito netamente bancario, las entidades del sistema dejaron al descubierto sus deficiencias en el manejo financiero, por lo que muchas de las instituciones se vieron obligadas a una reestructuración, en otros casos a saneamientos y, casos extremos, llegaron hasta al cierre de sus actividades. En el caso de la banca pública, los problemas se derivaron del manejo politizado de los recursos, siendo el caso más demostrativo, el Banco Nacional de Fomento, BNF, cuyo rendimiento fue mínimo, debido a una abultada cartera vencida, mal manejo de personal, ausencia de programas crediticios atractivos, para establecer condiciones de fomento productivo, entre otros.

1.2.1.2 Contexto Meso

Para (Diario la HORA, 2013, págs. 1-5), cita que:

Tras las declaraciones del ministro de Agricultura, Javier Ponce, que el Banco Nacional de Fomento (BNF) tiene una alta cartera vencida que si bien no lo tiene en la quiebra, sí atraviesa una fuerte crisis, las zonales presentan informes de cobros.

En el caso del Banco de Fomento Zonal El Oro, los montos por cartera vencida es una de las más bajas de todo el país y esto se debe a que está trabajando en una cultura de endeudamiento y pago de los créditos, especificó Fausto Blacio, gerente zonal del BNF.

La Zonal tiene colocada una cartera de aproximadamente 60 millones de dólares, de estos 60 millones de dólares, están en niveles de vencidos cerca de un millón 100 mil dólares, que viene a representar el 2%”, indicó el funcionario. Hasta la fecha el BNF, Zonal El Oro ha entregado más de tres mil créditos, los mismos que contemplan un desembolso de 30 millones de dólares, lo cual cubre el 78% del presupuesto total asignado para este año.

Nosotros estamos manteniendo adecuados niveles tanto de morosidad simple, como de morosidad ampliada”, explicó Blacio. Esto es que por morosidad simple la cartera vencida alcanza el 2% y la ampliada el 7%. “Son niveles que están por debajo de lo fijado por meta y son tolerables, afirmó el gerente.

Resaltó además que cantones como Zaruma y Piñas, son los que tienen la menor tasa de deuda o mora, la cual no supera ni el 1% del monto solicitado por el usuario. ”Ahora se muestra que hay una responsabilidad, hay un alto nivel cumplimiento y comportamiento de las obligaciones que tienen nuestros clientes con el banco”.

De ahí, que la entidad que pronto podría pasar a llamarse Banco de Desarrollo Rural, pese mantener a una cartera vencida a nivel nacional de al menos 200 millones de dólares, en El Oro, esto no genere preocupación debido a que la mora es mínima y siguen supervisados por la Superintendencia de Bancos. (MCA)

Por otra parte (Banco Central del Ecuador (BCE), 2014, pág. 20)

Gráfico N° 1: Rentabilidad sobre los activos

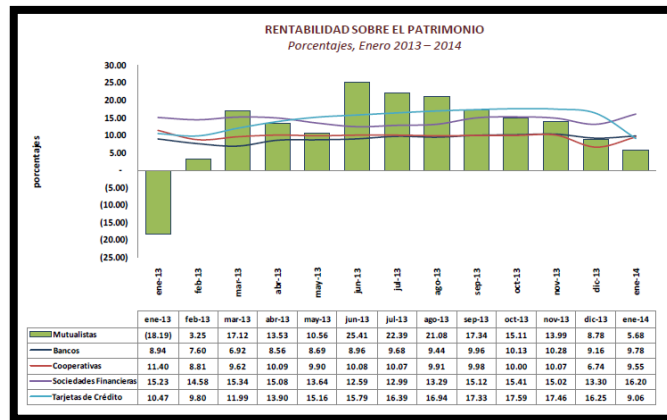


Fuente: (Banco Central del Ecuador (BCE), 2014, pág. 20)

Para el mes de enero del 2014, la rentabilidad sobre Activos (ROA) por subsistema financiero fue de 3,24% para las tarjetas de crédito, 2,48% para las sociedades financieras, 1,33% para las cooperativas, 0,93% para los Bancos y 0,61% para las mutualistas.

A su vez indica también el (Banco Central del Ecuador (BCE), 2014, pág. 20), cita que:

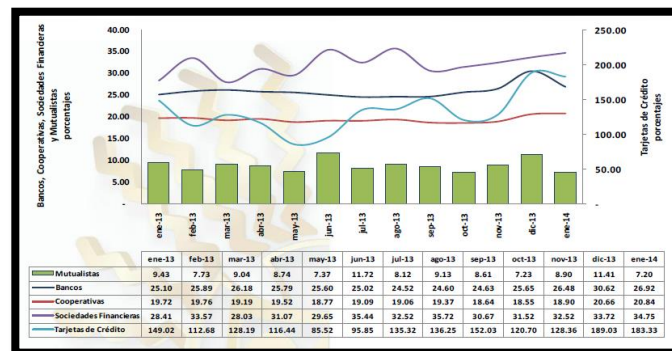
Gráfico N° 2: Rentabilidad sobre el Patrimonio



Fuente: (Banco Central del Ecuador (BCE), 2014, pág. 20)

En la Rentabilidad sobre Patrimonio (ROE), se puede observar un incremento anual promedio de 4.48 puntos porcentuales.

Gráfico N° 3: Morosidad de la Cartera



Fuente: (Banco Central del Ecuador (BCE), 2014, pág. 21)

El índice de morosidad de la cartera, comparando con el mes de enero de 2013 presento reducciones anuales en los subsistemas financieros a excepción de las cooperativas y las sociedades financieras; en promedio este indicador tuvo una variación negativa de 0,27 puntos porcentuales.

Todo lo anteriormente investigado muestra que el índice de morosidad aparentemente ha decrecido, sin embargo no refleja la realidad real de todas las instituciones financieras a nivel nacional, debido a que en el BNF, el índice de morosidad no decreció.

A su vez (Diario la HORA, 2014, pág. 2), añade que:

En lo que va del año, el Banco Nacional de Fomento (BNF) ha colocado en créditos a escala provincial 12 millones cien mil dólares, que representa el 94 por ciento de cumplimiento con la meta planteada.

Durante este período se atendieron alrededor de 2800 unidades productivas en los diversos cantones de Tungurahua, destinadas especialmente al apoyo de emprendimiento familiar, donde la banca aún tiene reparos.

Jhonny Atiencia, gerente de la Sucursal del BNF en Ambato, dijo que como banca pública están enfocados en atender las necesidades y cubrir las expectativas de aquellas personas que no tienen espacio en la economía.

“Hemos volcado una visión integral a la calidad en el servicio, que no es responsabilidad únicamente de quienes atienden al cliente, sino de todos quienes conformamos el banco”, señaló.

El funcionario afirmó que parte del éxito es la recuperación de cartera vencida, que ha sido muy satisfactorio, además de la aplicación de mecanismos de recuperación que permiten al cliente lograr una solvencia de pago.

Con corte al 30 de noviembre, la morosidad simple del BNF de Ambato se ubicó en el 1,89 por ciento, mientras la morosidad ampliada en el 5,99 por ciento. “Aspiramos que esos indicadores se mantengan en diciembre y tratar de reducirlos un poco más”, enfatizó Atiencia.

Sectores vulnerables

Durante este año el banco ha dado un seguimiento y atención a los clientes que habitan en las zonas de influencia del volcán Tungurahua, como Mocha, Tisaleo y Pelileo.

Oficiales de crédito están siempre visitando las zonas afectadas por la caída de ceniza volcánica, con la finalidad de lo que acontece y emitir un informe de la realidad.

La labor se complementa con el Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAGAP), que lleva adelante procesos técnicos, con lo cual no ha existido un mayor nivel de impacto.

“Quienes de alguna manera se han visto afectados por el volcán, tienen las puertas abiertas del banco para poder plantear alguna forma de refinanciamiento, reestructura o arreglo de obligación, siempre y cuando las condiciones lo ameriten, sustentado en un informe técnico”. (Diario la HORA, 2014, pág. 2)

Tasas de interés

El BNF mantiene varios tipos de interés en función de la línea o el segmento que maneja, como el productivo que está entre el 10 y 11 por ciento, microcrédito para producción o artesanal al 11 por ciento, microcrédito de consumo y comercial al 15 por ciento. (Diario la HORA, 2014, pág. 2)

El Banco Nacional de Fomento actualmente maneja una cartera vencida alta, debido a que no se tiene procesos adecuados de otorgamiento de créditos, y la morosidad también es elevada todo esto es provocada por la inadecuada aplicación de políticas en Recuperación Crédito

1.2.1.3 Contexto Micro

En el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, su segmento de mercado lo representan; agricultura, ganaderos, comerciales, artesanos, pescadores, pequeños y medianos empresarios financiando al sector productivo, fundamentalmente a pequeños productores agropecuarios y a sus organizaciones, para el desarrollo de la pequeña industria, artesanía, turismo, actividad comercial y de microempresa. El estado le da soporte para su gestión a través de aportes patrimoniales, depósitos y fondos para la administración bancaria.

El banco viene operando desde el año 1928, afrontando sucesivas reformas en su estructura hasta su transformación y jurisdicción nacional. En el año 2007 el BNF atravesó un alto nivel debido, a la pérdida que arrojan sus estados financieros, determinante para analizar e indagar la causante en la concesión de créditos que se otorga con un bajo costo de interés.

Clave importante del desarrollo político económico y social, donde se encuentra enraizado el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, como institución de desarrollo social y que bajo una política crediticia ha logrado mantenerse a flote dentro del sistema financiero.

El Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato planifica actividades que permitan mantener y reducir los índices de morosidad de la institución.

Según Jhonny Atiencia, Gerente Comercial comentó sobre el plan de prevención al momento de otorgar el crédito, indicando cuales son las fechas de pago, que el solicitante debe respetar y las instrucciones necesarias para pagar cada mes.

Otra estrategia que utilizan para evitar el incumplimiento de pago de deudas, es incentivar al cliente para que haga el depósito en su cuenta de ahorros; de esta manera el sistema automáticamente le debitará el monto de la deuda.

MISIÓN

Brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, especialmente para los pequeños productores del sector agropecuario y microempresarios, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país.

VISIÓN

El Banco Nacional de Fomento – BNF será una institución competitiva, líder en la gestión bancaria para el desarrollo, gracias a su desempeño técnico y transparente, confianza y satisfacción de sus clientes; y a la calidad de sus productos y servicios financieros.

Se caracterizará por la calidad y compromiso de sus recursos humanos, tecnología moderna, estructura orgánica adecuada, administración por procesos; y una base legal que garantice la óptima gestión técnica y consolide su autonomía para impulsar el desarrollo de los sectores productivos del país.

1.2.2 Análisis crítico

1.2.2.1 Árbol de Problemas

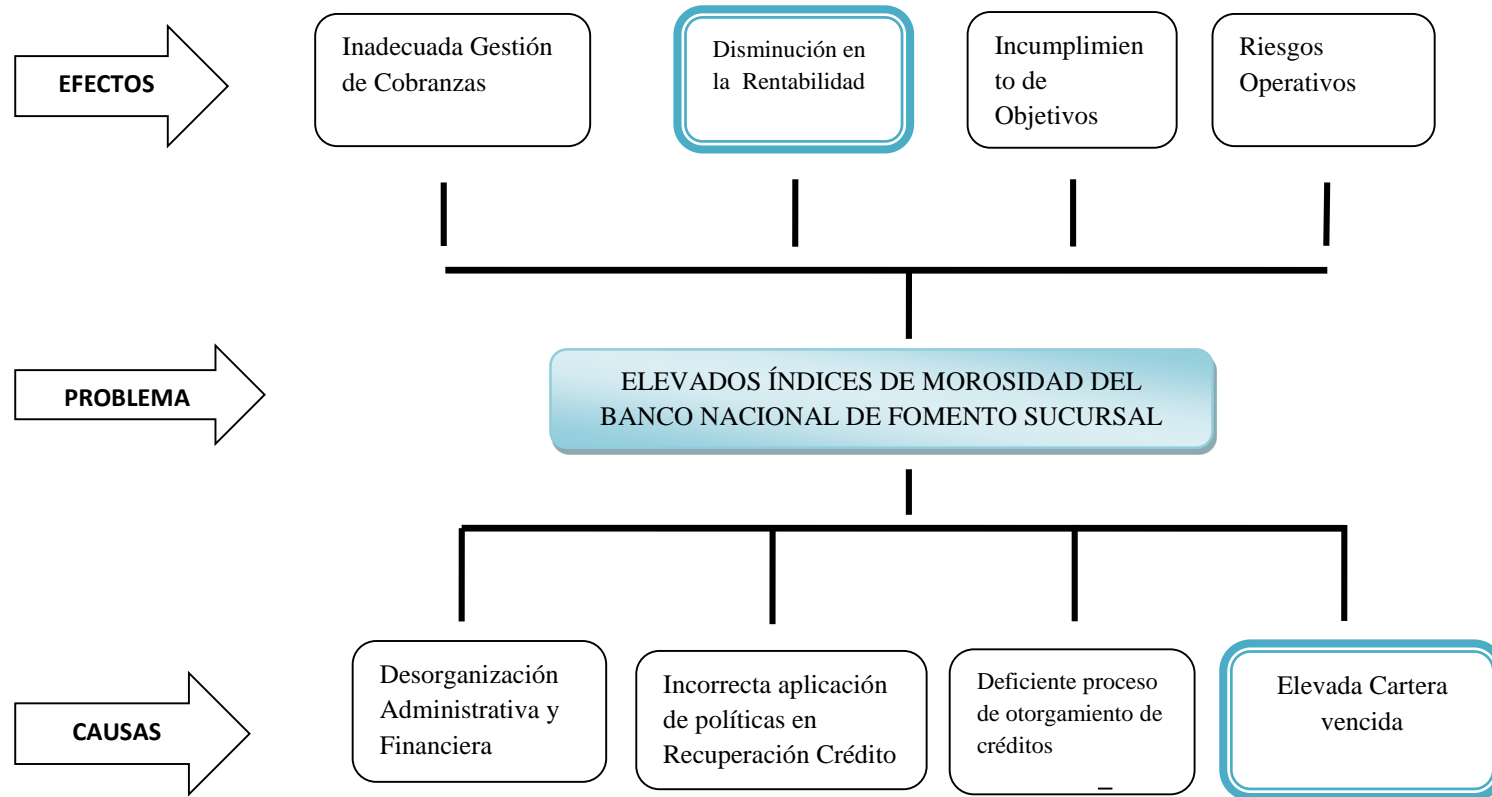


Figura N° 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Ana Rodríguez

1.2.2.2 Relación Causa Efecto

El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato presenta como principal problema elevados índices de morosidad, la misma que es causada por la elevada cartera vencida que conllevan a una disminución en la rentabilidad.

Los elevados índices de morosidad presentada por la desorganización administrativa y financiera, provoca inadecuada gestión de cobranzas que maneja El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

El BNF cuenta con una incorrecta aplicación de políticas en recuperación de crédito, lo que provoca elevados índices de morosidad, conllevando a que la institución presente un incumplimiento de objetivos.

Finalmente El Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato mantiene un deficiente proceso de otorgamiento de crédito, lo que conlleva a elevados índices de morosidad, provocando riesgos operativos.

1.2.3 Prognosis

Al no establecer una solución al problema como son los elevados índices de morosidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, todo esto causado por el incremento de cartera vencida, debido al deficiente proceso de otorgamiento de crédito, provocan la disminución de la rentabilidad, lo que significa que esto perjudicará a la entidad debido a que por falta de liquidez, no podrá colocar créditos en el mercado.

El problema que actualmente atraviesa en Banco Nacional de Fomento a nivel nacional, también ha repercutido en la Sucursal Ambato, debido a que esto se viene dando desde el régimen de la Presidencia de Lucio Gutiérrez, y en la presidencia del Econ. Rafael Correa, de igual forma es por esto que se emitió un ultimátum el 13 de Abril del año 2014, con la posibilidad de cerrar el banco y crear otra institución, debido a su elevada cartera vencida, índice de morosidad entre otros factores.

Cabe destacar que según datos de las Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), la participación del Banco Nacional de Fomento, en el total del Sistema Bancario fue del 24% en los activos, del 27% en los pasivos, del 28% en la cartera y del 17% en el Patrimonio.

La cartera vencida también subió de un año al otro en 5 millones de dólares, alcanzado 61 millones de dólares a septiembre del año 2013, en el año 2014 el Banco Nacional de Fomento alcanzó un índice de morosidad ampliada del 13,55%, además la caída del volumen crediticio fue del -10,2%, que representaron 55 millones de dólares, además bajo en operaciones en -5,65% y el -4,81% en el monto promedio entregado, los segmentos que direccionaron fueron Productivo de Pymes, y minorista.

Otro problema es lo complicado es la obtención en el otorgamiento de crédito, todo esto repercutirá en el desarrollo de las actividades normales de la entidad, (La Hora, 2013, pág. 2), causando problemas de rentabilidad y liquidez y por ende el cierre de la sucursal Ambato y del resto del país.

1.2.4 Formulación del Problema

¿Cómo incide la Cartera Vencida en la Rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, durante el primer del 2013?

1.2.5 Preguntas Directrices

- ¿Cómo se evalúa la cartera vencida en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato primer semestre 2013?
- ¿Se ha establecido estrategias para alcanzar máxima rentabilidad en las actividades financieras del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato durante el primer semestre 2013?
- ¿Cuáles son las alternativas de solución para reducir la cartera vencida Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato primer semestre 2013?

1.2.6 Delimitación

- **Campo:** Administrativo.
- **Área:** Financiera.
- **Aspecto:** Cartera Vencida/ Rentabilidad Financiera
- **Temporal :** Este problema será estudiado en un tiempo comprendido Enero 2013-Julio 2013
- **Espacial:** La investigación se efectuara el en Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, ubicado en las calles Bolívar y Juan León Mera, provincia de Tungurahua, República del Ecuador.
- **Poblacional:** Personal del Banco Nacional de Fomento

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se justifica por la importancia de mejorar la calidad y por consiguiente reducir la cartera vencida que mantiene el Banco Nacional de Fomento, promoviendo el manejo adecuado de los recursos y políticas que deben estar orientadas a fomentar la liquidez y la solvencia de sus operaciones.

La importancia de la presente investigación radica en la igualdad y el desarrollo en el banco Nacional de Fomento para diseñar un modelo de gestión, con la finalidad de alcanzar un resultado que permitan cubrir las necesidades tanto internas como externas, y disminuir los elevados índices de morosidad. La reducción de la cartera vencida debe contar con ventajas que permitan el desarrollo de las actividades de dicho cobro; y así recuperar e incrementar el capital y la rentabilidad de la institución.

El peligro más evidente en las instituciones financieras es la cartera vencida es uno de los factores que influyen en la disminución de la liquidez y así proyectar soluciones mediante un plan estratégico que sirva como una guía para la disminución de la cartera y poder contribuir de alguna forma con el buen funcionamiento de los procesos crediticios que maneja el Banco Nacional de fomento Sucursal Ambato.

Al observar cambios constantes en los procesos administrativos y políticas internas de créditos y recuperación de cartera, como recurso más importante del Banco es evaluar al cliente la capacidad de pago, con la finalidad de formar un equipo que apoye al desarrollo y crecimiento económico del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

Es factible porque se cuenta con el apoyo del personal Administrativo, operativo y Gerencia de la entidad, además con los recursos bibliográficos suficientes para desarrollar la presente investigación.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

Investigar la incidencia de manejo de cartera vencida en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato en el primer semestre del año 2013.

1.4.2 Objetivo Especifico

- Evaluar la cartera vencida en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato en el primer semestre 2013, para identificar el incremento de la cartera.
- Analizar los procedimientos que permita mejorar Rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato primer semestre 2013, para contribuir en forma positiva los objetivos propuestos.
- Proponer un modelo de gestión financiera para reducir la cartera vencida del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato primer semestre 2013, y de esta manera obtener un incremento en la rentabilidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente investigación estará fundamentada en estudios realizados por otras personas, los mismos que se detallan a continuación:

Para (Chamba Uchuari Gladys N & Condoy Yaguan Cecilia M, 2011, pág. 65), en su tema de investigación **“ANÁLISIS A LA CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA Y SU RELACIÓN CON LA CENTRAL DE RIESGOS EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CREDIAMIGO LTDA PERÍODO ENERO 2009 A DICIEMBRE 2010 PROPUESTA ALTERNATIVA”** su objetivo es realizar un análisis a la cartera de crédito, cita lo siguiente:

Este análisis a la cartera de crédito vencida de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Crediamigo Ltda. Constituyo un gran aporte para los funcionarios de la institución ya que contarán con las respectivas sugerencias las mismas que les permitirá reducir los valores existentes en cartera de crédito vencida logrando cumplir con los objetivos propuestos por la entidad, se contribuyó con el mejoramiento frente a la recuperación de la cartera vencida logrando su correcta ejecución en el momento oportuno de acuerdo a las necesidades de la entidad financiera.

A su vez añade también:

La Cooperativa debe realizar un análisis a la cuenta cartera de crédito el mismo que ayudará en la toma de decisiones.

Realizar un seguimiento minucioso de la capacidad de pago del deudor y su garante dando cumplimiento a las normas, políticas y estatutos constituidos por el departamento de crédito.

Verificar oportunamente en la central de riesgos el nivel de calificación de cada cliente, y no excepcionar central de riesgo que perjudique a la cooperativa.

Por otra parte (Morales Roldan L & Sierra Velasquez Gloria S, 2007, pág. 96) en su tema de investigación "Diseño de la estructura de recuperación de cartera para empresas de venta directa" su objetivo es lograr la efectividad de un diseño de recuperación de cartera, cita lo siguiente.

La funcionalidad del diseño de un sistema para recuperar Cartera, es permitir que todos los procesos y actividades por área vinculada, así como la información relacionada, sean totalmente auditables, para atender a los requerimientos de las empresas, de las gerencias financieras y de las mismas áreas de cobranza; con el fin de verificar los parámetros claves de los procedimientos del cobro tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación

Las políticas internas y los procedimientos son fundamentales para lograr un eficiente control de recuperación de las empresas. Este sistema debe ser utilizado como una herramienta que permitirá ser eficientes en la ejecución del cobro.

El diseño del sistema de recuperación lograra que las personas y las agencias de cobro, encuentren herramientas eficientes que les servirán como soporte general y ayudas que facilitaran la aplicación de la labor.

Para que exista una excelente recuperación las empresas deben contar con un sistema que contenga procesos y procedimientos claros, que lleven implícito en lo que se quiere y lo que debe hacer, todo fundamentado en la razón de ser de la empresa

Según (Carvajal, 2009) en su tesis "Sistema de calificación crediticia para minimizar la cartera vencida de la Cooperativa de ahorro y Crédito Mushuc Runa de la ciudad de Ambato" su objetivo es determinar la cartera vencida para la identificación de la rentabilidad, llega a las siguientes conclusiones:

- ❖ La cooperativa no cuenta con un proceso de calificación crediticia eficiente en la selección del sujeto de crédito que se ajuste a sus requerimientos.
- ❖ La mayor parte de créditos que los usuarios solicitan son de consumo más no para la expansión o creación de algún negocio.
- ❖ Los requisitos que se solicitan para el trámite de la cooperativa son suficientes para acceder a un crédito de consumo, más no para otro tipo de crédito.
- ❖ La crisis por la que atraviesa el país no permite un desarrollo económico en los clientes, lo que ha provocado que en muchos casos se atrasen al cumplimiento de sus obligaciones con la cooperativa.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.

Para (Gairín Sallán J, 2004, pág. 168), indica que:

El paradigma crítico admite el sentido de organización como construcción social, al mismo tiempo que considera que dicha realidad queda mediatizada por la realidad socio-cultural y política más amplia. No se trata solo de comprender el conjunto de significados que conforman una organización y sus procesos de desarrollo, sino de analizar las razones por las que la realidad se manifiesta así y no de otra forma.

Por otra parte (Recalde H, 2011, pág. 3), indica que:

Es una alternativa para la investigación social debido a que privilegia la interpretación, comprensión y explicación de los fenómenos sociales; Crítico porque cuestiona los esquemas molde de hacer investigación comprometidas con lógicas instrumental del poder. Propositivo debido a que plantea alternativas de solución construidas en un clima de sinergia y pro actividad.

La presente investigación se desarrollará en base a la normativa del paradigma crítico propositivo, porque tiene como finalidad comprender e interpretar que la realidad es única que puede manipular independientemente en función del enfoque investigativo predominantemente cualitativo, pues permitirá determinar la relación teórico práctico, concibiéndola como un proceso de retroalimentación.

La calidad de la investigación dará credibilidad, la misma que permitirá aplicar técnicas e instrumentos de investigación cualitativas que facilitaran su análisis.

El trabajo investigativo se realizará bajo principios morales del ser humano como: la ética moral, honradez.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

El presente proyecto de investigación se respalda en normas, leyes y reglamentos, relacionadas con la cartera vencida, el instrumento legal fundamental es la: Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidarias.

Para la (Corporación de Finanzas Populares y Financieras, 2014, pág. 2), señala lo siguiente:

Constitución de la República del Ecuador
Sobre la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario

Art. 309: El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas.

Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 310: El sector financiero público tendrá como finalidad la prestación sustentable, eficiente, accesible y equitativa de servicios financieros. El crédito que otorgue se orientará de manera preferente a incrementar la productividad y competitividad de los sectores productivos que permitan alcanzar los objetivos del Plan de Desarrollo y de los grupos menos favorecidos, a fin de impulsar su inclusión activa en la economía.

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), en su ***Catálogo Único de Cuentas*** en Resolución N° SEPS-IFPS-2012, indica que:

En la cartera vencida se registran los créditos, en todas sus modalidades que no hubiera sido cancelado dentro de los plazos que establezca la resolución de “calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuentas de clientes que no se hayan recuperado.

Las entidades controladas deben realizar las clasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, en función de los días que se mantienen cada porción del capital de una cuota o dividiendo como vencida (morosidad).

Los valores por vencer registrados como cartera vencida que no devenga intereses, deben ser reclasificados a cartera vencida cuando no han sido recaudados dentro de los días determinados en la disposición normativa que se emita, posterior a la fecha de vencimiento.

La totalidad de las porciones de principal de las cuotas o operaciones de capital que forman parte de los dividendos registrados en cartera por vencer o en cartera que no devenga intereses, se reclasificarán a cartera vencida de acuerdo a lo establecido en la normativa que se emita, o en el momento en que el respectivo contrato de crédito lo establezca, lo que ocurra primero.

Para (SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS, 2001), cita lo siguiente:

TITULO I
DEL ÁMBITO DE LA LEY
ARTÍCULO 1.-

Esta Ley regula la creación, organización, actividades, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero privado, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Las instituciones financieras públicas, las compañías de seguros y de reaseguros se rigen por sus propias leyes en lo relativo a su creación, actividades, funcionamiento y organización. Se someterán a esta Ley en lo relacionado a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control y vigilancia que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a estas instituciones en todo cuanto fuere aplicable según su naturaleza jurídica. La Superintendencia aplicará las normas que esta Ley contiene sobre liquidación forzosa, cuando existan causales que así lo amerite.

A su vez la **Ley Orgánica del Banco Nacional** cita lo siguiente:

LEY ORGÁNICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO

TÍTULO I

Constitución, Objeto, Domicilio y Jurisdicción

Art. 1.- El Banco Nacional de Fomento es una institución financiera pública de fomento y desarrollo, autónoma, con personería jurídica, patrimonio propio y duración indefinida.

Art. 2.- El Gobierno de la República garantiza la autonomía del Banco en los aspectos económico, financiero, técnico y administrativo. Su funcionamiento se normará por las disposiciones de esta Ley, su Estatuto, Reglamentos y Regulaciones, y su política crediticia se orientará de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida el Gobierno Nacional.

Art. 3.- El objetivo fundamental del Banco es estimular y acelerar el desarrollo socio - económico del país, mediante una amplia y adecuada actividad crediticia.

Con esta finalidad, tendrá las siguientes funciones:

- a) Otorgar crédito a las personas naturales o jurídicas que se dediquen al fomento, producción y comercialización, preferentemente de actividades agropecuarias, acuícolas, mineras, artesanales, forestales, pesqueras y turísticas, promoviendo la pequeña y mediana empresa, así como la microempresa;
- b) Recibir depósitos monetarios de plazo menor, de plazo mayor y de ahorro, y, a base de estos recursos, conceder crédito comercial;
- c), d) Nota: Literales derogados por Ley No. 92, publicada en Registro Oficial Suplemento 196 de 23 de Octubre del 2007.
- e) Conceder garantías, operar con aceptaciones bancarias y llevar a cabo las demás actividades que la Ley General de Bancos permite efectuar a estas instituciones;
- f) Administrar y actuar como agente fiduciario de fondos especiales que se constituyan por parte del Gobierno y de entidades nacionales e internacionales de financiamiento, con fines específicos de fomento, en los sectores mencionados en el literal a) de este artículo, de conformidad con los respectivos contratos que, para el efecto, se celebren;
- g) Participar en la política nacional de estabilización de precios y colaborar con las entidades gubernamentales encargadas de la comercialización de productos de las actividades

enunciadas en el literal a) de este artículo, para financiar las mismas; h) Estimular el desarrollo de cooperativas u otras organizaciones comunitarias, mediante la concesión de crédito;

i) Promover y organizar empresas de abastecimiento de artículos necesarios para la producción agropecuaria, de la pesca, pequeña industria y artesanía;

j) Colaborar con los organismos del Estado y otras instituciones que tengan a su cargo programas de asistencia técnica, para mejorar las condiciones de la agricultura, artesanía y pequeña industria;

k) Desarrollar toda otra actividad que sea compatible con los objetivos del Banco, encaminada al mejoramiento de las condiciones de vida del trabajador agrícola, artesanal e industrial;

l) Incrementar la creación de pequeños almacenes o centros de comercialización de productos agropecuarios, así como financiar la importación de insumos que éstos realicen;

m) Establecer convenios de cooperación con organizaciones no gubernamentales, siempre que los objetivos de tales convenios sean afines con los objetivos del Banco. Con igual fin, se podrá también conceder crédito para microempresas, actuando estas organizaciones no gubernamentales como bancos de primer piso, si estuvieren autorizadas legalmente para el efecto;

n) Además de las operaciones señaladas en este artículo, el Banco podrá efectuar todas las operaciones contempladas en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, incluidas las de comercio exterior.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

2.4.1 Categorización de Variables

2.4.1.1 *Supra Ordinación*

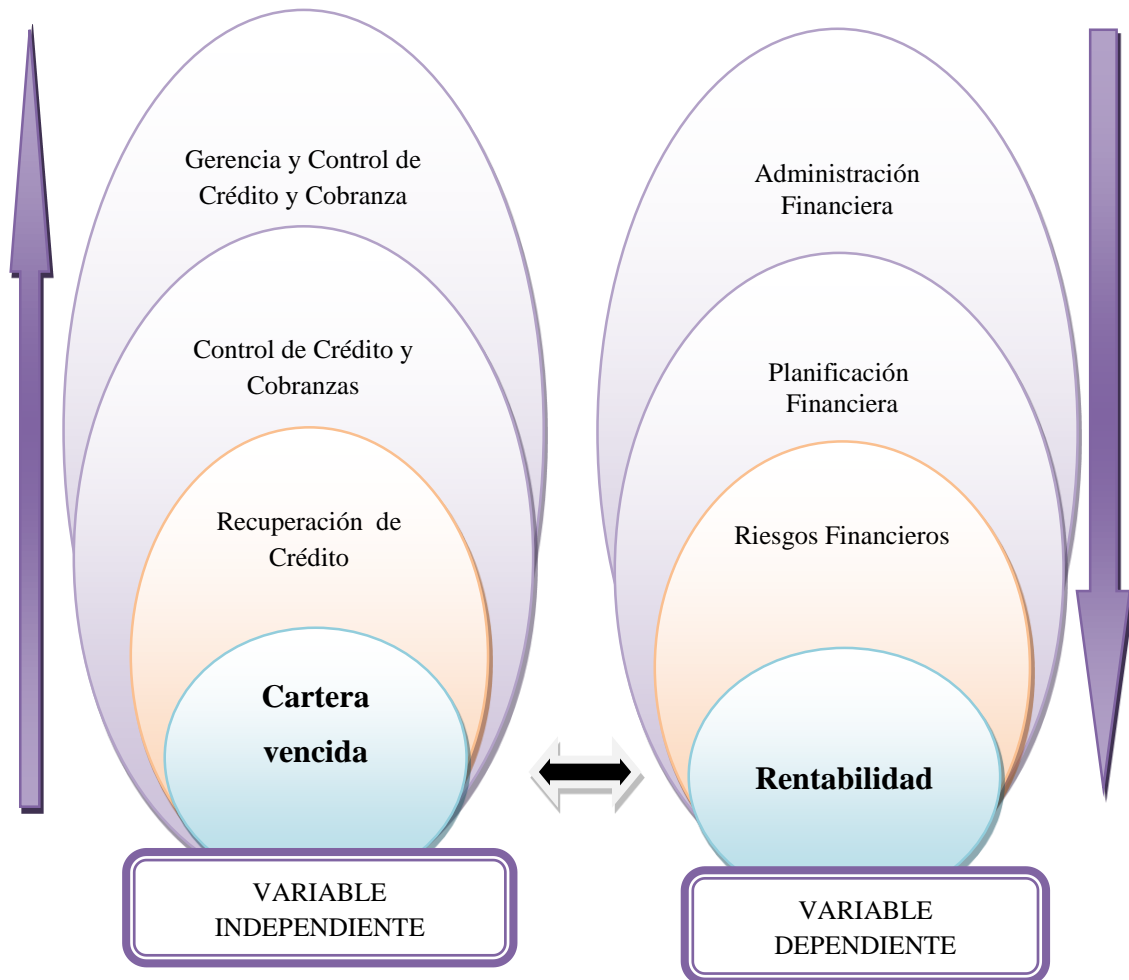


Figura N° 2 Categorías Fundamentales
Elaborado por: Ana Rodríguez

2.4.1.2 *Infra Ordinación de la Variable Independiente*

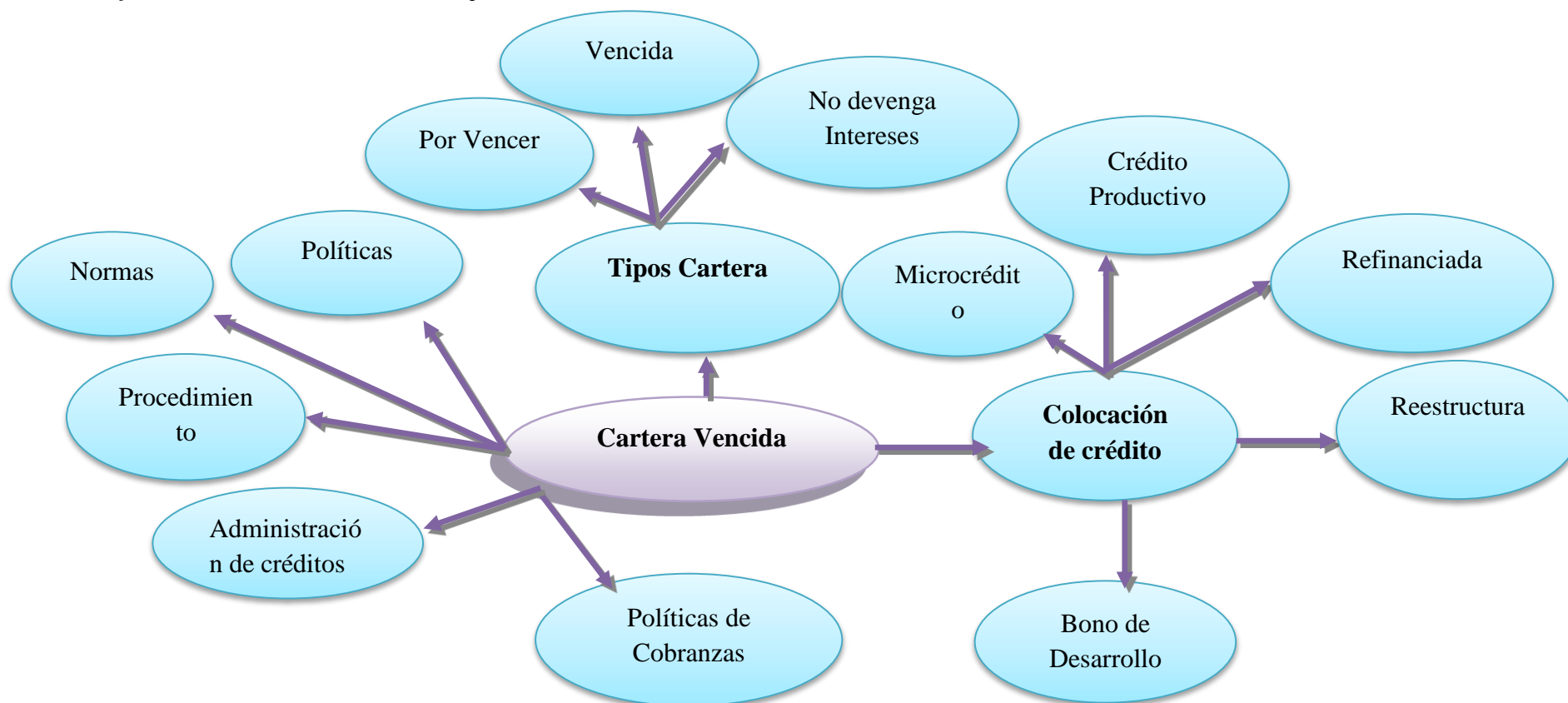


Figura N° 3 Categoría Fundamentales de la Variable independiente
Elaborado por: Ana Rodríguez

2.4.1.3. *Infra Ordinación de la Variable Dependiente*

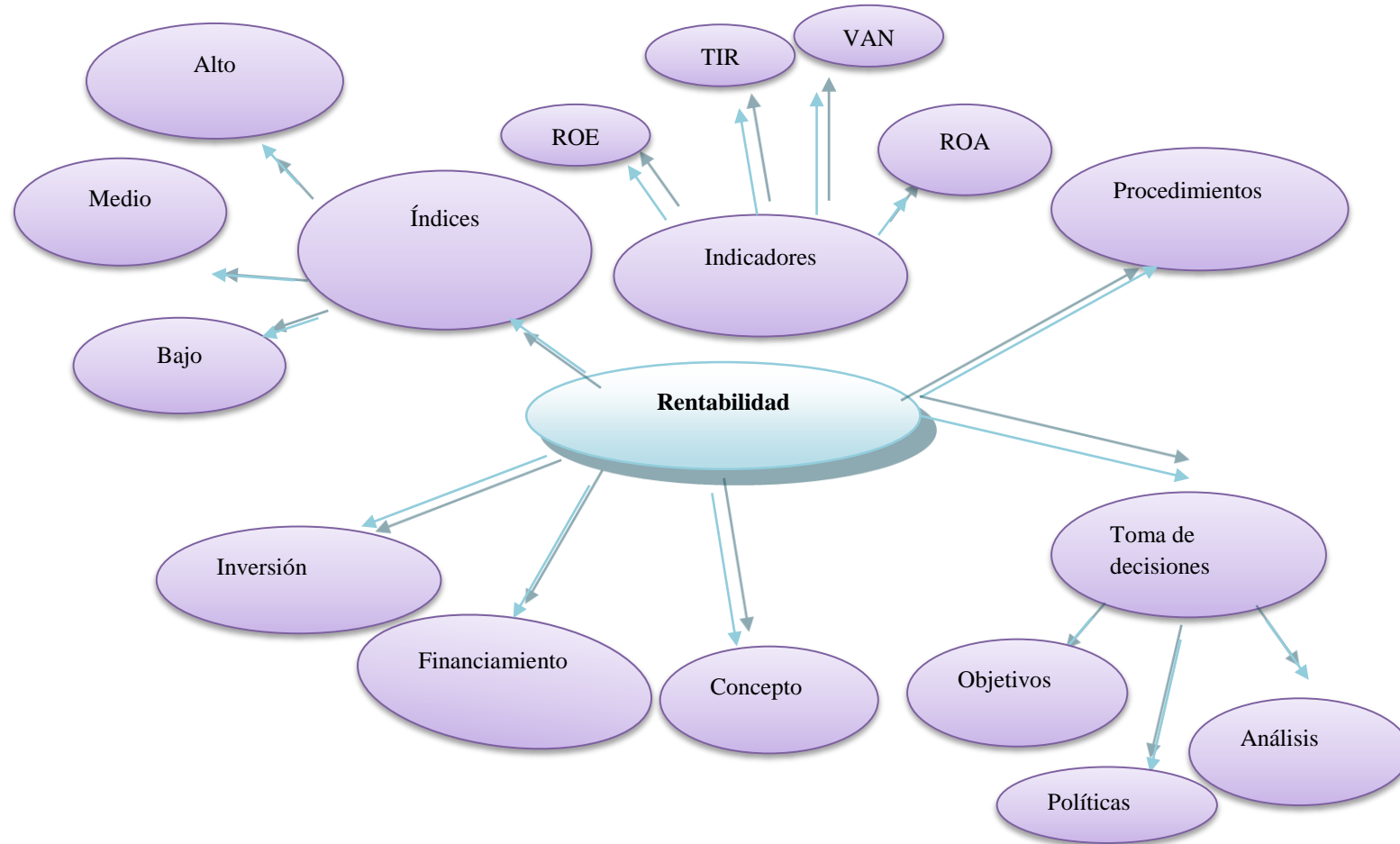


Figura N° 4 Categorías Fundamentales de la Variable Dependiente
Elaborado por: Ana Rodríguez

2.4.2. Visión dialéctica de contextualización que sustentan las variables del problema

2.4.2.1 Marco Conceptual de la Variable Independiente

2.4.2.1.1 Gerencia y Control de Crédito y Cobranza

Definición

Para (Integrity latin America, 2014, pág. 1), indica que:

El área de crédito y cobranza de una empresa es una pieza clave dentro de una organización. Antes de una venta el área de crédito debe decidir a quién, hasta que monto y a qué plazo venderle, y después de la venta el área de cobranza ve que los plazos de pago se cumplan y cuando no toma medidas para procurar el pago lo antes posible. Esto viene a estar directamente relacionado con los ingresos de la compañía y con su capital de trabajo, y se refleja en su salud financiera.

Objetivos de la gerencia de crédito y cobranzas

- Desarrollar competencias que ayude a mantener una cartera creciente, sana, controlada y rentable.
- Entregar herramientas y criterios de gestión estratégica para la adecuada administración del crédito, la cartera, la cobranza y el recaudo.
- Identificar y destacar la incidencia del riesgo crediticio en la gestión comercial y en las finanzas. (Integrity latin America, 2014, pág. 1)

Composición de los Créditos:

Está compuesto por:

- Solicitante del Crédito (Clientes deudores)
- Otorgante del Crédito (Acreedores)
- Documentos a cobrar: Facturas, letras, pagares; etc
- Deudores Morosos
- Garantías Reales o Prendarias
- Tasa de Interés Pactada
- Monto del Crédito
- Plazos y modalidad de pago. (Calderón Prado Roberto C, 2012, pág. 3)

El riesgo crediticio

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

Tipos de riesgos crediticios

Para (Begazo Dilman O, 2010, págs. 1-22), señala lo siguiente:

Los riesgos financieros

Una administración prudente es aquella que mide los riesgos del giro del negocio en la que se encuentra, adoptando las acciones que permitan neutralizarlos en forma oportuna.

Los riesgos económicos

El riesgo económico es la posibilidad de sufrir una pérdida.

Para entender mejor su concepto comenzaremos seleccionando la variable que mide el resultado de la actividad económica.

Riesgos económicos globales

Este favorable escenario global puede continuar pero también se puede deteriorar por la manifestación de una serie de riesgos que se mantienen latentes

El riesgo ambiental

El riesgo ambiental se define como: La probabilidad de daños a una comunidad o grupo humano en un lugar dado, debido a las amenazas propias del ambiente y a la vulnerabilidad de los elementos expuestos.

El riesgo político

El riesgo político puede definirse como la probabilidad de que un evento político dado resulte en pérdidas para una firma determinada. Existen muchas clases de riesgo político, las cuales pueden dividirse en general en riesgos extralegales y riesgos legales-gubernamentales. El riesgo político extralegal incluye cualquier evento que emane desde afuera de la autoridad preexistente o de la estructura de legitimidad del Estado, tales como terrorismo, sabotaje, revoluciones o golpes militares.

Riesgos psicosociales

Los factores de riesgo psicosociales deben ser entendidos como toda condición que experimenta el hombre en cuanto se relaciona con su medio circundante y con la sociedad que le rodea, por lo tanto no se constituye en un riesgo sino hasta el momento en que se convierte en algo nocivo para el bienestar del individuo o cuando desequilibran su relación con el trabajo o con el entorno.
Delimitación conceptual del estrés.

Sujeto del crédito

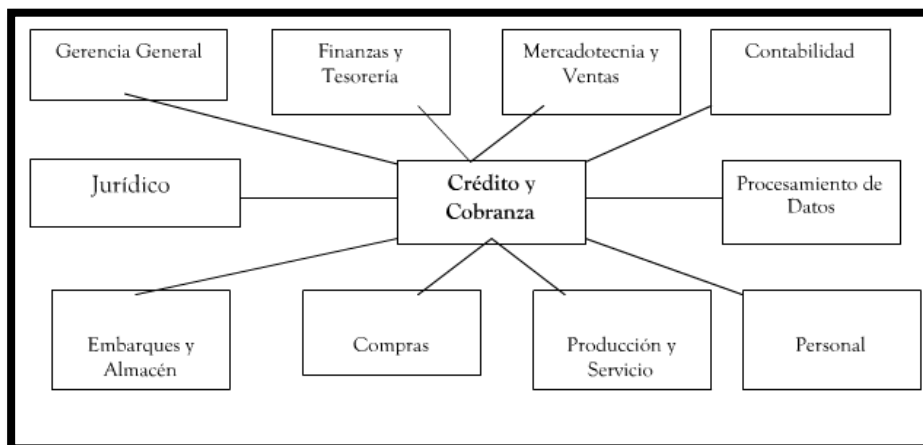
Es la persona natural o jurídica que reúne los requisitos para ser evaluado y posteriormente ser favorecido con el otorgamiento de un crédito, en efectivo o venta de un artículo con facilidades de pago. Estos requisitos están comprendidos en la política de créditos de la empresa que otorga dicho crédito. (Calderón Prado Roberto C, 2012, pág. 2)

2.4.2.1.2 Control de Crédito y cobranzas

Para (Saku K, 2013, pág. 3), cita lo siguiente:

La Administración de Crédito y Cobranza corresponde al área financiera de la empresa pero por lo que respecta a sus relaciones funcionales, coordina fundamentalmente con la administración de venta, y por ende, con el área de mercadotecnia.

Figura N° 5 Crédito y Cobranza



Fuente: (Saku K, 2013, pág. 3)

Definición de Cobranza

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

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

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

Políticas de crédito y cobranza

La política de créditos que es expresada en términos de procedimiento sobre como otorgar créditos y como realizar las cobranzas es un trabajo ordenado que obedece a la siguiente secuencia y que necesariamente debe constar por escrito porque ello favorece a que el personal tenga plena conciencia del trabajo que realiza.

A continuación se menciona los pasos para establecer la política de Crédito y Cobranza:

1. Identificación de los objetivos por alcanzar.
2. Lineamientos previos o borradores de lo que será la política de créditos.
3. Discusión y revisión de esos lineamientos con las personas de las áreas involucradas: ventas, finanzas, contabilidad, legal etc.
4. Redacción definitiva de las políticas de créditos.
5. Aprobación de la Gerencia.
6. Difusión dentro de la empresa, de la política de créditos entre todos los responsables de su ejecución.
7. Implementación o puesta en marcha de la política de créditos aprobada y difundida.
8. Control de los resultados para verificar si las políticas están contribuyendo al logro de los objetivos o para aplicarse las medidas correctivas si fueran necesarias. (Rivas R, 2013, pág. 6)

Proceso de concesión de créditos

Considerando que la inversión en cuentas por cobrar se hace en términos de riesgo, en el proceso de concesión de créditos existen cuatro pasos básicos:

- Desarrollo de una idea sobre la calidad del crédito.
- Investigación del solicitante del crédito.
- Análisis del valor del crédito del solicitante.
- Aceptación o rechazo de solicitud de créditos.

La decisión de conceder crédito va a estar basada en la información que se obtenga del cliente para tales efectos. A pesar de la existencia de muchas fuentes de información crediticia, es obvio que se incurra en gastos para obtenerla. En algunos casos, en particular para pequeñas cuentas, es posible que el costo de obtener la información sea superior a la rentabilidad potencial de la cuenta; entonces la firma tendrá que conformarse con una información muy limitada para fundamentar sus decisiones en la concesión de créditos. Otro aspecto, además del costo que la firma debe tomar en consideración, es el tiempo que requiere investigar al solicitante de crédito.. (Rivas R, 2013, pág. 4)

Clasificación Crediticia.

Los rubros a ser considerados en la clasificación crediticia son los siguientes:

- Análisis del Flujo de Fondos (entradas y salidas de dinero en efectivo)
- Situación Financiera (liquidez de la empresa)
- Nivel de Endeudamiento y capacidad de Generación de Utilidades

- Cumplimiento en el pago de sus obligaciones
- Sistema de información de la empresa
- Gestión de la empresa
- Potencial del sector económico al que pertenece
- Posición de la empresa en el mercado.

De acuerdo a la normativa del mercado financiero establecida por la SBS, el rubro más importante es flujos de efectivo. No obstante, en su práctica corriente los bancos conceden especial importancia a las garantías de que disponga el cliente, así como a la velocidad con la que se pueda ejecutarse estas garantías si ello fuera necesario hacerlo.

Cada rubro recibe un puntaje. De acuerdo a la suma total de puntos. (Rivas R, 2013, págs. 7-8).

Errores Crédito y Cobranzas

- Informar al que recibió el servicio que habrá gastos e intereses moratorios en caso de que su cuenta sea asignada a un externo para su recuperación: Dicha política debe ser muy precisa pero, sobre todo, respetada por la propia empresa al llevarla a cabo sin excepciones.
- No tener una política de crédito y cobranza: Desde un inicio la empresa que provee esta clase de servicios debe contar con una política de crédito y cobranza por escrito. De esta forma, el cliente sabrá cuáles son las fechas para realizar su pago, cuándo se considera su saldo vencido, el proceso de seguimiento, así como las consecuencias en caso que el crédito se considera en “mora”.
- No enviar sus facturas de inmediato: Las facturas deben enviarse al momento en que su empresa tenga el comprobante de que el flete o el servicio se llevaron a cabo. Si es una factura recurrente, como es el caso de la renta de cajas o servicio dedicado, la cuenta tendrá que mandarse el mismo día mes por mes.
- El hecho de no expedir las facturas de inmediato genera un retraso en los pagos y provoca que los clientes se queden con la percepción de que tiene más días para pagar sus facturas. Los usuarios, sin duda alguna, le darán prioridad de pago a aquellas empresas que envían puntualmente sus facturas.
- No dar seguimientos meticulosos: Cuando un cliente tiene un retraso en sus pagos, es de suma importancia que se asigne a alguien más para que le dé seguimiento hasta que se ponga al corriente. Es importante tener toda la información a la mano (solicitudes de fletes, cartas porte, facturas, correos electrónicos claves). Los contactos con el cliente deben de ser constantes, sin bajar la guardia.
- No actualizar sus bases de datos: Hay muchas facturas que no se cobran porque que fueron enviadas a otra dirección o fueron dirigidas a una persona que ya no trabaja en la empresa y la factura se pierde. Los errores

generados por la organización deberán ser fáciles de corregir al establecer un proceso de actualización de información de sus clientes.

- Ser incoherente con el cliente: Uno de los errores más comunes es no hacer lo que se comentó o aseguró al cliente que haría. Esta incongruencia entre lo que se dice y lo que se hace genera pérdidas millonarias en la industria. El hecho de que alguien en la compañía le haya asegurado al cliente que le enviaría alguna información o documento ese mismo día, y en realidad se la envió 24 horas después o una semana más tarde, es una de las mejores fórmulas para perder el prestigio y credibilidad de la asociación.
- No considerar la implicación de impuestos. La empresa proveedora de servicios de fletes podría deducir de impuestos aquellas cuentas incobrables. Es muy importante que se analice este tema con un contador y se genere así el beneficio fiscal.
- Fallar en resolver disputas en etapas tempranas: Es muy común que los pagos se retrasen cuando los clientes dicen no estar contentos con el servicio de transporte que se le dio, ya sea por alguna demora en la entrega, daño en la mercancía o disputa de algún cargo.
- Aceptar las evasivas: En esta época, debido a la tecnología y estilo de vida, es muy fácil que los clientes eviten las llamadas, correos electrónicos y otro tipo de comunicación. En este contexto, no se deben permitir evasivas. Por lo que hay que ser creativo y consistente hasta que se comunique con la persona clave para poder conversar sobre el saldo vencido o la problemática en el crédito.
- Hay que escalar las gestiones de cobranza hasta hablar con el dueño o alguien a nivel dirección de ser posible: Si a este nivel los intentos de cobro son ignorados, o se producen más omisiones, es una señal clara de que el cliente no tiene intención de pagar y es recomendable asignar su cuenta a una agencia de cobranza o abogado de inmediato. (Rivas R, 2013, págs. 12-13)

2.4.2.1.3 Recuperación de créditos

Para (Cruz Mendoza Javier E, 2013, págs. 4-6), cita que:

La recuperación de las cuentas por cobrar viene a constituir la fase culminante del proceso de ventas a crédito, el cual ocasiona entre otras cosas un problema de liquidez, es decir, de aspecto financiero, puesto que por una parte, aunque las ventas hayan sido planificadas, existen situaciones complejas que no pueden ser valoradas ni previstas con resultados precisos; pero por otra parte resulta más complejo aun pronosticar las probabilidades de los cobros originados de las ventas a crédito efectuadas más que todo en el caso de los negocios que se inician, los cuales necesitan fondos para la adquisición de nuevas existencias, para así poder responder al incremento de sus ventas este hecho hace necesario que se

tenga conocimiento en forma teórica, el valor del capital de trabajo capaz de cubrir esa situación financiera.

Etapas del procedimiento de recuperación de créditos

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

Etapas de recordatorio y técnicas.

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

Etapas de persecución.

Numerosas técnicas están disponibles al acreedor en la etapa de persecución de la cobranza. La mayoría incluye cartas ordinarias, llamadas telefónicas, telegramas, cartas registradas o certificadas y citas personales.

Cartas de insistencia. En la mayoría de las oficinas de crédito, el procedimiento de insistencia se basa en una serie de cartas. La primera es muy moderada, usualmente más enérgica que un recordatorio. El tono de la carta crece progresivamente cada vez más firme y los intervalos entre ellas son progresivamente más cortos. Las cartas de cobranza que consiguen dinero y mantienen la buena voluntad del cliente, requieren experiencia, estudio y reflexión.

Cobranza por medio de un abogado.

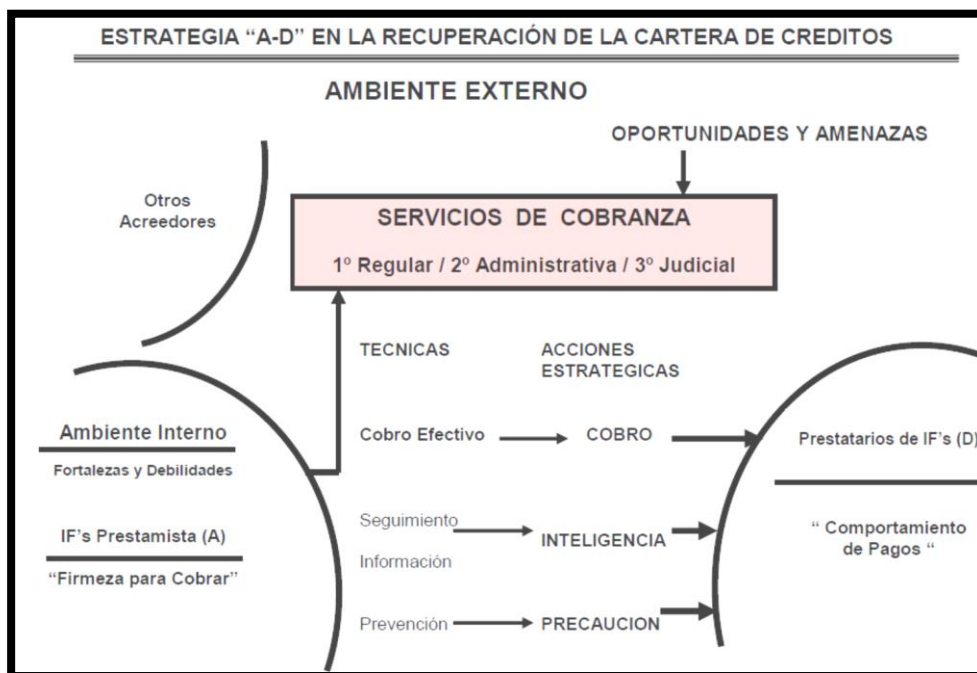
Cuando a un abogado se le da una cuenta, debe ser instruido para proceder inmediatamente y enérgicamente para cobrarla. Un buen abogado encargado de cobranzas, se enterara de una demanda (o reclamación) tan pronto la reciba. De inmediato intentara cobrar la deuda totalmente y si no le es posible , realizara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

Un juicio es el último recurso.

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

Estrategias para la recuperación de la cartera de créditos.

Figura N° 6 Estrategias para la recuperación de la cartera de créditos.



Fuente: (Susano Aurelio R, 2014, pág. 13)

Técnicas de Cobranza que se emplean

Para (Susano Aurelio R, 2014, págs. 15-20). Cita que:

Las técnicas de cobranza que se emplean de manera usual entre los intermediarios financieros son cinco.

- Técnica Tradicional;
- Técnica Convencional – Bancaria;
- Técnica de Cobro a Presión;
- Técnica de Premio - Castigo y
- Técnica relación Acreedor - Deudor.

La Técnica Tradicional busca en el deudor la cancelación de las acreencias a costos mínimos. Esta técnica descansa básicamente en la voluntad de pagos del prestatario; haciendo alta la incertidumbre de cobro. La rentabilidad del préstamo es alta. Se cumple con el requerimiento de pagos a los clientes, de la manera más simple; mediante el aviso del vencimiento. Luego se espera la cancelación en la caja del acreedor. El objetivo central sólo es el cobro. El mecanismo para la disciplina de pagos del deudor es el castigo en cargos financieros, corte del crédito y ejecución de garantías.

La Técnica Convencional - Bancaria, se efectúa por "cobros en cargo a cuenta corriente u otra cuenta con saldo acreedor del cliente", busca del deudor la cancelación de las acreencias a costos y tiempo mínimos. Esta técnica descansa

en el cobro al vencimiento. Sin embargo, la falta de saldos acreedores, genera incertidumbre de cobro y disminuye sensiblemente la rentabilidad del préstamo. Se cumple con el requerimiento de pagos a los clientes, con el aviso del vencimiento. Luego se busca la cancelación en la oportunidad de la existencia del saldo acreedor. El objetivo central sólo es el cobro. La disciplina de pagos del deudor se da a partir del castigo, en cargos financieros, corte del crédito, ejecución de garantías.

En la Técnica de Cobro a Presión, el deudor, co-deudor y el garante son vistos como presas para cazar. Se busca en el deudor y garantes la cancelación de las acreencias por todos los medios posibles y a cualquier costo. No importa la voluntad de pagos del prestatario. El requerimiento de pagos a los clientes es permanente, se inicia con el aviso del vencimiento y luego; arranca la batalla por la cancelación en la caja del acreedor. La incertidumbre de cobro es mínima. El objetivo es cobrar. La rentabilidad del préstamo es baja. La disciplina de pagos del deudor se consigue con una variedad de castigos e intimidaciones en presión moral, cargos financieros, corte del crédito, ejecución de garantías. 21

La Técnica de Premio - Castigo. El pago del deudor es estimulado mediante "la zanahoria y el palo". Se busca en el deudor la cancelación puntual de las acreencias premiándolo. Esta técnica descansa fundamentalmente en acrecentar la voluntad de pagos del prestatario. La incertidumbre de cobro, los costos y la rentabilidad del préstamo es media. Se cumple con el requerimiento de pagos a los clientes con el aviso del vencimiento y la promoción de los premios. Se atrae la cancelación en la caja del acreedor. El objetivo central no sólo es el cobro, también la formación de un prestatario de pago puntual. La disciplina de pagos del deudor se consigue con el premio ó el castigo en cargos financieros y corte del crédito.

La Técnica Relación Acreedor - Deudor. La gestión de la cobranza y la ejecución del cobro es un compromiso de prestamista y prestatario. Esta técnica promueve la voluntad de pagos del prestatario y cautela su capacidad de pagos. Si bien los costos son medios, la rentabilidad del préstamo es alta y la incertidumbre mínima. Se requiere los pagos a los clientes con el aviso del vencimiento. La caja del acreedor se acerca al deudor para su pronto pago. El acreedor está junto con el deudor para su oportuna cancelación, la disciplina de pagos del deudor es un ejercicio; pero también hay castigo en cargos financieros y corte del crédito.

1. En la aplicación de estas técnicas, se incurre en un conjunto de abusos y defectos que conspiran contra el buen trabajo de la tecnología. Estas fallas son producto de inexperiencia, desconocimiento ó carencia de know-how.
2. En la técnica tradicional se abusa de la voluntad de pagos, lo que relaja la disciplina en la atención de obligaciones del deudor.
3. En la técnica convencional bancaria, se exagera en la capacidad de cargos en cuenta del acreedor y la voluntad de pagos del deudor. La cobranza a presión exagera su exigencia de pago y termina ahuyentando al cliente de pago puntual.
4. En las técnicas de premio - castigo y la relación acreedor - deudor, los factores estimulantes del pago pueden encarecer excesivamente la

técnica, haciendo muy costosa la promoción ó formación del prestatario de pago puntual.

5. En muchos casos, no se efectúa el requerimiento de pagos con la debida firmeza, de allí que se pueda generar un relajamiento de la disciplina del deudor. Las técnicas mal empleadas enfatizan en exceso el estímulo de pagos y pueden no servir para una adecuada sólida disciplina financiera del deudor.

2.4.2.1.4 Cartera Vencida

Definición

Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasar se de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento. En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito, por el no pago de un determinado número de cuotas, caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación. (Superintendencia de Bancos y Seguros Chile , 1998, pág. 2)

Por otra parte (Banco de Mexico , 2013, pág. 1)

La cartera de crédito se clasifica como vencida cuando los acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, cuando el principal, intereses o ambos no han sido liquidados en los términos pactados originalmente, considerando los plazos y condiciones establecidos en la regulación¹. Para clasificar los créditos como vencidos con pago único de principal, se requieren 30 días o más de vencimiento; para el caso de los créditos resolventes, 60 días, y para el de los créditos a la vivienda, 90 días.

Formula del índice de morosidad para la cartera vencida

El Índice de Morosidad (IMOR) es la cartera de crédito vencida como proporción de la cartera total. Es uno de los indicadores más utilizados como medida de riesgo de una cartera crediticia.

$$IMOR = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$$

Causas de la cartera vencida.

Surge principalmente cuando una empresa ofrece crédito a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. A pesar del riesgo que el otorgamiento de crédito representa en términos de costos, es una política necesaria porque apoya y estimula las ventas y, logra el desarrollo de negocios en el mediano y largo plazo con el cliente.

En este sentido, el objetivo es lograr un manejo de cuentas por cobrar adecuado que permita mantener o incrementar las ventas de los clientes que se reflejen en la rentabilidad de la organización y lograr identificar y controlar el porcentaje de clientes que pueden representar un costo por insolvencia. No obstante, el establecimiento de las políticas de crédito en base a un análisis previo se lleva a cabo, en la mayoría de los casos, en las grandes organizaciones, mientras que en la micro y pequeña empresa es casi inexistente. (López Salazar A & otros, 2006, pág. 24).

TIPOS DE CARTERA

➤ CARTERA POR VENCER

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012) en su *“Catálogo Único de Cuentas”*.

Se entiende cartera por vencer aquella cuyo plazo no ha vencido y aquella vencida hasta 60,30 y 15 días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación según sea el caso, o de acuerdo a, lo establecido en el respectivo contrato, sin perjuicio de cálculo de los intereses por mora a que hubiera lugar desde el día siguiente del vencimiento de la operación.

CRÉDITOS VIGENTES

“En esta cuenta se registran los saldos de capital de los créditos que se encuentran al día en el cumplimiento del plan de pagos pactado originalmente” (Sistema Bancario de Instituciones Financieras, 2012) **“Manual de contabilidad para Bancos”**

Es aquella en la cual se determina a los clientes que han cancelado sus cuotas y que su fecha de vencimiento de crédito para finalizar el pago está próxima a culminar.

➤ QUÉ NO DEVENGA INTERÉS

Según, (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2012), en su

“**Catálogo Único de Cuentas**” menciona que:

En la cartera que no devenga intereses se registra el valor de los créditos que por mantener valor, cuotas o porciones de capital que forman parte de los dividendos vencidos por más de un plazo determinado en la normativa que emita la Superintendencia de Economía Popular y solidaria, dejan de devengar interés e ingresos. Adicionalmente registrara la porción del capital de los créditos directos, cuotas y dividendos de préstamos por vencer que por efecto de encontrarse calificado de dudoso o perdida dejan de devengar intereses e ingresos.

Una vez que una cuota o dividendo se transfiere a cartera vencida todos los valores restantes por vencer, en el plazo determinado en la normativa legal vigente, o para el caso de créditos otorgados con periodo de gracia, cuyos dividendos estén conformados exclusivamente por intereses, y dos dividendos estuvieren impagos, se reclasificara a cartera que no devenga intereses en la subcuenta correspondiente al rango del vencimiento futuro de cada cuota.

➤ VENCIDA

Según, (CUC, 2012, pág. 23), en su “**Catálogo Único de Cuentas**” menciona que:

En cartera vencida se registran los créditos, en todas sus modalidades que no hubieren sido cancelados dentro de los plazos que establezca la resolución de Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria”. Adicionalmente registra las operaciones contingentes pagadas por la institución por cuenta de clientes que o hayan recuperado.

Las entidades controladas deben realizar las reclasificaciones necesarias entre las diferentes subcuentas, en función de los días que se mantiene cada porción del capital de una cuota.

Los valores por vencer registrados como cartera que no devenga intereses, deben ser reclasificados a cartera vencida cuando no han sido recaudados dentro de los días determinados en la disposición normativa que se emita, posteriormente a la fecha de su vencimiento.

Según, (Sistema Bancario de Instituciones Financieras, 2012), **en su “Manual de contabilidad para Bancos” expresa que:**

En esta cuenta se registran los saldos de capital de los créditos que se encuentran con atrasos en sus pagos y no han sido reestructurados, o la institución no ha presentado la demanda correspondiente para su cobro por la vía judicial.

Con respecto a los créditos pagaderos en cuotas, se considera vencida la cuota si transcurridos treinta (30) días continuos desde la fecha en que debió ser pagada,

dicho pago no fue efectuado. Asimismo, se debe contabilizar la parte del capital vencido de la cuota, en la subcuenta que corresponda de la cuenta 133.00 “Créditos vencidos”. La totalidad del crédito será considerada vencida, cuando exista por lo menos una cuota con noventa (90) días de vencida y no cobrada, es decir a los ciento veinte (120) días de la fecha de emisión de la primera cuota vencida.

Es aquella cartera crediticia cuya fecha y valor han vencido y sus dueños no se han acercado a realizar el pago necesario, por lo que pasa a formar parte de dicha cuenta.

➤ **CRÉDITO PRODUCTIVO**

Son créditos otorgados a mediana escala en producción y ventas, economía ampliada.

Créditos otorgados a personas naturales y jurídicas, con el fin de destinarlos a actividades de producción, comercio o servicios alineadas a las políticas públicas de desarrollo destinado a la adquisición de activos fijos o financiamiento de capital de trabajo.

Se financiara actividades productivas dentro de los sectores:

- Producción
- Servicio
- Comercio
- Agrícola
- Pecuario

➤ **MICROCRÉDITO**

Es para personas con actividades a pequeña escala de producción y ventas, economía simple.

Crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o a un grupo de prestatarios con garantía quirografaria- solidaria, prendaria o hipotecaria destinados a financiar actividades en pequeña escala de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago provenga de los ingresos directamente

relacionados con la actividad productiva y de comercialización, o de otros conceptos redituables anuales individuales o respecto del núcleo familiar.

Tabla N° 1 Sujetos de Crédito

Segmento	Microcrédito Fortalecimiento	Microcrédito Crecimiento
Definición	Microempresarios de economía subsistencia y acumulación simple, urbano y rural	Microempresarios de acumulación simple, ampliada, urbano rural
Ingresos totales anuales	Hasta \$40.000	Hasta \$ 100.000
Límite de endeudamiento	Hasta \$20000 el sistema financiero incluyendo la operación propuesta	Hasta \$ 40000 en el sistema financiero, incluyendo la operación propuesta
Activos	Hasta \$ 50000	Hasta \$ 150000

Elaborado por: Banco Nacional de Fomento

➤ **BONO DE DESARROLLO**

Es para personas que tienen actividades de subsistencia.

El bono de desarrollo humano es un subsidio monetario directo del gobierno de Ecuador que fue implementado en septiembre de 1998 durante el gobierno de Jamil Mahuad. Su objetivo principal fue la compensación a la eliminación de los subsidios en gas y electricidad. Actualmente sus objetivos son:

- Contribuir con la disminución de los niveles de desnutrición crónica y de enfermedades prevenibles para niñas y niños menores de 5 años de edad; y,
- Promover la reinserción escolar, y asegurar la asistencia continua a clases a niñas, niños y adolescentes de entre 5 y 18 años de edad.
- Proteger a los adultos mayores y personas con discapacidad.
- Garantizar a los núcleos familiares un nivel mínimo de consumo.

- Incorporar corresponsabilidades específicas orientadas a la inversión en educación y salud.

2.4.2.2 *Marco Conceptual de la Variable Dependiente: Rentabilidad Financiera.*

2.4.2.2.1. *Administración Financiera*

Definición

La administración financiera de una organización se ocupa del movimiento de dinero o valores que lo representen. Tiene a su cargo la supervisión correcta de los recursos financieros. Su tarea tiene que ver con el cálculo de: inversiones, ingresos y gastos. (Ledesma Wilhjelm M, 2013, pág. 1)

Por otra parte (Lcda. Guartan Moreno A, 2009, pág. 3), indica que:

Los Administradores financieros desempeñan una función dinámica en el desarrollo de las empresas modernas, los mismos que en la actualidad deben enfrentarse a la competencia corporativa, cambios tecnológicos, la inflación, tasas de interés, y los aspectos éticos relacionados con ciertas operaciones financieras. Por lo tanto más que nunca es necesario que las finanzas tengan una función estratégica vital en las corporaciones.

Importancia.

Para (Montalvo Oscar G, 2009, pág. 4), indica que:

La Administración Financiera trata principalmente del dinero, como la variable que ocupa la atención central de las organizaciones con fines de lucro. En este ámbito empresarial, la administración financiera estudia y analiza los problemas acerca de:

- La Inversión
- El Financiamiento
- La Administración de los Activos

Si el conjunto de temas de la administración financiera debiera clasificarse sistemáticamente en grandes temas, dichos temas serían los tres antes mencionados.

Objetivos de la Administración Financiera

Para (Orozco S, 2011, pág. 3), cita que:

Los Objetivos de la Administración Financiera son:

1. Planear el crecimiento de la empresa, tanto táctica como estratégica.

2. Captar los recursos necesarios para que la empresa opere en forma eficiente. Asignar recursos de acuerdo con los planes y necesidades de la empresa.
3. Optimizar los recursos financieros.
4. Minimizar la incertidumbre de la inversión.
5. Maximización de las utilidades.
6. Maximización del Patrimonio Neto
7. Maximización del Valor Actual Neto de la Empresa.
8. Maximización de la Creación de Valor.

Objetivos de la Administración Financiera

Para (Eduardo, Marzo, pág. 4), cita que:

La administración financiera tiene por objetivos determinar las siguientes condiciones:

- Planear el crecimiento de la empresa, tanto táctica como estratégica.
- Captar los recursos necesarios para que la empresa opere en forma eficiente.
- Asignar recursos de acuerdo con los planes y necesidades de la empresa.
- Optimizar los recursos financieros.
- Minimizar la incertidumbre de la inversión.
- Maximización de las utilidades
- Maximización del Patrimonio Neto
- Maximización del Valor Actual Neto de la Empresa
- Maximización de la Creación de Valor

Por último, el objetivo básico financiero está definido, no como cree mucha gente en la maximización de utilidades, sino como la maximización de la riqueza de los dueños de la empresa, la cual viene a ser igual a la maximización del valor de la empresa.

2.4.2.2.2. Planificación Financiera

Definición

Para (Turmero Astros Ivan J, 2012, págs. 1-2), indica que:

La planificación financiera en una empresa pretende plantear diferentes objetivos a cumplir, ya sean estos posibles u óptimos, para que de esta manera, los mismos puedan ser evaluados con posterioridad. Si bien la obtención de estas estrategias de planificación financiera son el objetivo final de la misma, éste no se obtiene mediante a observaciones vagas de las situaciones financieras de la empresa ya que solo se presenta luego de un extenso y arduo análisis de la

totalidad de los efectos, tanto positivos como negativos, que pueden llegar a presentarse para cada decisión que se tome con respecto a la planificación financiera de la empresa.

A su vez (Quintero Pedraza J.C, 2009, pág. 2), señala que:

La planificación financiera es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer en una empresa pronósticos y metas económicas y financieras por alcanzar, tomando en cuenta los medios que se tienen y los que se requieren para lograrlo.

También se puede decir que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se deben realizar en lo futuro para lograr los objetivos trazados: planear lo que se quiere hacer, llevar a cabo lo planeado y verificar la eficiencia de cómo se hizo. La planificación financiera a través de un presupuesto dará a la empresa una coordinación general de funcionamiento.

Importancia

Es importante que estas decisiones sean tomadas en conjunto y nunca separadamente ya que esta situación podría ser motivo de serios problemas de desacuerdo y convivencia entre los ejecutivos encargados de la toma de dichas decisiones, al no tener en cuenta decisiones que pueden llegar a traer consecuencias que afecten a otros sectores de la empresa. Todas las personas encargadas de la planificación financiera de una empresa, son concientes de que No existe un plan perfecto. Sin embargo para poder alcanzar un plan cercano al óptimo deben realizarse procesos de prueba y error. (Turmero Astros Ivan J, 2012, págs. 1-2)

El objetivo de la planificación financiera.

Es minimizar el riesgo y aprovechar las oportunidades y los recursos financieros, decidir anticipadamente las necesidades de dinero y su correcta aplicación, buscando su mejor rendimiento y su máxima seguridad financiera. El sistema presupuestario es la herramienta más importante con lo que cuenta la administración moderna para realizar sus objetivos. (Quintero Pedraza J.C, 2009, pág. 2)

Elementos clave en el proceso de planificación financiera

1. La planificación del efectivo consiste en la elaboración de presupuestos de caja. Sin un nivel adecuado de efectivo y pese al nivel que presenten las utilidades la empresa está expuesta al fracaso.
2. La planificación de utilidades, se obtiene por medio de los estados financieros pro forma, los cuales muestran niveles anticipados de ingresos, activos, pasivos y capital social.
3. Los presupuestos de caja y los estados pro forma son útiles no sólo para la planificación financiera interna; sino que forman parte de la información que

exigen los prestamistas tanto presentes como futuros. (Quintero Pedraza J.C, 2009, pág. 2)

Niveles básicos para el plan financiero.

- a) Plan a largo plazo, correspondiente al ciclo largo, cuyas variables instrumentales serían las inversiones a realizar y la financiación necesaria. Este plan a largo plazo tiene su expresión cuantitativa en el denominado Presupuesto de Capital, formado por un presupuesto parcial de inversiones y otro de financiaciones.
- b) Plan a corto plazo, correspondiente al ciclo corto, para el cuál estarían prefijadas las estructuras económicas (activo permanente) y financieras (pasivo fijo), en sus magnitudes más importantes, por el Plan a largo plazo. Sus variables instrumentales serían el volumen de ingresos, y el coste de los mismos. Este Plan a corto plazo tiene su expresión cuantitativa en los denominados Presupuestos de Explotación. (Quintero Pedraza J.C, 2009, pág. 2)

Servicios que incluye la Planificación Financiera.

Según (Mavello C, 2011, págs. 4-5)

- c) Gestión de la liquidez y gestión de las deudas para asegurar la liquidez necesaria para hacer frente a las deudas contraídas y a las necesidades de consumo ordinarias.
- d) Planificación de la Protección que trata de cubrir el riesgo personal y patrimonial, y su posterior gestión, mediante la contratación de seguros y el uso de técnicas actuariales.
- e) Planificación de la Inversiones para gestionar el capital actual o su creación, para generar más capital y flujos de caja futuros destinados a la inversión y al consumo.
- f) Planificación de la Jubilación para asegurar la independencia financiera y el estilo de vida requerido una vez llegada la edad de la jubilación.
- g) Planificación Fiscal para reducir el impacto fiscal, liberando flujos de caja para otros propósitos y, en definitiva, mejorar la rentabilidad financiero-fiscal.
- h) Planificación Inmobiliaria para gestionar la creación, mantenimiento, incremento y diversificación de los activos inmobiliarios.
- i) Planificación Sucesoria para garantizar el futuro de las nuevas generaciones.

En definitiva, la Planificación Financiera Patrimonial da coherencia a las decisiones financieras, al permitir entender cómo una decisión financiera sobre un aspecto concreto puede afectar a todo el conjunto de nuestras finanzas personales, al permitir ver los efectos a corto y largo plazo sobre los objetivos globales debido a que analiza los objetivos parciales como parte de un todo, al

permitir adaptarse mucho mejor a los cambios en la situación personal y familiar manteniendo la seguridad de que los objetivos finales no se han descontrolado.

2.4.2.2.3. *Riesgos Financieros*

Riesgo financiero

Para (Martinez Paricio I, 2012, págs. 1-3), añade que:

Los riesgos financieros están relacionados con las pérdidas en el valor de un activo financiero, tales como un préstamo o una inversión. Estos riesgos se clasifican a su vez en dos tipologías diferenciadas:

- **Riesgo de mercado.** Es el riesgo de pérdidas por movimientos en los precios de los mercados de capitales, ya sea en precios de renta variable, materias primas, tipos de interés, tipos de cambio, spreads de crédito, etc. También incluye el riesgo de liquidez, que se da cuando la compra o venta de un activo, para poder ser ejecutada, exige una reducción significativa en el precio (por ejemplo un inmueble presenta un riesgo de iliquidez muy superior al que pueda presentar un título de renta variable cotizada).

- **Riesgo de crédito.** Es el riesgo de incurrir en pérdidas debido a que una contrapartida no atienda las obligaciones de pago expuestas en su contrato. Ejemplos incluyen tanto el tomador de un préstamo que incumple los pagos pendientes del mismo, como un emisor de un bono de renta fija que no hace frente a los pagos de interés y/o capital. En general los distintos factores de riesgo no se presentan de modo aislado. Para ilustrar esto consideremos la emisión de un bono por parte de la corporación A. Mediante dicha emisión la entidad tendrá que pagar un interés de forma periódica (por ej. x% constante anual) a los bonistas y devolver el nominal comprometido N a vencimiento de la emisión. Los inversores que quieran suscribir esta emisión pagarán un precio inicial P y estarán sujetos a los siguientes riesgos:

- **Riesgo crédito.** Se trata del riesgo de que la entidad emisora incumpla alguno de los pagos comprometidos, bien sea interés o nominal. Además este bono cotiza en un mercado transaccional y por tanto está sujeto a los siguientes riesgos de mercado:

- **Riesgo de tipo de interés.** Es el riesgo de que los tipos de interés suban con fecha posterior a la emisión, ya que en este escenario la rentabilidad del bono será comparativamente menos atractiva para el mercado, resultando en una bajada de precio del bono, con la consiguiente pérdida de valor.
- **Riesgo de spread.** Aunque los tipos de interés no sufran variaciones y el emisor no incumpla sus pagos, las condiciones de la entidad emisora en su actividad habitual pueden verse

perjudicadas respecto al momento de la emisión. En este caso la prima de riesgo

A su vez (Asociación Española para la Calidad, 2012, págs. 1-2), cita que:

El riesgo financiero se refiere a la probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras negativas para una organización. El concepto debe entenderse en sentido amplio, incluyendo la posibilidad de que los resultados financieros sean mayores o menores de los esperados. De hecho, habida la posibilidad de que los inversores realicen apuestas financieras en contra del mercado, movimientos de éstos en una u otra dirección pueden generar tanto ganancias o pérdidas en función de la estrategia de inversión.

Medición de riesgos financieros

Según (Martínez Paricio I, 2012, págs. 1-3), cita que:

La medición de riesgos es fundamental para una gestión adecuada de los mismos ya que, si las entidades son capaces de cuantificar sus riesgos, podrán gestionarlos (penalizarlos, restringirlos y limitarlos). Además, una medición precisa garantiza la solvencia de la entidad, aún en momentos de crisis, pues es la base para establecer el nivel de capital a mantener en cada momento. A su vez, una correcta cuantificación del riesgo exige previamente identificar y clasificar las distintas tipologías de riesgo descritas en el apartado anterior.

Así, las pérdidas por riesgo de mercado son causadas por bajadas de precios que están relacionadas con la oferta y demanda de los mercados, bien sean estos de renta variable, de renta fija o de futuros y derivados. La magnitud de la pérdida puede llegar a ser por la totalidad del importe invertido, en algunos casos incluso podría llegar a ser mayor (ej. apalancamiento, etc.), si bien por lo general es posible liquidar las posiciones antes, sin llegar a perder la totalidad de la inversión.

Clasificación de los Riesgos

Para (Eva C, 2011, págs. 1-4), añade que:

Riesgo de crédito: se produce cuando una de las partes de un contrato financiero no asumen sus obligaciones de pago. Por ejemplo, si un comprador obtiene un préstamo para adquirir un automóvil, él está usando el dinero de la compañía financiera para comprar el automóvil, y está prometiendo pagarle a la compañía enviándole una suma de dinero cada mes. El riesgo de crédito aparecería si el Sr comprador no cumpliera el pago de cada mes.

Un ejemplo más típico: final de liga, y juega Madrid vs Barça. Ante ese importante partido, participas en una apuesta de 10 euros. Uno de los partícipes gana la porra, pero sus amigos se niegan a pagarle los 10 euros.

Riesgo de liquidez: se produce cuando una de las partes contractuales tiene activos pero no posee la liquidez suficiente con la que asumir sus obligaciones. Cuando una sociedad no puede hacer frente a sus deudas a corto plazo ni vendiendo su activo corriente, dicha sociedad se encuentra ante una situación de iliquidez. Además, también puede suceder que una empresa puede encontrarse en una fase de continuas pérdidas de cartera, hasta que llega el momento que no puede pagar a sus trabajadores.

Riesgo de mercado: Es el que nos encontramos en las operaciones enmarcadas en los mercados financieros. Dentro de este tipo, distinguimos tres tipos de riesgo en función de las condiciones de mercado:

Riesgo de cambio: Está muy relacionado con los cambios en los precios de las monedas extranjeras. El riesgo cobra sentido en esta operación cuando la moneda en la que se basa una operación suba de valor y, por tanto, el coste de la operación sea más elevada. Es sencillo de comprender con este ejemplo: el Sr Actibva quiere comprarle un regalo (un portátil) a su novia en Amazon. Existiría el riesgo de cambio si el Sr Activa compra el portátil en dólares y el dólar sube notoriamente desde que compra hasta que lo paga.

Riesgo de tasas de interés: Como su propio nombre indica, hace referencia al riesgo de que los tipos de interés suban o bajen en un momento no deseado. Es el caso, de que tengas una hipoteca y el Euribor, por ejemplo, aumente.

Riesgo de mercado: es uno de los riesgos más comunes. Se trata del riesgo de que se produzcan pérdidas en una cartera como consecuencia de factores u operaciones de los que depende dicha cartera. Cada día se cierran muchas empresas y otras tienen éxito. Tendrán éxito aquellas empresas con capacidad empresarial y de gestión, así como, con capacidad de anticiparse al futuro y a las necesidades de los consumidores. Sería el caso de que un comprador invierta en una determinada marca de ropa, pero dado que el precio de la ropa aumenta desmesuradamente, su inversión ya no es rentable y comienza a tener pérdidas.

Formas de minimizar el riesgo

Según (Eva C, 2011, págs. 1-4), añade que:

La primera forma para minimizar el riesgo es evaluando la rentabilidad de la inversión, teniendo en cuenta que, a mayor información que se tenga sobre lo que se quiere invertir, menor será el riesgo.

Anticipando el futuro.

La captación de información es un elemento importante, ya que si sabes manejar esa información nos permitirá seguir una estrategia empresarial innovadora que nos ayudará a decidir sobre nuestros productos y servicios,

reaccionar ante nuestra competencia, anticiparse a los cambios que se están produciendo en el mercado, en la tecnología, etc.

Diversificando el riesgo, planeando un portafolio de inversiones que equilibre las operaciones de alta peligrosidad con las de alta seguridad.
Evaluando los resultados obtenidos.

Contando con una administración profesionalizada, es decir, altamente especializada en las nuevas tendencias del sistema financiero, podemos salir adelante ante estos riesgos.

Utilizar herramientas para la gestión del riesgo financiero, tales como, Delphos. Proteger determinados activos mediante la contratación de seguros. No obstante, si aparece el riesgo, podemos llevar a cabo la siguiente tabla:

Tabla N° 2 Secuencia de pasos para administrar el riesgo

Pasos	Definición
1. Identificación del riesgo	Identificar el riesgo al que nos estamos ateniendo, ya sea un riesgo por no poder hacer frente una inversión o cualquier otro riesgo visto anteriormente.
2. Evaluar el riesgo	Hacer un estudio más profundo del riesgo identificado. En él se detallará las pérdidas que ocasionará, su origen, etc.
3. Selección de métodos de la administración del riesgo.	Este dependerá según el riesgo. Por ello se pueden adoptar distintas posturas: evitar el riesgo, cubrir las pérdidas con los propios recursos...
4. Implementación	Poner en práctica la decisión tomada.
5. Control	Esta decisión puesta en marcha debe ser evaluada y controlada periódicamente.

Fuente: (Eva C, 2011, pág. 2)

2.4.2.2.4. Rentabilidad

Definición

Para (Molina Jaime H, 2007, pág. 327), indica que:

La rentabilidad financiera es la rentabilidad de capital o rentabilidad de producción, más la rentabilidad de intermediación financiera; o sea, el resultado de la suma de estas rentabilidades es el valor final o real del dinero o capital, como factor de costos para la producción.

La rentabilidad financiera, como fruto de la inversión productiva, será el instrumento de negocio y manejo financiero de los mercados bursátiles en el

intercambio de rentabilidad productiva. Como rédito del capital y rentabilidad financiera, también tiene el valor proporcional de la rentabilidad de intermediación de mercado, en el proceso de inversión productiva a través de las instituciones financieras

A su vez la autora (Rodríguez J, 2012, págs. 1-6), añade que:

La rentabilidad financiera o de los fondos propios, denominada en la literatura anglosajona return on equity (ROE), es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

La rentabilidad financiera puede considerarse así una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, y de ahí que teóricamente, y según la opinión más extendida, sea el indicador de rentabilidad que los directivos buscan maximizar en interés de los propietarios.

Formula de la Rentabilidad Financiera

Para (Super Intendencia de Compañías , 2012, págs. 16-17), cita que:

“Si bien la rentabilidad neta se puede encontrar fácilmente dividiendo la utilidad neta para el patrimonio, la fórmula a continuación permite identificar qué factores están afectando a la utilidad de los accionistas”.

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{Ventas}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Patrimonio}} \times \frac{\text{UAI}}{\text{UAI}} \times \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{UAI}}$$

Bajo esta concepción, es importante para el empresario determinar qué factor o factores han generado o afectado a la rentabilidad, en este caso, a partir de la rotación, el margen, el apalancamiento financiero y el efecto fiscal que mide la repercusión que tiene el impuesto sobre la utilidad neta. Con el análisis de estas relaciones los administradores podrán formular políticas que fortalezcan, modifiquen o sustituyan a las tomadas por la empresa. Debido a que este índice utiliza el valor de la utilidad neta, pueden registrarse valores negativos por la misma razón que se explicó en el caso de la rentabilidad neta del activo.

Modelo de rentabilidad financiera (MRF)

Para (Rodríguez J, 2012, págs. 8-9), añade lo siguiente:

Un MRF es una proyección de inversiones, gastos, ingresos y parámetros financieros, organizada en una hoja electrónica, para una empresa o proyecto. Se desarrollan los Modelos de Rentabilidad Financiera (MRFs) para pronosticar niveles de rentabilidad financiera y otros parámetros financieros de interés.

También se usan para entender cómo la rentabilidad se ve afectada por cambios en volumen, precios y costos (análisis de sensibilidad).

Se calcula la Rentabilidad Financiera, con la intención de saber si la inversión en un negocio dado nos va a suministrar un mayor retorno que si dejamos los fondos en donde están. De esta manera también se puede comparar el retorno de dos o más alternativas de inversión.

Los parámetros de rentabilidad financiera más usados son la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Presente Neto (VPN).

❖ **Tasa Interna De Retorno (TIR)**

La TIR es una tasa de interés que descuenta una serie de flujos anuales de efectivo de tal manera que el valor presente neto (en el año 0) de la serie sea igual a la inversión inicial.

Este método considera que una inversión es aconsejable si la TIR resultante es igual o superior a la tasa exigida por el inversor, y entre varias alternativa, la más conveniente será aquella que ofrezca una TIR mayor.

La crítica a este método parten a en primer lugar de la dificultad del cálculo de la TIR (haciéndose generalmente por interacción) aunque las hojas de cálculo y las calculadoras modernas (las llamadas financieras) han venido a solucionar este problema de forma fácil. También puede calcularse de forma relativamente sencilla por el método de interpolación lineal.

Esta debe ser mayor que el costo de oportunidad del capital más un factor de riesgo. Y el costo de oportunidad del capital es la tasa promedio de interés que se puede recibir de los ahorros; por ejemplo, en bancos.

❖ **Valor Actual Neto (VAN)**

Por Valor Actual Neto de una inversión se entiende la suma de los valores actualizados de todos los flujos netos de caja esperado del proyecto, deducido el valor de la inversión inicial.

Es valor en el Año 0 de una serie de flujos anuales de efectivo generados por un negocio, si se descuentan usando una tasa de interés equivalente al costo de oportunidad del capital.

El costo de oportunidad del capital es la tasa promedio de interés que se puede obtener del ahorro. Por ejemplo, la cantidad promedio de interés pagada por entidades financieras como bancos. El VPN debe ser mayor a 0, más un factor de riesgo.

Indicadores de rentabilidad Financiera

Para (Byington Colombia S.A.S., 2014, págs. 5-8), cita que:

- **Rentabilidad bruta**

El margen bruto de utilidad refleja la capacidad de la empresa en la generación de utilidades antes de gastos de administración y ventas, otros ingresos y egresos e impuestos. Al compararlo con estándares financieros de su actividad, puede reflejar compras o costos laborales excesivos.

Utilidad Bruta / Ventas Netas

- **Rentabilidad operacional**

Refleja la rentabilidad de la compañía en el desarrollo de su objeto social, indicando si el negocio es o no lucrativo independientemente de ingresos y egresos generados por actividades no directamente relacionadas con este.

Utilidad Operacional / Ventas Netas

- **Rentabilidad neta**

Mide la rentabilidad después de impuestos de todas las actividades de la empresa, independientemente de si corresponden al desarrollo de su objeto social.

Utilidad Neta / Ventas Netas

- **Rentabilidad del patrimonio (ROE)**

Muestra la rentabilidad de la inversión de los socios o accionistas.

Utilidad Neta / Patrimonio Líquido

- **Rentabilidad del activo total (ROA)**

Muestra la capacidad del activo en la generación de utilidades.

Utilidad Neta / Activo Total

Por otra parte el autor (Asesoría y Consultoría para PYMES, 2013) añade también:

Tabla N° 3 Indicadores de Rentabilidad

Margen neto de utilidad	Es la relación entre la utilidad neta y las ventas totales (ingresos operacionales). Es la primera fuente de rentabilidad en los negocios y de ella depende la rentabilidad sobre los activos y la rentabilidad sobre el patrimonio. Los ingresos operacionales son el motor de una organización y este índice mide precisamente el rendimiento de ese motor.
Margen bruto de utilidad	Es la relación entre la utilidad bruta y las ventas totales (ingresos operacionales) Es el porcentaje que queda de los ingresos operacionales una vez se ha descontado el costo de venta. Entre mayor sea este índice mayor será la posibilidad de cubrir los gastos operacionales y el uso de la financiación de la organización.
Margen operacional	Es la relación entre la utilidad operacional y las ventas totales (ingresos operacionales). Mide el

	rendimiento de los activos operacionales de la empresa en el desarrollo de su objeto social. Este indicador debe compararse con el costo ponderado de capital a la hora de evaluar la verdadera rentabilidad de la empresa.
Rentabilidad neta sobre la inversión (ROA):	Es la razón de las utilidades netas a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad neta (uso de los activos, gastos operacionales, financiación e impuestos) que se ha originado sobre los activos.
Rentabilidad operacional sobre la inversión:	Es la razón de las utilidades operacionales a los activos totales de la empresa. Evalúa la rentabilidad operacional (uso de los activos y gastos operacionales) que se ha originado sobre los activos.
Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE):	Evalúa la rentabilidad (antes o después de impuestos) que tienen los propietarios de la empresa.
Crecimiento sostenible:	Es el resultado de la aplicación de políticas de ventas, financiación, dividendos y capitalización. En los tiempos actuales la estrategia que más incide en la competitividad de las PYMES es precisamente la estrategia de crecimiento, la cual apunta a que el incremento de las ventas, los activos y el patrimonio de la compañía, sea consecuente con el crecimiento de la demanda.
<u>EBITDA:</u>	Es la utilidad operacional (EBIT) más los gastos por depreciación, gastos por amortizaciones de diferidos y provisiones. El EBITDA es entonces el flujo neto de efectivo antes de descontar el uso de la deuda (Gastos financieros) y los impuestos.

Fuente: (Asesoría y Consultoría para PYMES, 2013)

2.4 HIPÓTESIS

La gestión de la cartera vencida incide en la rentabilidad en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES DE LA HIPOTESIS

- **Variable Independiente:** Cartera Vencida

- ***Variable Dependiente:*** Rentabilidad
- ***Unidad de Observación:*** Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE

La investigación cuantitativa es aquella que se dirige a recoger información objetivamente medible. La muestra utilizada para recoger información cuantitativa es representativa de la población objeto de estudio por lo que los resultados derivados de este tipo de investigación pueden extrapolarse a nivel estático. (Castillo Ángel M, 2008, pág. 28)

Por otra parte (Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk, 2005, pág. 25), indica que:

La investigación cuantitativa es de índole descriptiva y la usan los investigadores para comprender los efectos de diversos insumos promocionales en el consumidor, dándoles así a los mercadólogos la oportunidad de “predecir” el comportamiento del consumidor. Este enfoque de investigación se conoce como positivismo, en tanto que los investigadores del consumidor cuyo principal interés consiste en predecir el comportamiento de los consumidores se designan con el nombre de positivistas.

Los métodos utilizados en la investigación positivista se tomaron principalmente de las ciencias naturales y consiste en observación, experimentación y técnicas de encuesta. Los resultados son descriptivos, empíricos y, si se recaban en forma aleatoria (es decir utilizando una muestra probabilística), pueden generalizarse a poblaciones más grandes. Puesto que los datos recabados son cuantitativos, sirven para realizar un análisis estadístico complejo.

Según (Martinez Ruiz & Ávila Reyes, 2010) en su libro **“Metodología de la Investigación”** indica que del objetivismo se desprende la concepción cuantitativa de la ciencia, cuyo objetivo de la investigación consiste en establecer relaciones causales que supongan una explicación del fenómeno que se va a observar. Mientras que del subjetivismo deriva el enfoque cualitativo, que se interesa por la interpretación que hacen los individuos del mundo que los rodea.

“La Metodología Cuantitativa es aquella que permite examinar los datos de manera numérica, especialmente en el campo de la Estadística”. (Mendoza Palacios R, 2006, pág. 1).

La aplicación del enfoque cualitativo permitirá definir la relación teórica práctica, efectuando un proceso de retroalimentación mediante la utilización de gráficos estadísticos que permitan comprobar la hipótesis establecida, con el propósito de proponer los cambios necesarios y oportunos que le permitirán obtener niveles de excelencia tanto en el servicio a los socios como en la liquidez de la entidad.

3.2. MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Investigación de Campo

“Es la investigación que se realiza en el lugar de los hechos es decir donde ocurre los fenómenos estudiados”. (Herrera M, 2011, pág. 9)

Por otra parte (Moreno Bayardo María G, 1987, pág. 42), indica lo siguiente:

L investigación de campo reúne la información necesaria recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con un adecuado control de las variables que intervienen

3.2.2. Investigación bibliográfica- Documental

“Depende fundamentalmente de la información recabada en documentos: libros, revistas, archivos públicos o privados. Documentos grabados, filmados”. (Herrera M, 2011, pág. 9)

Por otra parte (Vasquez L, 2011, pág. 16)

“Este tipo de investigación es la que se realiza, como su nombre lo indica, apoyándose en fuentes de carácter documental, esto es, en documentos de cualquier especie”.

La presente investigación, se basó en una investigación de campo y en una investigación documental, dicho estudio se efectuó en el Banco Nacional de

Fomento sucursal Ambato, institución que colaboró en la obtención de evidencia, con el propósito de comprobar el estudio desarrollado.

En lo que se refiere a la modalidad bibliográfica está es muy importante debido a que nos ayudará a buscar fuentes primarias y secundarias, ya que es muy indispensable para nuestro desarrollo del proyecto indagar en libros, revistas para obtener diversos criterios y poder comparar, lo cual me servirá para la investigación del BNF.

3.3. NIVEL O TIPO DE INVESTIGACION

3.3.1. Investigación Exploratoria

Es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes. (Vera A, 2013, pág. 1)

“El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos sub problemas, más precisos hasta en la forma de expresar las hipótesis”. (Naghi, 2005, pág. 89). En su libro **“Metodología de la Investigación”**

“La investigación exploratoria tiene por objeto familiarizarnos con el tema de estudio y seleccionar, adecuar o perfeccionar los recursos y los procedimientos disponibles para una investigación posterior”. (Garza, 2007, págs. 15-16). En su libro **“Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades”**

3.3.2. Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva es una forma de estudio para saber quién, donde, cuando, como y porque del sujeto del estudio. En todas las palabras, la

información obtenida en un estudio descriptivo, explica perfectamente a una organización el consumidor, objetos, conceptos y cuentas. Se usan un diseño descriptivo para hacer una investigación, cuando el objeto es:

Describir características de ciertos grupos. Por ejemplo, con base en los datos obtenidos de los usuarios de ciertos servicios público a se quiere desarrollar el perfil de usuarios. “porcentaje de usuarios”, respecto a factores demográficos y socioeconómicos.

Calcular la promoción de gente en una población específica que tiene ciertas características. Por ejemplo, se quiere calcular la proporción de indígenas, del grupo otomí que trabajara en la industria automotriz.

Pronosticar, por ejemplo la venta para los próximos cinco años y usarla como base en la planificación. (Mohammad Naghi Namakforoosh, pág. 91)

“La investigación descriptiva tiene como objetivo primordial la descripción de la realidad, siendo sus principales métodos de recogida de información la encuesta e incluso la observación”. (Mas, 2010, pág. 191). En su obra titulada “**Temas de investigación comercial**”

“La investigación descriptiva comprende el registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. Trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta”. (Ruiz, 2006, pág. 106). En su libro “Historia y evolución del pensamiento científico”

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población.

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta

algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio. (Ferrer J, 2010, pág. 2)

Por otra parte (Vargas Figueroa J, 2013, pág. 6), señala que:

El Universo, llamado también población, es la totalidad del fenómeno a estudiar, el mismo que posee una característica común. Cuando una población o universo de estudio está compuesto por un número alto de unidades, es prácticamente imposible, por razones de tiempo, costos, examinar cada una de las unidades que lo componen; en consecuencia se toma una muestra representativa del mismo.

“Población es el conjunto de personas o cosas sobre los que queremos realizar una investigación comercial, siendo cada una de las personas o cosas un elemento de dicha población”. (Jiménez & Gracia, 1998, pág. 125). En su libro **“Formación profesional a distancia. Investigación comercial”**

Para la presente investigación se ha considerado como población a toda el área crédito y cartera del Banco Nacional de Fomento”; que en su totalidad son 16

Tabla N° 4 Población de Estudio

POBLACIÓN	CANTIDAD	TOTAL
Asesores	10	10
Asesor de Recuperación y Cartera	1	1
Gerente	1	1
Asesor Legal	4	4
TOTAL DE LA POBLACION		16

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato

Al ser un reducido número de asesores se trabajará con toda la población, mediante la aplicación de encuestas.

3.4.2. Muestra.

“La muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población, hay diferentes tipos de muestreo. El tipo de muestra que se seleccione dependerá de la calidad y cuán representativo se quiera sea el estudio de la población”. (Ferrer J, 2010, pág. 2)

“Muestra es un subconjunto de elementos de una población. El muestreo es la técnica de elección de los elementos que conforman una muestra”. (Jiménez & Gracia, 1998, pág. 125) En su **libro “Formación profesional a distancia. Investigación comercial”**

Permite establecer un número definido de personas mediante la aplicación de una fórmula para determinar el número exacto de individuos a los cuales se les realizará un estudio mediante la aplicación ya sea de encuestas o de otro tipo de instrumento investigativo.

Para el presente estudio no será necesario realizar el cálculo de la muestra porque nuestra población es finita, además se utilizará el muestreo regulado, pues se va a comprobar una hipótesis a través de instrumentos, para medir las variables de una manera uniforme.

3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variables para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso. (Ferrer J, OPERACIONALIZACION DE VARIABLE, 2010, pág. 1)

3.5.1. Operacionalización de la variable independiente: Cartera Vencida

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento o como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen, se divide en cartera por vencer, vencida, al ser declarada vencida pasa a morosidad y se calcula una cobertura de cartera de crédito improductiva, todo esto ocasiona altos riesgos a la entidad</p>	<p>Cartera por vencer 0-30 días</p> <p>Cartera vencida 30-90 días</p> <p>Morosidad 90-360</p> <p>Cobertura Cartera de Crédito improductiva</p> <p>Riesgos</p>	$\text{Cartera por vencer} = \frac{\text{Cartera por vencer}}{\text{Cartera Total}}$ $\text{Cartera vencida} = \frac{\text{Cartera Vencida}}{\text{Cartera Total}}$ $\text{Morosidad de Cartera} = \frac{\sum \text{de cartera morosa}}{\text{Cartera Total Bruta}}$ $\text{Cobertura Cartera de Crédito Improductiva} = \frac{\text{Provisiones}}{\text{Cartera Improductiva}}$ <p>Cumplimiento</p> <p>Incumplimiento</p>	<p>¿Conoce usted cuál es el porcentaje de cartera vencida que existe en la institución?</p> <p>¿Existe un proceso de calificación de los clientes para el otorgamiento de créditos?</p> <p>¿La institución ha tenido elevados índices de morosidad en el último semestre?</p> <p>¿La cartera vencida de los clientes ha generado, disminución de la rentabilidad de la entidad?</p> <p>¿A qué se debe el incumplimiento de los clientes en el pago oportuno de las cuotas vencidas?</p>	<p>Encuesta dirigida al personal de la institución</p>

Tabla N° 5 Operacionalización de la Variable Independiente: Cartera Vencida

Elaborado por: Ana Rodríguez

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato

3.5.2 Operacionalización de la variable dependiente: Rentabilidad

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ÍTEMES BASICOS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
La rentabilidad financiera o de los fondos propios, es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.	ROE ROA PRODUCTOS FINANCIEROS	$ROE = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Patrimonio total}}$ $ROA = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo total}}$ Inversiones Créditos Ahorros Cta. Corriente	Se ha maximizado los capitales invertidos el gobierno nacional en la entidad? ¿Crees usted que los activos totales de la entidad ayudarán a cubrir obligaciones sin utilizar el patrimonio de la entidad? ¿La aplicación de la Tasa Interna de retorno en la entidad es:? ¿Al aplicar el Valor actual neto, en los resultados económicos de la entidad estos han sido favorables? ¿Los productos financieros que oferta el Banco Nacional de Fomento son acordes a las necesidades de los socios de la entidad?	Encuesta dirigida al personal de la institución

Tabla N° 6 Operacionalización de la Variable Dependiente: Rentabilidad

Elaborado por: Ana Rodríguez

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato

3.6. PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Según, Es la construcción de la información se opera en dos fases: plan para la recolección de información y plan para el procesamiento de información.

Estos datos o información que van a recolectarse son el medio a través de cual se prueban las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originados del problema de investigación. Los datos, entonces, deben ser confiables, es decir deben ser pertinentes y suficientes, para lo cual es necesario definir las fuentes y técnicas adecuadas para su recolección (Herrera, Naranjo, & Medina, 2004, pág. 174).

Dentro del trabajo investigativo se efectuarán procedimientos de cálculo de la información del año 2013 del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, con el fin de determinar los objetivos propuestos.

Tabla N° 7 Plan de Información

ACTIVIDAD	TÉCNICA	CARGO
- Observar los procesos internos de otorgamiento de créditos, con el fin de conocer los efectos que produce la cartera vencida.	Observación	Departamento de Créditos
Entrevista al Jefe de crédito para conocer los problemas detectados en la recuperación de cartera.	Entrevista	Jefe de Créditos
Encuesta al personal del departamento de crédito y cobranza para establecer el proceso adecuado de otorgamiento de para reducir la cartera.	Entrevista	Personal del departamento de crédito y cobranza

Elaborado por: Ana Rodríguez

Fuente: Banco Nacional de Fomento

3.7. PLAN DE PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS

3.7.1. Procesamiento de Información

Por procesamiento de datos se entienden habitualmente las técnicas eléctricas, electrónicas o mecánicas usadas para manipular datos para el empleo humano o de máquinas. Por supuesto, dado que se ha avanzado mucho en la comparación

entre computadoras y cerebros, ¿por qué no invertir la situación y afirmar que el cerebro es capaz de procesar datos?. (Universidad del Cauca, 2013, pág. 1).

Para efectos de la presente investigación se procesará la información mediante los siguientes parámetros:

- Revisión de la información proporcionada sobre la cartera vencida, entre otros, también la rentabilidad de la institución.
- Tabulación de los datos y representación gráfica y tablas para tener una visión objetiva del análisis efectuado.
- Representaciones gráficas a través de pasteles y cuadros que se va utilizar para la presentación de la información sobre las alternativas, frecuencias y totales.

Tabulación o cuadros según variables de cada hipótesis: manejo de información, estudio estadístico de datos para presentación de resultados.-

Después de haber realizado la entrevista, los resultados de la misma serán tabulados para poder realizar de mejor manera la presentación de los resultados, de igual forma de la encuesta se presentará por medio de una matriz

Tabla N° 8 Cuantificación de Resultados

Selección	Encuetados	%
SI	X	X
NO	X	X
TOTAL	X	X

Elaborado por: Ana Rodríguez

Representaciones gráficas.- Una vez realizada la tabulación de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas se representará los resultados mediante gráficos

circulares que permiten ver la distribución interna de los datos que representan un hecho, en forma de porcentajes sobre un total. Representación Gráfica de Resultados

Representación Gráfica de Resultados

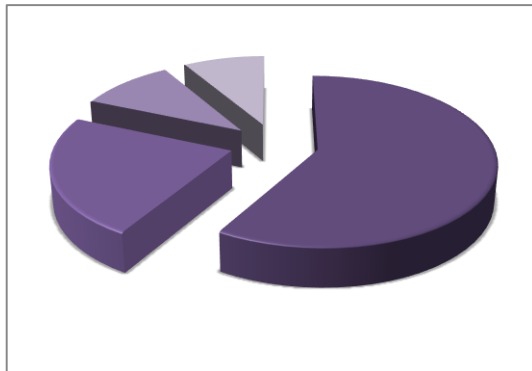


Gráfico N° 1 Ejemplo Representación Gráfica
Elaborado por: Ana Rodríguez

- Expresar criterios personales sobre la información obtenida para la investigación.

3.7.2. Plan de Análisis e Interpretación de Resultados

En la elaboración de la presente investigación se realizó a la interpretación de los resultados obtenidos, de la siguiente manera.

- Examinar los resultados obtenidos y verificar si se relaciona con la hipótesis planteada así como también con los objetivos de la investigación
- Interpretar los resultados con el apoyo del marco teórico para conocer la realidad del problema estudiado.
- Realizar la correlación entre las variables en base a los resultados obtenidos.
- Comprobar la hipótesis
- Establecer recomendaciones y conclusiones finales.

Tabla N° 9 Tabla de Recolección de la Información

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Para qué?	Para alcanzar los objetivos planeados para la Investigación
¿De qué persona u Objeto?	Del departamento de Crédito
¿Sobre qué aspectos?	Cartera Vencida y la Rentabilidad Financiera
¿Quién Investigan?	Investigadora: Ana Rodríguez
¿Cuándo?	Primer semestre del Año 2013
¿Dónde?	Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato
¿Cuántas veces?	Una vez
¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas
¿Con que?	Cuestionarios, Fichas de Observación
¿En qué situación?	Dentro del departamento de crédito

Fuente: Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato

Elaborado por: Ana Rodríguez

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Con el objeto de cumplir con las metas planteadas por el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, se ingresó al programa de Microsoft Office Excel XP, para realizar su respectivo análisis e interpretación. Además se realizaron gráficos estadísticos con la ayuda de Excel, para la comprensión de los Resultados.

El objetivo de estudio se detalla en el capítulo anterior será la población de 16 individuos, una vez aplicados los instrumentos de investigación se procede a la tabulación de datos, la presentación gráfica, el análisis respectivo y la interpretación de los resultados.

4.2. INTERPRETACIÓN DE DATOS

Las encuestas realizadas están conformadas por 10 preguntas dirigidas a una muestra de 16 personas. Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, para su mejor comprensión e interpretación se detallan a continuación en tablas, gráficos y análisis de cada pregunta.

CUESTIONARIO

1. ¿A qué se debe el incumplimiento de los clientes en el pago oportuno de las cuotas vencidas?

Tabla N° 10 Incumplimiento de pagos

Porcentaje de cartera vencida que existe.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
GESTIÓN DE COBRANZAS	3	19%
PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO	7	44%
POLÍTICAS DE CRÉDITOS NO ESTABLECIDAS	6	37%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 2 Incumplimiento de pagos



Fuente: Tabla N° 9

Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

El 44% de las personas encuestadas creen que el incumplimiento de los clientes en el pago oportuno de las cuotas vencidas se debe al proceso de otorgamiento, el 37%, mencionan que son por las políticas de crédito no establecidos, finalmente el 19% afirman que se debe por la gestión de cobranzas.

INTERPRETACIÓN:

En función a los datos obtenidos se determina que el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato debe aplicar un proceso de otorgamiento de crédito adecuado.

2. ¿Conoce usted cuál es el porcentaje de cartera vencida que existe en la institución?

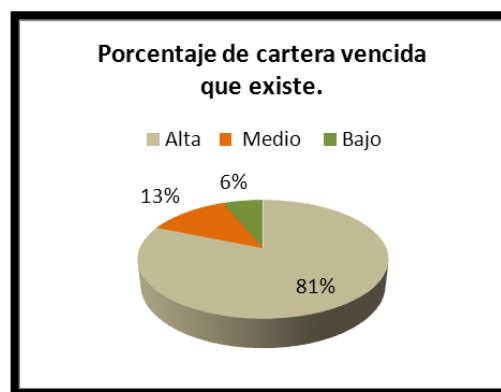
Tabla N° 11 Porcentaje de la cartera

Porcentaje de cartera vencida que existe.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Alta	13	81%
Medio	2	13%
Bajo	1	6%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 3 Porcentaje de la cartera



Fuente: Tabla N° 10

Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

De la encuesta efectuada el 81% de los encuestados afirman que el porcentaje de cartera vencida que existe en la institución es alta, el 13% menciona que es media, mientras tanto el 6% afirman que es bajo.

INTERPRETACIÓN:

La mayoría de encuestados afirman que la cartera vencida que existe en la institución es alta, debido a que no se han tomado ninguna medida para poder recuperarla.

3. ¿Existe un proceso de calificación de los clientes para el otorgamiento de créditos?

Tabla N° 12 Proceso de calificación de clientes

Proceso de calificación de los clientes para el otorgamiento de Crédito.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	62%
NO	6	38%
TOTAL	16	

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 4 Proceso de calificación de clientes



Fuente: Tabla N° 11
Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

El 62% de las personas encuestadas afirman que si existe un proceso de calificación de clientes para el otorgamiento de créditos y el 38% restante expresan que no existe tal proceso.

INTERPRETACIÓN:

Se observa que en la institución la mayoría de encuestados afirman que si existe un proceso de calificación de clientes para el otorgamiento de crédito, por tal motivo que se debe aplicar de una forma correcta y adecuada el proceso.

4. ¿La institución ha tenido elevados índices de morosidad en el último semestre?

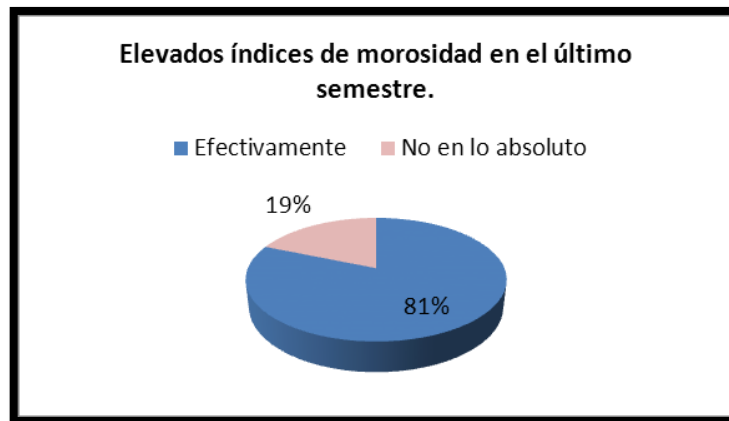
Tabla N° 13 Índices de morosidad

Elevados índices de morosidad en el último semestre.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Efectivamente	13	81%
No en lo absoluto	3	19%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 5 Índices de morosidad



Fuente: Tabla N° 12

Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

En la investigación de campo realizada se determinó que el 81% de la población contestó que la institución efectivamente ha tenido altos índices de morosidad en el último semestre mientras que el 19% restante respondió que no en lo absoluto.

INTERPRETACIÓN:

Se determina que en la Institución financiera efectivamente existen altos índices de cartera vencida, ocasionando una disminución en la rentabilidad de la misma.

5. ¿La cartera vencida de los clientes ha generado, disminución de la rentabilidad de la entidad?

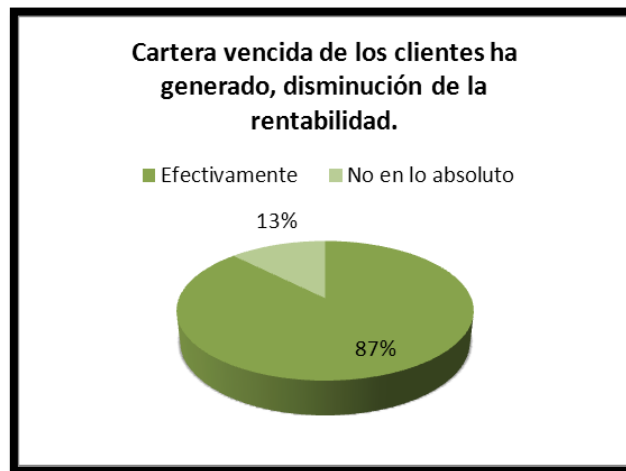
Tabla N° 14 Disminución de rentabilidad

Cartera vencida de los clientes ha generado, disminución de la rentabilidad.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Efectivamente	14	87%
No en lo absoluto	2	13%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 6 Disminución de rentabilidad



Fuente: Tabla N° 13

Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

El 87% de las personas encuestadas afirman que efectivamente la cartera vencida de los clientes ha generado, disminución de la rentabilidad de la entidad, por otro lado un 13% afirman que no en lo absoluto.

INTERPRETACIÓN:

Se observa que en la institución la mayoría de encuestados afirman que si existe cartera vencida por parte de los clientes y esto ha generado una disminución en la rentabilidad de la institución.

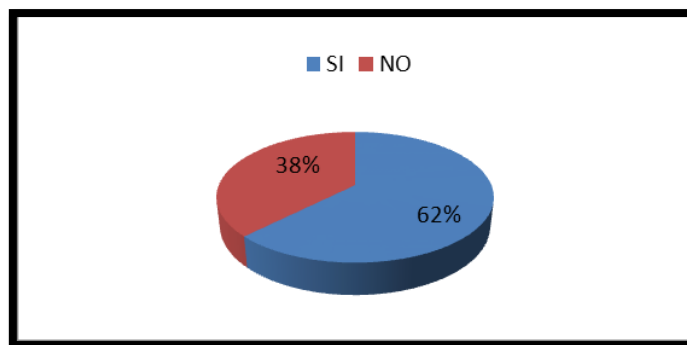
6. ¿Se ha maximizado los capitales invertidos por el gobierno nacional en la entidad?

Tabla N° 15 Capitales invertidos

CATEGORIA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	10	62%
NO	6	38%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 7 Capitales invertidos



Fuente: Tabla N° 14
Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

De la encuesta efectuada el 62% de los encuestados afirman que SI se ha maximizado los capitales invertidos por el Gobierno Nacional en la entidad, por otra parte un 38% mencionan que NO.

INTERPRETACIÓN:

Con lo anterior analizado se concluye que en la institución financiera si se han maximizado los capitales invertidos por el Gobierno Nacional en la entidad.

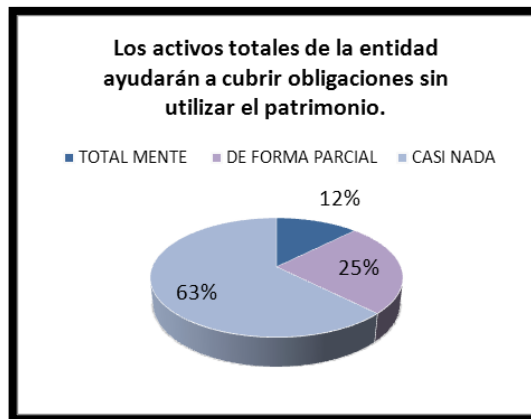
7. ¿Cree usted que los activos totales de la entidad ayudarán a cubrir obligaciones sin utilizar el patrimonio de la entidad

Tabla N° 16 Activos totales

Los activos totales de la entidad ayudarán a cubrir obligaciones sin utilizar el patrimonio.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
TOTAL MENTE	2	12%
DE FORMA PARCIAL	4	25%
CASI NADA	10	63%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 8 Activos totales



Fuente: Tabla N° 15
Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

En la investigación de campo realizada se determinó que el 63% de la población contestó que casi nada los activos totales de la entidad ayuda a cubrir obligaciones, a su vez un 25% mencionan que de forma parcial ayuda a cubrir, a su vez un 12%, indican que totalmente se cubren.

INTERPRETACIÓN:

Se observa que en la institución la mayoría de encuestados afirman que casi nada los activos totales de la entidad ayuda a cubrir las obligaciones existentes.

8. ¿La aplicación de la Tasa Interna de retorno en la entidad es?

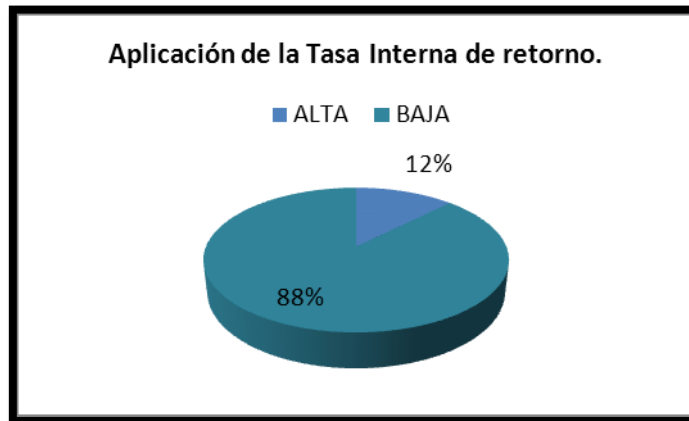
Tabla N° 17 Aplicación de la tasa interna

Aplicación de la Tasa Interna de retorno.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
ALTA	2	12%
BAJA	14	88%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 9 Aplicación de la tasa interna



Fuente: Tabla N° 16

Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

El 88% de las personas encuestadas afirman que la aplicación de la Tasa Interna de retorno en la entidad es baja, por otro lado un 12% mencionan que es Alta.

INTERPRETACIÓN:

Se observa que en la institución la mayoría de encuestados afirman que la aplicación de la Tasa Interna de retorno en la entidad es baja.

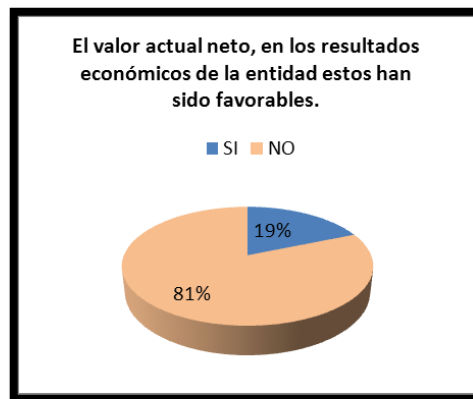
9. ¿Al aplicar el Valor actual neto, en los resultados económicos de la entidad estos han sido favorables?

Tabla N° 18 Resultados Económicos

El valor actual neto, en los resultados económicos de la entidad estos han sido favorables.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	3	19%
NO	13	81%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 10 Resultados Económicos



Fuente: Tabla N° 17
Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

El 81% de las personas encuestadas afirman que no aplican el valor actual neto, en los resultados económicos de la entidad, por otro lado un 19% indican que si lo han aplicado.

INTERPRETACIÓN:

Se concluye que la mayoría de personas encuestadas manifiestan que no se aplican el valor actual neto, en los resultados económicos de la entidad.

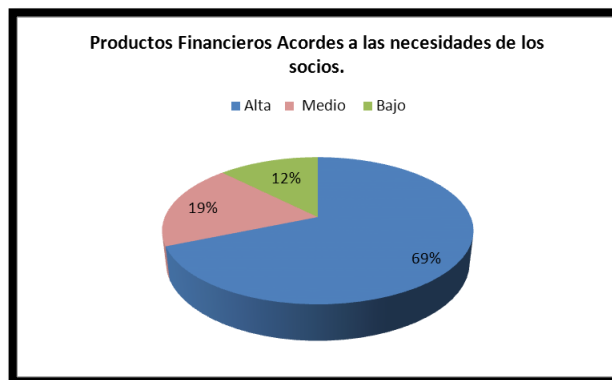
10. ¿Los productos financieros que oferta el Banco Nacional de Fomento son acordes a las necesidades de los socios de la entidad?

Tabla N° 19 Productos Financieros

Productos Financieros Acordes a las necesidades de los socios.		
CATEGORÍA	Nº DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Alta	11	69%
Medio	3	19%
Bajo	2	12%
TOTAL	16	100%

Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Ana Rodríguez

Gráfico N° 11 Productos Financieros



Fuente: Tabla N° 18
Elaborado por: Ana Rodríguez

ANÁLISIS:

Según los datos aproximadamente el 69% de las personas encuestadas afirman que son altos los productos financieros que oferta la institución y que son acordes a las necesidades de los socios de la entidad, por otra parte un 19% afirman que es medio, finalmente un 12% indican que es bajo.

INTERPRETACIÓN:

Se determinó que la institución financiera ofrece altos productos financieros y que son acordes a las necesidades de los socios de la entidad.

4.3. VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

Para la verificación de la hipótesis se ha establecido el método “T Student”, mismas que se manejarán como un estadígrafo de distribución libre que permite establecer la correspondiente de valores de frecuencias de valores observados y esperados, permitiendo la comparación global del grupo de frecuencias a partir de la hipótesis que se requiere verificar.

Una vez establecido el problema e identificado las variables que componen la hipótesis planteada, materia de la presente investigación, se procederá a verificarla con la utilización de una herramienta estadística para probar hipótesis.

La hipótesis a verificar es la siguiente:

“La Cartera Vencida incide en la Rentabilidad financiera del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, durante el primer del 2013”

Las variables que intervienen en la hipótesis son:

- **Variable independiente** : Cartera vencida.
- **Variable dependiente** : Rentabilidad

4.3.1 Simbología

H₀= Hipótesis Nula

H_a= Hipótesis alternativa o de investigación.-

CV= Cartera Vencida

R= Rentabilidad

p= Nivel de Confianza

α = Margen de Error

4.3.2 Modelo Lógico

Hipótesis alterna Ha

Ha: La Cartera Vencida **SI** incide en la Rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, durante el primer semestre del 2013.

Hipótesis Nula Ho

Ho: La Cartera Vencida **NO** incide en la Rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, durante el primer semestre del 2013.

4.3.3 Modelo Matemático

$$\mathbf{Ha= p1 = p2}$$

$$\mathbf{Ho= p1 \neq p2}$$

4.3.4 Determinación del Nivel de Significancia

En el presente trabajo de investigación, se está trabajando a dos colas con un nivel de confianza del 95% es decir 1,697 de la tabla "T", y dividido a 0,8485 a cada lado dentro de la curva normal con un error del 5% que equivale a 0,05: razón por la cual se divide el margen de error en 2.5 de la curva a cada lado, lo que corresponde como sector crítico 0.025 a cada lado.

4.3.5 Nivel de Significancia

$$\alpha / 2 = 0,05/2 = 0,025$$

4.3.6 Grados de Libertad

Para determinar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula:

$$\mathbf{gl = n1+n2-2}$$

Donde:

n: Es la población de Estudio = 16

Entonces

$$gl = n_1 + n_2 - 2$$

$$gl = 16 + 16 - 2$$

gl= 30 según la tabla de Distribución "T" Student

Por lo expuesto en ("T" Student), obtenido en igual a la suma del nivel de significancia y los grados de libertad.

4.3.7 Nivel de significancia y Grados de Libertad

$$\alpha / 2 = 0,025 \text{ y}$$

$$gl = 30$$

"T" tabulado = **1,697** (dentro de la curva normal)

4.3.8 Preguntas seleccionadas para la verificación de la hipótesis

Pregunta N° 5: Cartera Vencida

- ¿La cartera vencida de los clientes ha generado, disminución de la rentabilidad de la entidad?

Pregunta N° 6: Rentabilidad

- ¿Se ha maximizado los capitales invertidos por los accionistas de la entidad?

4.3.9 Fórmulas

Para la comprobación de la hipótesis se realiza los cálculos respectivos de la fórmula, que nos permita la aceptación o rechazo de la hipótesis.

4.3.10 Modelo estadístico

De donde:

t= estimador “t”

p₁= probabilidad de aciertos de la VI

p₂= probabilidad de aciertos de la VD

p= probabilidad de éxito conjunta

q=probabilidad de fracaso conjunta (1-p)

n₁=número de casos de la VI

n₂= número de casos de la VD

Fórmula :

$$t = \frac{p^1 - p^2 - p^3}{\sqrt{(\hat{p} * \hat{q}) \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

4.3.11 Regla de Decisión

$1 - 0,05 = 0,95$; α de 0,05

"t "al 95% y con un α de 0,05 es igual a 1,697

Se acepta la hipótesis nula si, “t” calculada (T^c) están entre $\pm 1,697$ con un ensayo bilateral.

4.3.12 Cálculo de T

Tabla N° 20 Datos de la lista chequeo

VARIABLE INDEPENDIENTE	Efectivamente	14
	No en lo absoluto	2
	TOTAL	16
VARIABLE DEPENDIENTE	Si	10
	No	6
	TOTAL	16

Fuente: Lista de verificación o Check List

Elaborado por: Ana Rodriguez

4.3.13. Cálculo Estadístico

Después de haber realizado los cálculos para el reemplazo en la fórmula se procede a obtener al (“**T**” **student**), calculado, para el efecto se aplicó la siguiente fórmula estadística.

Desarrollo:

$$t = \frac{\frac{14}{16} - \frac{10}{16}}{\sqrt{(p * q) \left[\frac{1}{16} + \frac{1}{16} \right]}}$$

$$t = \frac{0,875 - 0,625}{\sqrt{(0,75 * 0,25) [0,0625 + 0,0625]}}$$

$$p = \frac{24}{32}$$

$$p = 0,75$$

$$q = (1 - p)$$

$$q = (1 - 0,75)$$

$$q = 0,25$$

$$t = \frac{0,25}{\sqrt{(0,1875) [0,125]}}$$

$$t = \frac{0,25}{0,4330 * [0,125]}$$

$$t = \frac{0,25}{0,054}$$

$$t = 4,63$$

4.3.14. Condición

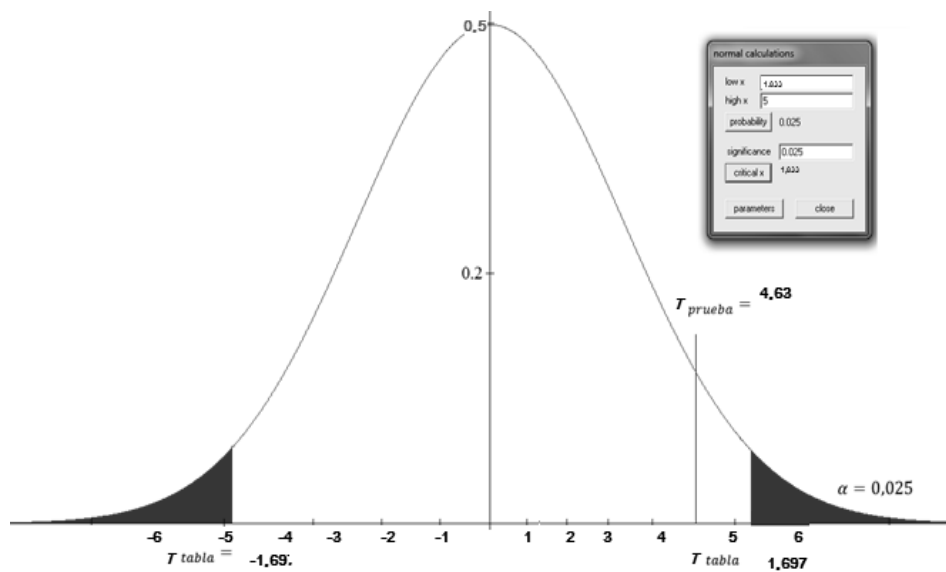
“t” de student calculado > “t” de student tabulado

$$4,63 > 1,697 \text{ (dentro de la curva normal)}$$

Si es < “t” de Student α , se rechaza la Hipótesis nula

Si “t” de Student calculado es < “t” de Student tabulado, Se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la Hipótesis alternativa (Ha) con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, el 2,5% a cada lado de la curva normal.

Gráfico N° 14: Determinación “t” Student



Fuente: Encuesta(2014).

Elaborado por: Ana Rodríguez

4.3.15. Conclusión

Una vez realizado el cálculo “T” de Student podemos observar que:

La T Student calculada $4,63 > <1,697$ T Student Tabulada, así pues se acepta la hipótesis alternativa (Ha) y se rechaza la hipótesis nula (Ho), es decir el criterio de las personas entrevistadas del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, afirman que la hipótesis planteada en la presente investigación en la que se indica: “La Cartera Vencida **SI** incide en la Rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato, durante el primer semestre del 2013.” Se procede a comprobar la misma aplicando un método estadístico y analítico, por lo que queda comprobado que la Cartera vencida si incide en la disminución de rentabilidad en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato., y es indispensable desarrollar la presente investigación.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Una vez procesados, analizados y discutidos los datos obtenidos, y en función de los objetivos e hipótesis del presente trabajo, se concluye lo siguiente:

- ✓ En la entidad es necesario analizar el manejo de la cartera vencida peor aún se ha determinado beneficios de la rentabilidad en el Banco Nacional de Fomento Sucursal Ambato.
- ✓ Se concluye que no se ha evaluado la cartera vencida de la entidad, en base a indicadores de rentabilidad financiera y económica.
- ✓ No se ha establecido políticas estratégicas que ayuden a disminuir la cartera vencida de la entidad en el primer semestre del año 2013, por lo que se ha incrementado el índice de morosidad.
- ✓ No se ha efectuado un modelo de gestión financiera, tampoco se ha utilizado en forma adecuada herramientas de control de crédito y cobranza del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

5.2 RECOMENDACIONES

De las situaciones reflejadas anteriormente se establece a continuación las siguientes recomendaciones:

- ✓ Efectuar el análisis sobre el manejo adecuado de la cartera vencida para conocer los beneficios reflejados por la aplicación de indicadores de rentabilidad.
- ✓ Es necesario evaluar la cartera vencida, morosa y castigada de la entidad en base a indicadores financieros.
- ✓ Se debe mejorar las políticas actuales en lo referente a cartera vencida en el primer semestre del año 2013, para disminuir el índice de morosidad.
- ✓ Es necesario efectuar un modelo de gestión financiera, mediante la utilización de herramientas de control de crédito y cobranza del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

CAPÍTULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Título : Modelo de Gestión Financiera para prevenir el alto porcentaje de cartera vencida del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato

Institución Ejecutora : La entidad que permitirá ejecutar la propuesta es el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato

Departamentos: Departamento de crédito y cobranza

Beneficiarios : Cuando se ejecute esta propuesta el beneficiario Será el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato

Ubicación

Provincia : Tungurahua

Cantón : Ambato

Calle : Bolívar y Juan León Mera

Tiempo Estimado para la Ejecución:

Año: 2014-2015

Fecha de Inicio: Septiembre del 2014

Fecha Final: Mayo del 2015

Equipo Técnico

Responsable : El equipo técnico que ejecuta esta propuesta se

Compone de varias personas, que forman parte del
Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato

Tabla N° 21 Equipo Responsable

Cargo	Nombre
Gerente	Ing. Johnny Atiencia
Asesor de Crédito	Ing. Javier López-Ing. Erick Cepeda-Ing. Meri Velastegui-Ing. Javier Castillo- Ing. Carlos Garcés
Asesor de Recuperación de Cartera	Ing. Johnny Falconi
Investigador	Ana Rodríguez

Elaborado por: Ana Rodríguez

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA:

En el presente trabajo investigativo se ha tomado como información la situación actual del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato en lo referente a la cartera vencida, dicho problema localizado es el componente principal para la creación de un modelo de gestión financiera acorde a la institución.

En la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas existe una tesis desarrollada sobre el tema: “Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jesús del Gran Poder Ltda.” de la Srta. Verónica del Rocío Carrión Latorre, cuya conclusión principal dice:

Una institución cualquiera que sea su actividad, no puede desarrollar correctamente su trabajo si no basa su desenvolvimiento en base a políticas y procedimientos que guíen su marcha bajo lineamientos que permitan alcanzar los objetivos propuestos , más aún una institución financiera cuyo manejo debe ser transparente, acorde a las normas, regulaciones y disposiciones del órgano de control como lo es la Superintendencia de Bancos, pero sobre todo cumpliendo las metas de rentabilidad, liquidez y permanencia en el mercado.

Se puede determinar que la inexistencia de un Modelo de Gestión Financiera dentro del Departamento financiero de la institución pueden incidir de manera directa para

la toma de decisiones en relación a la manera de cómo disminuir la morosidad de los clientes, pero en cambio si existiera dicho Modelo en el banco pueda guiarse para una buena toma de decisiones en las que puedan reducir la morosidad.

Los estudios técnicos se mejoraran con la investigación de campo, realizado por el investigador del presente trabajo, que nos permita sustentar con mayor seguridad la información recopilada.

Por medio de los resultados obtenidos mediante la investigación de campo realizado en el Banco de Fomento se pudo constatar que la institución no cuenta con un modelo de gestión financiera orientada a prevenir un alto porcentaje de cartera vencida.

6.3 JUSTIFICACIÓN

La importancia de la presente tesis cuyo objetivo es Diseñar un Modelo de Gestión Financiera, para lograr incrementar la rentabilidad en el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato. Se basa en la necesidad de contar con una administración eficiente y acorde al crecimiento organizacional que al momento requiere revisar la rentabilidad y contar con instrumentos de apoyo a la gestión gerencial.

La investigación que se propone se justifica por el impacto que ésta representa, debido a la idea de determinar un modelo de gestión óptimo que deberá tener el BNF para operar de manera eficiente y eficaz en la recuperación de cartera vencida.

La mayoría de instituciones financieras atraviesan una gran problemática como es la de cartera vencida por tal motivo el presente trabajo se verá enfocado a crear un modelo de gestión, oportunos para solucionar esta problemática para reducir el porcentaje de cartera vencida.

Es factible desarrollar la presente tesis porque existe el compromiso del nivel ejecutivo y directivo del Banco para poner en práctica este modelo ya que responde a un requerimiento inmediato.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo general

Contribuir con un Modelo de Gestión Financiera, para reducir la cartera vencida y lograr incrementar la rentabilidad en Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

6.4.2 Objetivo Especifico

- ❖ Desarrollar un análisis interno de la entidad, para verificar las fortalezas y oportunidades que posee frente a las debilidades y amenazas.
- ❖ Determinar procesos de otorgamiento de crédito y cobranza para mejorar la rentabilidad de la institución
- ❖ Diseñar un Modelo de Gestión Financiera, para reducir la cartera vencida y lograr incrementar la rentabilidad en Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato.

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

El desarrollo de la presente propuesta es altamente factible de realizarla en la institución debido a que cumple con todos los aspectos y recursos necesarios para su desarrollo y ejecución.

6.5.1 Factibilidad organizacional

La participación de cada uno de los asesores involucrados que interactúan entre sí, ayudan a la implementación y aplicación de procesos, políticas y procedimientos de créditos y cobranzas ya que con esto se mejorara la rentabilidad de la institución.

6.5.2 Factibilidad recursos humanos

Es el recurso considerado como el más importante porque son aquellas personas que intervienen directamente para que la propuesta; podemos recalcar que está constituido por personas idóneas, preparadas y capaces para poder dirigir de la mejor manera.

6.5.3 Factibilidad económico – financiero

La presente propuesta es factible debido a que la inversión está justificada porque al implementar este modelo de gestión financiera reducirá la cartera vencida y por ende aumentara la rentabilidad de la institución.

6.5.4 Factibilidad legal

El Banco Nacional de Fomento es una entidad legalmente establecida por lo que está sujeta al cumplimiento de leyes y regulaciones emitidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros para realizar intermediación financiera con el público en general.

6.6 FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA- TÉCNICA

6.6.1. Otorgamiento de Créditos

Definición.

Para el Autor (Sociedad Corporativa de Ahorro y Crédito financiera Rural, 2010, pág. 34) “*Modelo Técnico-Financiero para Intermediarios Financieros Rurales*”, cita lo siguiente:

Los Procedimientos Crediticios es la descripción de los pasos básicos que se deberán seguir para el otorgamiento de un crédito, desde el inicio de la relación con el solicitante. La descripción de los pasos se realiza en forma correlativa y atendiendo a las diferentes etapas que se deberán seguir, tiempos invertidos y responsables de cada una de ellas.

A su vez el Autor (Sánchez, 2010, pág. 45) “Proceso de Otorgamiento de Crédito”, menciona que:

Cuando se haya decidido por acceder a un crédito, tendrá que acudir a una de las instituciones financieras del país, de acuerdo a la necesidad que tenga. Estas instituciones exigen que sus clientes sean personas naturales o jurídicas, que se sometan a una serie de procedimientos para evaluarlos. Además, establece los requisitos generales que tiene que cumplir para otorgarles un crédito.

Créditos:

Según (Zúñiga, 1987, pág. 19) en su libro titulado “*Crédito Cooperativo*” expresa que: “En forma muy general, por crédito se entiende la entrega en el presente de algo tangible o intangible que tiene valor, con la condición de devolverlo en el futuro”.

Según (González, s/f, pág. 18) (pág. 18) en su obra “*Curso de Economía Social*” define que: “Toda operación de crédito; implica el cambio de una realidad por una promesa”.

Características

Según (Zúñiga, 1987, pág. 20) en su libro titulado “*Crédito Cooperativo*” expresa que las características del crédito son:

- “Valor: transacción de bienes tangibles o intangibles que tienen valor para las partes.
- Transferencia de una propiedad: de una persona a otra.
- Deuda: condición de devolver lo prestado, sin pérdida de calidad y cantidad.
- Tiempo: entrega presente y devolución futura.
- Precio del préstamo: costo, interés.
- Confianza y creencia: de que se pagará la deuda”.

Según (González, s/f, pág. 18) en su obra “Curso de Economía Social” manifiesta las siguientes características del crédito:

1. “El elemento material del crédito se encuentra en la fortuna del prestatario.
2. El elemento moral del crédito está basado en la respetabilidad, la consideración, la conducta y la posición del individuo.
3. El elemento intelectual del crédito reposa en el talento y la habilidad profesional del hombre”.

Proceso de crédito:

El proceso de crédito es un conjunto de actividades destinado a:

- ❖ Originar
- ❖ Aprobar
- ❖ Desembolsar
- ❖ Y cobrar un crédito en forma rentable y eficaz

Proceso Administrativo

Dentro de este proceso, es necesario contar con tres elementos fundamentales:

1. Recursos humanos, considerados como elemento esencial de todo proceso administrativo.
2. Estructura administrativa sobre la que opera una administración

3. Recursos financieros y materiales necesarios y suficientes para el efectivo funcionamiento de toda organización.

El proceso administrativo es aquel que plantea, organiza, integra, dirige y controla las actividades de la organización y el que emplea los demás recursos organizacionales con el propósito de alcanzar las metas establecidas para la organización”

El éxito que puede tener una organización al alcanzar sus objetivos, y también al satisfacer sus obligaciones sociales depende, en gran medida, de sus gerentes. Si los gerentes realizan debidamente su trabajo es probable que la organización alcance sus metas, ya que sobre ellos cae la responsabilidad de administrar todos los recursos con los cuales cuenta la institución

El proceso de administración se refiere a planear y organizar la estructura de órganos y cargos que componen la empresa y dirigir y controlar sus actividades.

Concepto de Administración

“La administración es el proceso de **planear, organizar, dirigir y controlar** el empleo de los recursos organizacionales para conseguir determinados objetivos con eficiencia y eficacia

Administración de un Crédito

- Niveles de aprobación no están bien definidos o contienen excepciones.
- No existen políticas ni tratamiento especializado para los créditos con problemas.
- Préstamos vinculados a partidos políticos o instituciones deportivas.
- Seguimiento del crédito inadecuado o no existe.
- Destino del crédito desconocido.
- Incumplimiento o inexistencia de políticas, procedimientos y normas de Crédito.
- Operaciones mal instrumentadas.

GESTION

“La definición de Gestión nos indica que se trata de la realización de diligencias enfocadas a la obtención de algún beneficio, tomando a las personas que trabajan en la compañía como recursos activos para el logro de los objetivos.”

Para Kalvan (2009), la gestión es un “conjunto de decisiones y acciones que llevan al logro de objetivos previamente establecidos”.

TIPOS DE GESTIÓN

La gestión como tal se divide en diferentes tipos de conformidad con la actividad y el objetivo que persigan cada una de ellas, es por ello que a continuación se citan los tipos de gestión más importantes:

Gestión Tecnológica.- Es el proceso de adopción y ejecución de decisiones sobre las políticas, estrategias, planes y acciones relacionadas con la creación, difusión y uso de la tecnología.

Gestión Social.- Es un proceso completo de acciones y toma de decisiones, que incluye desde el abordaje, estudio y comprensión de un problema, hasta el diseño y la puesta en práctica de propuestas.

Gestión de Proyecto.- Es la disciplina que se encarga de organizar y de administrar los recursos de manera tal que se pueda concretar todo el trabajo requerido por un proyecto dentro del tiempo y del presupuesto definido.

Gestión de Conocimiento.- Se trata de un concepto aplicado en las organizaciones, que se refiere a la transferencia del conocimiento y de la experiencia existente entre sus miembros. De esta manera, ese acervo de

conocimiento puede ser utilizado como un recurso disponible para todos los miembros de la organización.

Gestión Ambiente.- Es el conjunto de diligencias dedicadas al manejo del sistema ambiental en base al desarrollo sostenible. La gestión ambiental es la estrategia a través de la cual se organizan las actividades antrópicas que afectan el ambiente, con el objetivo de lograr una adecuada calidad de vida.

Gestión Administrativa.- Es uno de los temas más importantes a la hora de tener un negocio ya que de ella va depender el éxito o fracaso de la empresa. En los años hay mucha competencia por lo tanto hay que retroalimentarse en cuanto al tema.

Gestión Gerencial.- Es el conjunto de actividades orientadas a la producción de bienes (productos) o la prestación de servicios (actividades especializadas), dentro de organizaciones.

Gestión Financiera.- Se enfoca en la obtención y uso eficiente de los recursos financieros.

Gestión Pública.- No más que modalidad menos eficiente de la gestión empresarial.”

Gestión Estratégica.- “La gestión estratégica es la encargada de conducir a la empresa a un futuro deseado, lo que implica que la misma debe influir directamente en el cumplimiento de los objetivos establecidos, y esta dirección que tomará la gestión estratégica debe contar con toda la información necesaria para que las decisiones correspondientes puedan ser tomadas precisamente con respecto a la actitud y postura que la gestión estratégica asumirá ante cualquier situación.

6.7. METODOLOGÍA DEL MODELO OPERATIVO

FASE	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
I Análisis interno de la institución	<ul style="list-style-type: none">• Direccionamiento Estratégico• Base Legal• Servicios que otorga el Banco Nacional de Fomento	Gerente Investigadora	15-03-2015

	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis Externo y Interno 		
II Diseñar un modelo de Gestión Financiera	Funciones : Unidad de Riesgo Asistente Oficial de Cumplimiento	Gerente Investigadora Jefe de Crédito-cobranza	20-03-2015
	Proceso de otorgamiento de crédito y cobranza <ul style="list-style-type: none"> • Concesión • Evaluación • Recuperación • Flujo gramas 	Gerente Investigadora Jefe de Crédito - cobranza	25-03-2015
III Implantación de la cultura de riesgo	<ul style="list-style-type: none"> ○ Impacto 	Gerente Investigadora Jefe de Crédito - cobranza	10-04-2015

Tabla N° 22 Modelo Operativo
Fuente: Banco Nacional de Fomento

BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO



MODELOS DE GESTION FINANCIERA

6.7. FASE I: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

6.7.1 Planificación Estratégica

6.7.1.1 Reseña Histórica

Como consecuencia de una época de crisis del sistema financiero que vivía nuestro país en la década de los años veinte llegó la Misión Kemerer, logrando importantes transformaciones en el manejo de la economía y del Estado como la creación del Banco Central del Ecuador y de organismos de control como la Contraloría General del estado y la Superintendencia de Bancos.

Los sectores comercial e industrial contaron desde entonces con mayores posibilidades de acceso a operaciones crediticias. No ocurría lo mismo con el campo agropecuario, cuyos actores atravesaban situaciones difíciles por falta de recursos y de apoyo a sus iniciativas y esfuerzos.

Es en estas circunstancias el Gobierno del Doctor Isidro Ayora, mediante Decreto Ejecutivo del 27 de enero de 1928 publicado en el Registro Oficial No. 552 del mismo mes y año, crea el Banco Hipotecario del Ecuador.

La condición de sociedad anónima la mantuvo hasta 1937, año en que se transformó en institución privada con finalidad social y pública, autónoma y sujeta a su propia Ley y Estatutos, forma jurídica que la mantiene hasta la presente fecha.

Sucesivas reformas fueron cambiando su estructura hasta que el 14 de octubre de 1943 se expidió la ley que transformó al Banco Hipotecario en el Banco Nacional de Fomento Provincial, la misma que fue publicada en el registro Oficial No. 942 con fecha 20 de octubre de 1943, durante la administración del Doctor Carlos Alberto Arroyo del Río, presidente Constitucional de la República del Ecuador.

Luego, mediante Decreto No. 327 del 28 de marzo de 1974, publicado en el Registro Oficial No. 526 del 3 de abril del mismo año, se expide la nueva LEY ORGANICA DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO. Con esta Ley el Banco Nacional de Fomento adquiere autonomía económica, financiera y técnica.

De acuerdo con esta Ley, el Banco Nacional de Fomento se constituyó una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública, con personería jurídica y capacidad para ejercer derechos y contraer obligaciones.

Hasta el año 1999, el Banco Nacional de Fomento presentó una serie de dificultades cuya problemática impidió asumir eficientemente su rol de Banca de Desarrollo, que se reflejó principalmente por el estancamiento de la actividad crediticia, bajos niveles de recuperación y problemas de liquidez. Esto determinó que la

Administración desarrolle una serie de acciones a fin de revitalizar su estructura financiera-crediticia y retomar el rol importante de intermediación financiera.

Suscrito por el Señor Presidente Constitucional de la República del Ecuador, Eco. Rafael Correa Delgado, se sustituye el Art.1 del Decreto Ejecutivo N°696, publicado en el Registro Oficial N°414 de 28 de marzo de 2011, por el siguiente:

Art. 1.- El Directorio del Banco Nacional de Fomento estará integrado por los siguientes vocales:

1. El Ministro de Agricultura, Ganadería, Acuacultura y Pesca o su delegado; quien lo presidirá;
2. El Ministro Coordinador de la Política Económica o su delegado;
3. El Ministro Coordinador de la Producción, Empleo y Competitividad o su delegado;
4. El Ministro de Industrias y Productividad o su delegado.

El BNF tiene nuevas atribuciones, después que el Congreso Nacional se allanó al veto parcial del Ejecutivo en las reformas a la Ley de esta institución financiera.

En las reformas también se establece que el crédito se ampliará a los sectores acuicultor, minero, forestal, pesquero y turístico. De igual manera se definieron los tipos de crédito que se otorgarán para el fomento y desarrollo, comercial, de consumo y micro crédito.

La nueva Ley exige al Estado que implemente los seguros como mecanismo de protección contra riesgos y contingencias que puedan afectar el pago de los créditos al Banco. Este seguro deberá estar cubierto con el aporte del Estado y el beneficiario del crédito.

MISIÓN

Brindar productos y servicios financieros competitivos e intervenir como ejecutor de la política de gobierno para apoyar a los sectores productivos y a sus organizaciones, especialmente para los pequeños productores del sector

agropecuario y microempresarios, contribuyendo al desarrollo socioeconómico del país.

VISIÓN

El Banco Nacional de Fomento – BNF será una institución competitiva, líder en la gestión bancaria para el desarrollo, gracias a su desempeño técnico y transparente, confianza y satisfacción de sus clientes; y a la calidad de sus productos y servicios financieros.

Se caracterizará por la calidad y compromiso de sus recursos humanos, tecnología moderna, estructura orgánica adecuada, administración por procesos; y una base legal que garantice la óptima gestión técnica y consolide su autonomía para impulsar el desarrollo de los sectores productivos del país.

VALORES

- ✓ Liderazgo
- ✓ Honestidad
- ✓ Compromiso
- ✓ Proactividad.
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en Equipo

6.7.1.2 Base Legal

EL banco nacional de Fomento es una entidad financiera de desarrollo, autónoma, de derecho privado y finalidad social y pública. Su funcionamiento se basa en la Ley Orgánica, Estatutos, Reglamentos y Regularizaciones; y, su política crediticia se orienta de conformidad con los planes y programas de desarrollo económico y social que expida al Gobierno Nacional.



- Normas de creación del BNF
- Regulaciones y procedimientos internas

- Normas de Regulación

6.7.1.3 Servicios que presta el BNF

El Banco Nacional de Fomento. Tiene los siguientes productos y servicios que se demuestran en el siguiente cuadro:

BANCO NACIONAL DE FOMENTO
PRODUCTOS Y SERVICIOS QUE OFRECE

PRODUCTOS FINANCIEROS		
TIPO DE PRESTAMOS	CLASIFICACION POR DESTINO	CONCEPTOS
<p>1. Quirografario.</p> <p>2. Prendarios</p> <p> Agrícolas</p> <p> Industriales</p>	<p>Microcrédito</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agrícola • Comercial • Productivas • Servicios 	<p>Concedido a personas naturales y jurídicas, con garantía quirografaria, prendaria e hipotecaria, destinadas a financiar en actividades en pequeña escala, de producción, comercio o servicio cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dicha actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Monto: \$1.000 hasta \$20000 ➤ Destino: Para invertir en activos fijos y capital de trabajo. ➤ Plazo: máximo hasta tres años. ➤ Frecuencia de Pago: mensual, trimestral, semestral, anual

3. Hipotecarios	<p>Crédito Productivo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quirografario - Prendario - Hipotecario 	<p>Concedido a personas naturales y jurídicas, con garantía quirografaria, prendaria e hipotecaria, destinadas a financiar en actividades en Gran escala, de producción, comercio o servicio cuya fuente principal de pago constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dicha actividad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Monto: \$500 hasta \$300.000 ➤ Destino: Para invertir en activos fijos y capital de trabajo. ➤ Plazo: Según tipo de inversión <p>Frecuencia de Pago: mensual, trimestral, semestral, anual</p>
	Bono de desarrollo	<p>El Crédito de Desarrollo Humano (CDH) se coordina en el Programa de Protección Social (PPS) del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES).</p> <p>Monto Hasta: 580,96 USD</p> <p>Tasa de interés 5% anual (Subsidiada por el Gobierno Nacional)</p> <p>Destino Inversión en micro unidades de producción, comercio y servicios.</p>

Tabla N° 23 Productos Financieros
Elaborado por: Ana Rodríguez

PRODUCTOS DE CAPTACION		
TIPO DE CAPTACION	CONCEPTOS	DESCRIPCIONES
Cuenta Corriente	Manejo de cheques	La apertura de una cuenta corriente es de: 300 dólares americanos
Cuenta de Ahorros	Ahorros de libre disponibilidad	Apertura de cuenta \$ 20 Interés: 1.1 anual
Depósitos a plazo fijo	Tiene como propósito ganar intereses y con tasas pactadas	· Depósitos desde \$250 · Plazos mayores a 31 días

Tabla N° 24 Productos de Captación
Elaborado por: Ana Rodríguez

6.7.1.4 Análisis Externo Interno

Es la razón por el cual se planifica, implementa y controla todas las actividades de una empresa u organización. Es el comprador potencial o real de los productos o servicios.

Diagnóstico de la situación actual del BNF

Las principales Oportunidades, Amenazas, Fortalezas y Debilidades identificadas son las siguientes:

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Créditos a una baja tasa de Interés • Prestigio y confianza institucional • Acceso rápidos y oportunos a la obtención de crédito • Contar con una buena y sólida base de datos en cuanto a clientes de crédito • Análisis técnico para la otorgación de un crédito • Seguridad en garantía de depósitos 	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevos emprendimientos productivos • Nuevos nichos de mercado • Creación de asociaciones de productores • Flujo migratorio envía remesas • Articulación con otras entidades del estatales • Alianzas estratégicas
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • Sistemas inadecuados en la ejecución del crédito • Falta de políticas de crédito como medida de control del riesgo operativo • Desactualización de políticas de crédito acorde a la realidad. • Desactualización de políticas para captación de recursos • Falta de tecnología de punta 	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones socio-económicas de pobreza genera sobreendeudamiento de los socios • Inestabilidad socioeconómica del país. • Débil capacidad de ahorro de socios • Competencia desleal • Incremento de entidades financieras en el sector • Injerencia política

Tabla N° 25 Matriz FODA

Elaborado por: Ana Rodríguez

6.7.2 FASE II: MODELO DE GESTION FINANCIERA

6.7.2.1 Estructura de la Unidad De Riesgos

Dentro de la estructura orgánica que mantiene el Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato se propone la existencia de una Unidad de Riesgos y a continuación se describen las tareas típicas que le corresponden a cada una de las denominaciones de los puestos que son convenientes en la actualidad los mismos que guardan relación con las exigencias de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL PARA LA UNIDAD DE RIESGOS

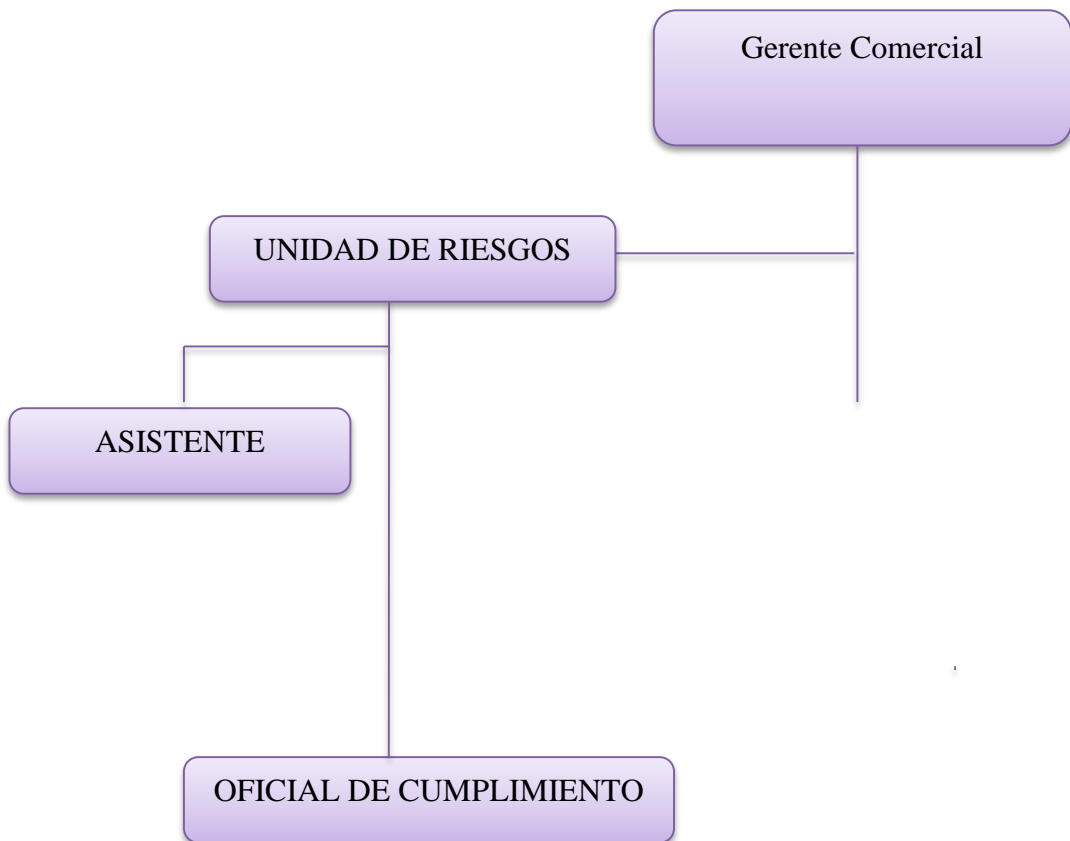


Figura N° 7 Modelo de Gestión
Elaborado por: Ana Rodríguez

FUNCIONES PARA EL PERSONAL DE LA UNIDAD DE RIESGOS

Jefe de unidad de Riesgos

Reporte a: Gerente Comercial

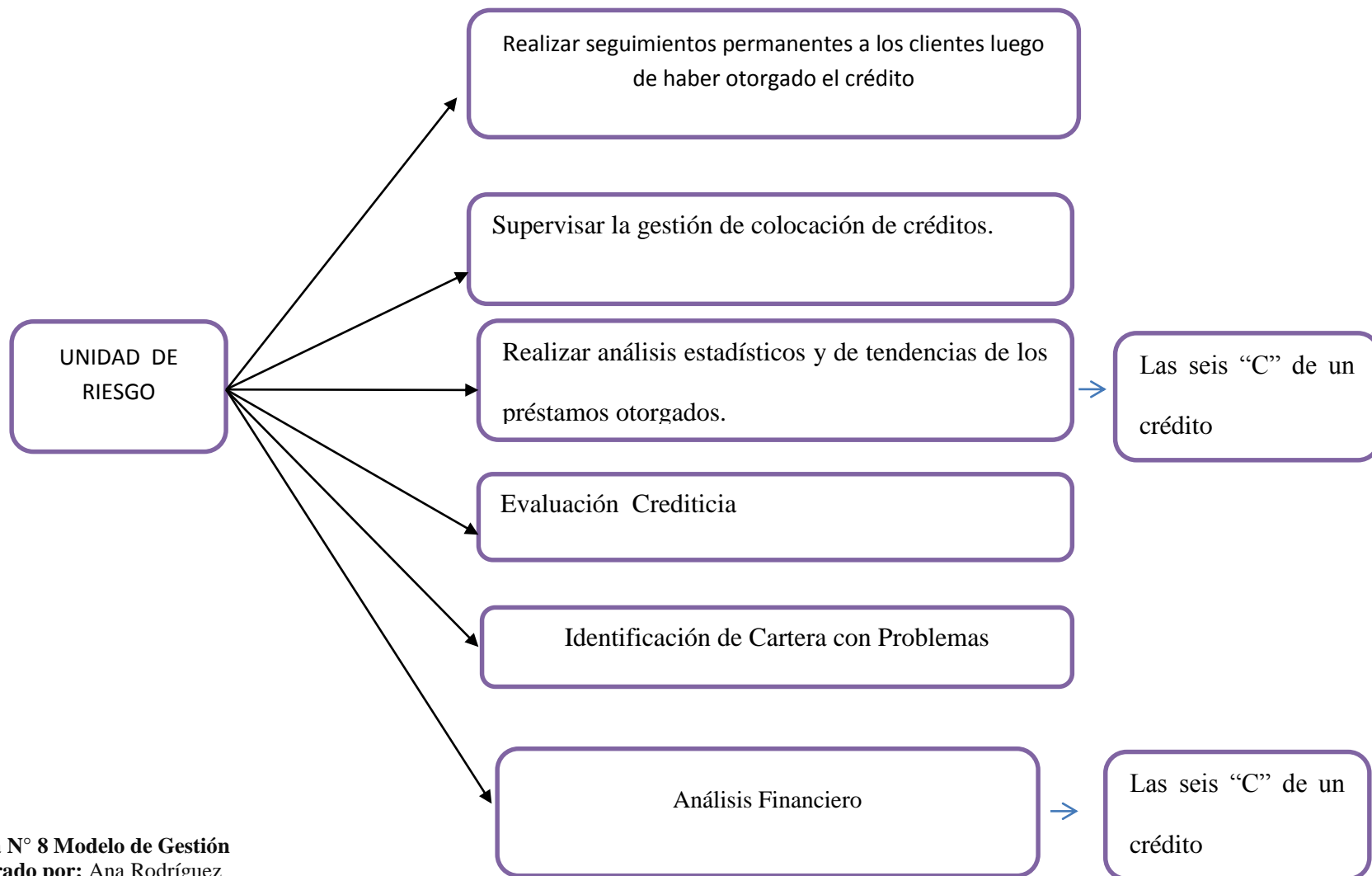


Figura N° 8 Modelo de Gestión
Elaborado por: Ana Rodríguez

Realizar seguimientos permanentes a los clientes luego de haber otorgado el crédito

- Controles de inversión
- Avisos de vencimientos.

Supervisar la gestión de colocación de créditos.

- Presupuestos institucionales
- Metas de colocación
- Zonificación
- Control y Seguimiento
- Recuperación.

Realizar análisis estadísticos y de tendencias de los préstamos otorgados

- Reportes de gestión.
- Informes ejecutivos
- Rendición de cuentas

6.7.2.4 Evaluación Crediticia

La calidad del crédito es otro concepto relativo, que se basa en las perspectivas de su desempeño y de las variables externas. Las tendencias de la economía y los cambios en los mercados y en los precios relativos de los bienes, afectan el valor de recuperación de los préstamos. Evaluar la calidad del crédito, es un concepto dinámico que requiere tomar en cuenta el ciclo de negocios y el entorno económico. Los bancos por lo general, para evaluar un crédito se fijan en factores cualitativos y cuantitativos. Cualitativos criterio básico para evaluar un crédito (integridad del deudor); y, cuantitativo medimos la situación económica del cliente

Las 6 “C” de un crédito

- Carácter
- Capacidad
- Capital
- Colateral
- Condición
- Control

IDENTIFICACIÓN DE CARTERA CON PROBLEMAS

El análisis de crédito es básicamente un examen de los diferentes tipos de riesgos en cuanto a su origen y naturaleza. Se analizan riesgos financieros, gerenciales, de mercado, de producto, del entorno económico, etc. Lo fundamental en el análisis del crédito es determinar la capacidad de pago de los clientes y detectar a tiempo sus principales riesgos.

Por lo tanto, el oficial de crédito debe ser lo suficientemente suspicaz y conocer con profundidad al cliente, tanto que en cualquier momento le permita detectar, mediante un adecuado seguimiento, aquellos créditos con problemas y por lo tanto, que ameriten ser clasificados en una mayor categoría de riesgo, tal el caso de:

- ✓ Concedidos inadecuadamente desde su origen.
- ✓ Otorgados a firmas vinculadas y grupos económicos que concentran la cartera.
- ✓ Sin un adecuado seguimiento y administración del crédito.
- ✓ Que no cuenta con suficientes garantías o colaterales.
- ✓ Que no correspondan al mercado objetivo de la institución
- ✓ Que se hayan deteriorado debido al entorno económico y social interno y externo.
- ✓ Otros que por diversos motivos se han deteriorado en el transcurso del tiempo.

ANALISIS FINANCIERO

Análisis financiero es la aplicación de herramientas y técnicas analíticas a los estados y datos financieros, con el fin de obtener de ellos medidas e indicadores que son significativos y útiles para la toma de decisiones. Los indicadores financieros son relaciones que abstraen en forma conveniente los resultados de los registros contables, con el propósito de ayudar en la evaluación de los negocios. El proceso de análisis tiene la función esencial de convertir los datos en información útil, mediante su agrupamiento y comparación.

Dependiendo del objetivo, el análisis financiero nos sirve como herramienta de selección, previsión, diagnóstico o evaluación. El proceso de análisis provee una base técnica que evita la incertidumbre en la toma de decisiones

TIPOS DE CALIFICACION Y RIESGO DE CARTERA:

- **Riesgo de Mercado.-** Se refiere a la incertidumbre generada por el comportamiento de factores externos a la organización, ya puede ser cambios en las variables macroeconómicas o factores de riesgo tales como:
 - **Tasas de interés**
 - **Tipos de cambio**
 - **Tasa de crecimiento**
- a) **Riesgo de Crédito.-** Pérdida potencial en que incurre la empresa, debido a la probabilidad que la contraparte no efectúe oportunamente un pago o que incumpla con sus obligaciones contractuales y extracontractuales.

Debe considerarse el análisis de diversos componentes tales como el tamaño del crédito, vencimiento, calidad crediticia de la contraparte, garantías, avales, entre otros.

Riesgo de plazo o vencimiento. Hace referencia a la fecha de vencimiento de los títulos, entre mayor sea el plazo de vencimiento, el título será más riesgoso, mayor será la prima de riesgo y a su vez será mayor la tasa de rendimiento requerido.

Riesgo de crédito o incumplimiento. Mide la capacidad de pago tanto del capital como de los intereses. Los inversionistas exigen una prima de riesgo, para invertir en valores que no están exentos del peligro de falta de pago

ASISTENTE DE UNIDAD DE RIESGOS

Reporte a: Unidad de Riesgos

- Realizar una revisión continua de la normativa vigente en la materia
- Garantizar un ambiente seguro y saludable para todo el personal que trabaja en la institución.
- Participar en la evaluación y autorización de las líneas de crédito de los préstamos de la institución.
- Aplicar las reglas que establece el Directorio sobre los niveles de atribución de crédito que se delegan a los ejecutivos del BNF.
- Elaborar nuevas propuestas de programas, proyectos, normas y procedimientos que contribuyan con las colocaciones en las Unidades Operativas
- Mantener estadísticas de la gestión de colocación de créditos.
- Preparar información sobre situación de préstamos otorgados
- Mantener estadística de tendencias de los préstamos otorgados.
- Colaborar con las metas

OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Reporte a: Asistente

- Desarrollar y mantener los procesos sobre ésta materia, para evaluar los riesgos en las actividades de la Institución.
- Monitorear el cumplimiento de los instructivos, disposiciones, registros, reportes y más requerimientos establecidos por la Institución.
- Coordinar la Capacitación periódica de directores, funcionarios y empleados en relación las leyes, reglamentos y resoluciones.
- Controlar que se mantenga actualizada la base de datos con la información que proviene la Superintendencia de Bancos.

PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

Concesión:

Seguimiento de control

- Revisar las políticas de crédito para profundizar el análisis de endeudamiento del cliente
- Monitorear el indicador de exclusividad
- Revisar el reporte del buro
- Capacitar al personal en el manejo del riesgo de sobreendeudamiento

Evaluación:

- **Análisis técnico del asesor.**-Revisa sus gastos e ingresos
- **Comité de crédito (toma de decisiones).**-Aprueba o rechaza
- **Verificación de documentos.**- Firmas de responsabilidades, documentos se encuentren vigentes....
- **Análisis de la documentación.**- De forma y fondo

- **Visita Previa.-** deberá verificar la veracidad de la información suministrada por el cliente y determinar la viabilidad técnica, financiera y legal de la información.
- **Visado final.-** Documentos correctos
- **Desembolso.-**Acreditación de la solicitud a la cuenta inmediata

Seguimiento:

Verificación del crédito entregada.

Problemas para la cobranza

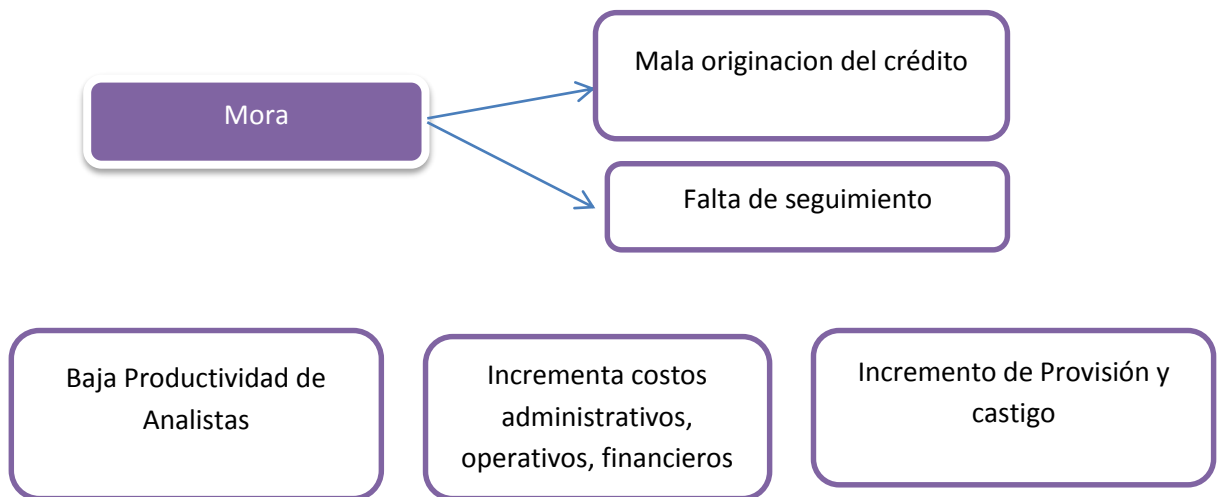


Figura N° 9 Problemas de Cobranza
 Elaborado por: Ana Rodríguez

Recuperación:

Eficiencia de acciones de cobranza

		Efectividad
--	--	-------------

Acción de cobranza	Costos	Temprana 0-30	Media 30-90	Tarde 90 en adelante
Mail	Bajo	Alta	Media	Baja
Llamadas	Bajo	Alta	Alta	Baja
Aviso previo y pos - vencimiento	Medio	Media/Alta	Alta	Media/Baja
cartas	Medio	Baja	Alta	Alta
Visitas	Alto	Baja	Media	Alta
Notificación Legal	Alta	media/Alta	Baja	Alta
Reunión con el cliente	Medio	Baja	Media	Alta
Demanda administrativa	Alto	Baja	Baja	Alta
Demanda judicial	Alto	Baja	Baja	Alta
Venta de cartera	Alto	Baja	Baja	Alta

Tabla N° 26 Acciones de cobranza
Elaborado por: Ana Rodríguez

Estrategias de Cobranza

¿A quién, cuando, como, cuánto costara?

PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CRÉDITOS

Los oficiales de crédito, son responsables de las actividades de recuperación de cartera, con acciones extrajudiciales:

Cobranza Administrativa. Actividades realizadas por los oficiales de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora.

Mayor a 15 días y menor a 45 días

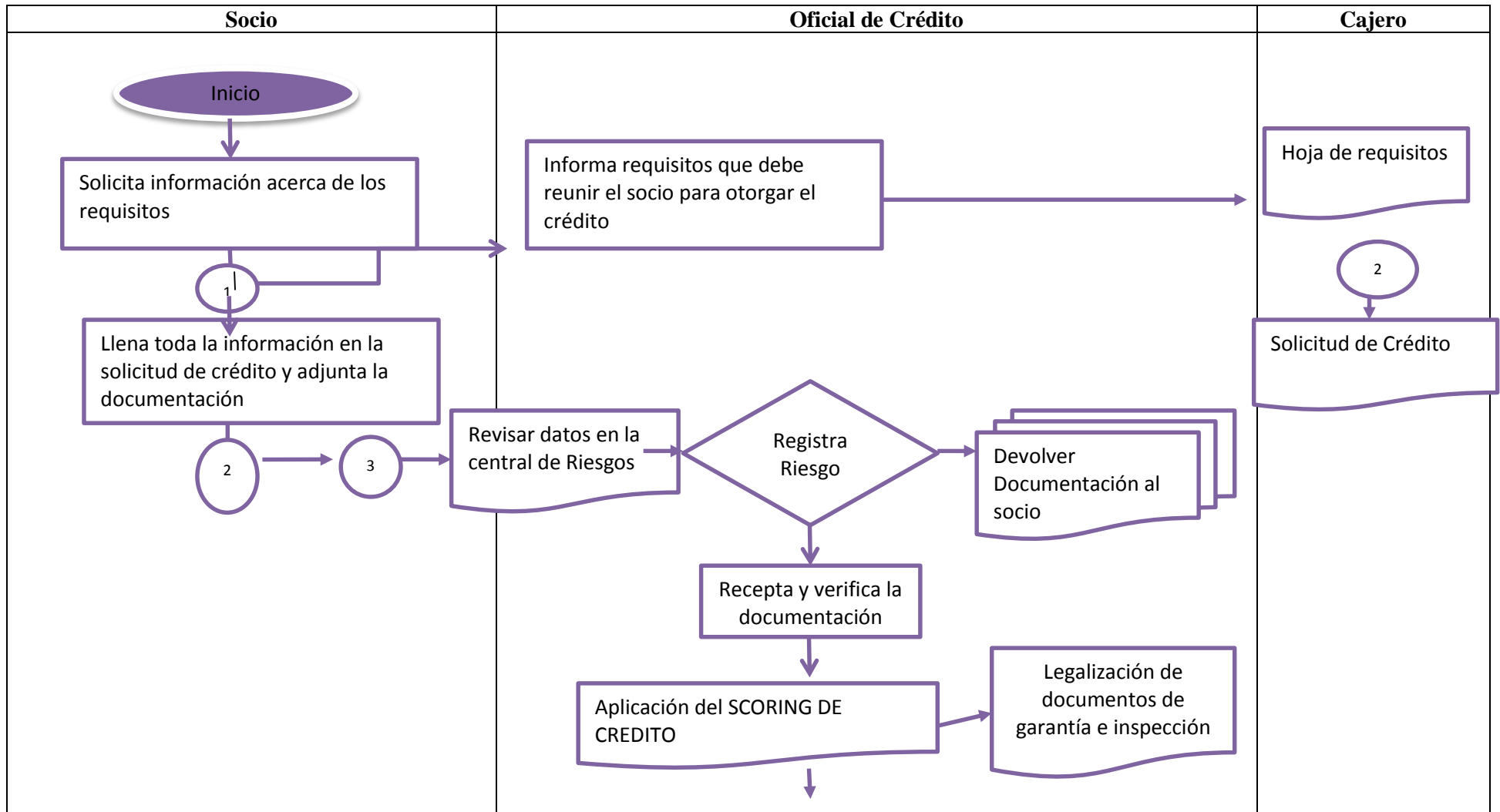
Cobranza Operativa. Para evitar que la operación vencida acumule más días de vencido y se perjudique a la institución con generación de provisiones, el oficial de crédito y el abogado del BNF harán las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple de las dos personas a cliente y garante.

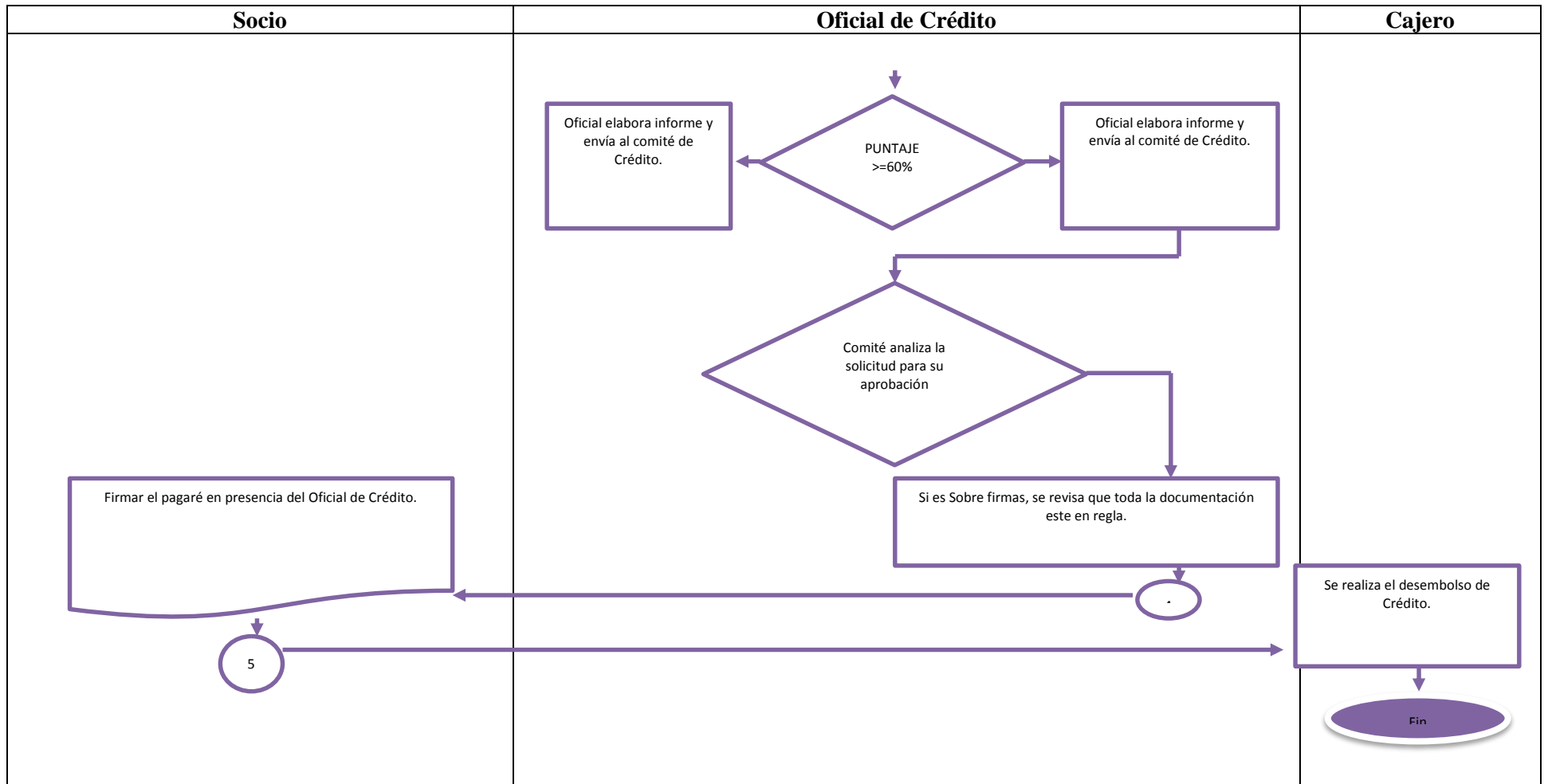
Mayor a 45 días y menor a 90

Cobranza Judicial. Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado. El abogado cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad. Por esta vía de cobro se persigue el patrimonio (hasta llegar al remate) del prestatario en mora y/o de su garante, para que con el producto de la venta de los bienes que integran dicho patrimonio, se satisfaga la totalidad de las obligaciones adeudas por el cliente.

Mayor a 90 días

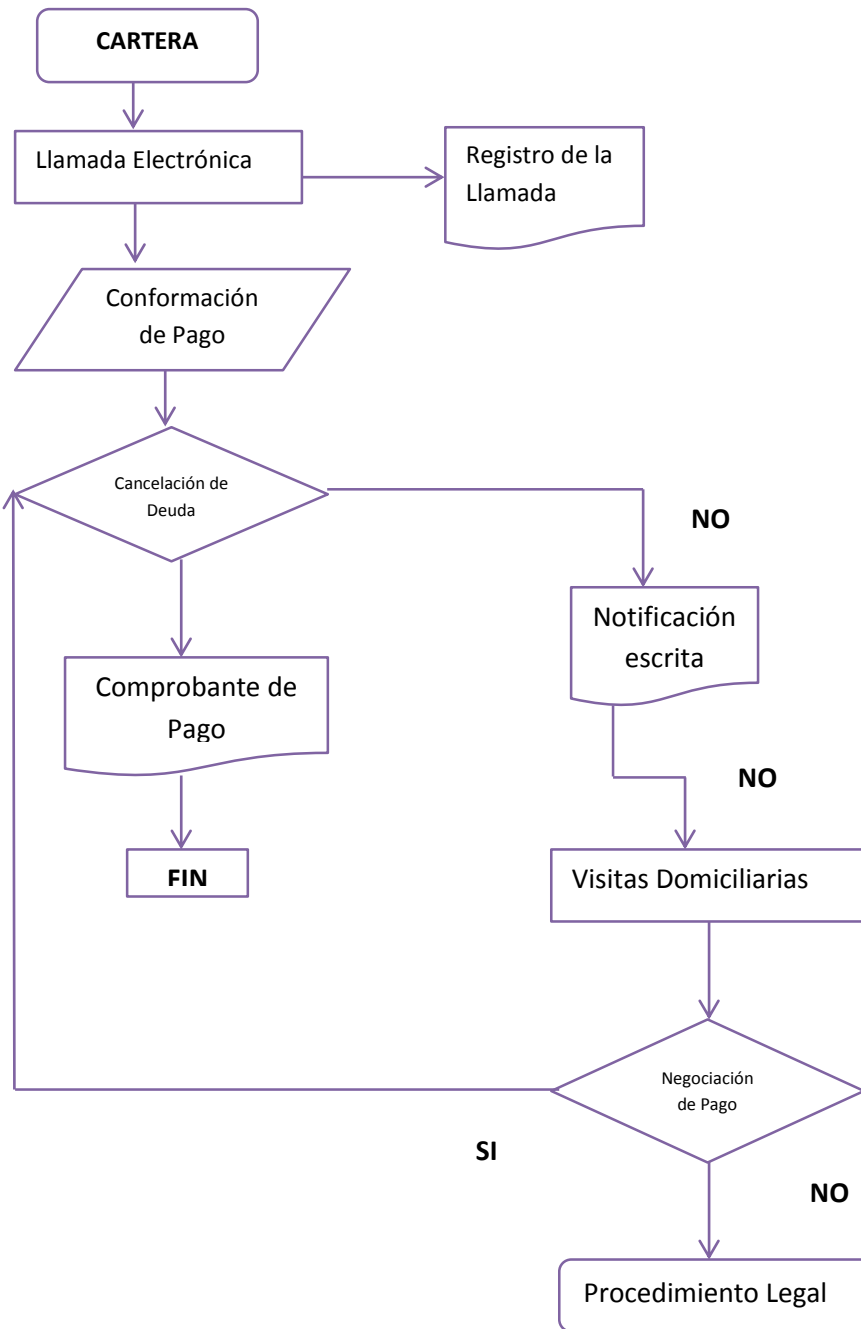
○ Flujo grama del proceso de otorgamiento de crédito





Fuente: Banco Nacional de Fomento
Figura N° 10 Flujo grama del proceso de otorgamiento de créditos
Elaborado por: Ana Rodríguez

FLUJOGRAMA DEL PROCESO DE COBRANZA



Fuente: Banco Nacional de Fomento
Figura N° 11 Flujo grama del proceso de cobranza
Elaborado por: Ana Rodríguez

IMPLEMENTACIÓN DE LA CULTURA DE RIESGOS

Si partimos del análisis interno y externo hay varios factores que afectan directamente a la rentabilidad del Banco y esto tiene relación con la importancia de la Unidad de Riesgos relacionados con el trabajo del área administrativa, pero fundamentalmente con la necesidad de implementar herramientas que permitan identificar, medir, evaluar y mitigar los niveles de riesgos asumidos.

Implementar la Unidad de Riesgos tiene que ver con el cumplimiento de la normativa exigida por la Superintendencia de Bancos.

Entonces la Administración de Riesgos se convierte en una parte importante de la gestión financiera y tiene como finalidad consolidar un trabajo estratégico permanente con mejores prácticas de control y evaluación interna.

A través de un proceso de intermediación financiera que busca generar utilidades; para alcanzar dicho objetivo debe enfrentar una serie de riesgos entre los que se destacan: Liquidez, Mercado, Crédito, Operativo y Estratégico.

El control de riesgo de liquidez involucra el contar con políticas y límites claramente definidos los cuales deben ser recogidos en el Plan de Trabajo de la Unidad, mediante el uso de herramientas tecnológicas que permitan contar con reportes confiables y oportunos que apoyen la toma de decisiones.

El riesgo de Mercado debe ser un factor que se evalúa periódicamente debido a que cambios en los factores de riesgo de mercado especialmente tasa de interés inciden

sobre la valuación o resultados esperados de las operaciones activas y pasivas; lo cual puede disminuir al valor del patrimonio institucional afectando directamente a sus asociados.

La gestión de riesgo de crédito actualmente implica una revisión y evaluación de la base de datos existentes con la finalidad de establecer la tendencia de indicadores sobre crecimiento, concentración y niveles de morosidad que permitan obtener información o alertas sobre el comportamiento de la cartera de crédito; y, visitas periódicas a la Oficinas Operativas a fin de evidenciar los eventos de riesgo que pueden presentarse en las distintas localidades y que podrían afectar a la gestión general de la Institución debido a la presencia de la morosidad y las pérdidas por falta de recuperación de los intereses.

El objetivo de la administración del riesgo de crédito es maximizar la rentabilidad institucional, manteniendo la exposición al riesgo de crédito dentro de los límites aceptables. La administración eficaz del riesgo de crédito en nuestra Institución se ha convertido en un objetivo crítico debido a que debe tener un enfoque completo de la administración del riesgo; y, una adecuada aplicación la cual es esencial para el éxito del Banco.

El riesgo operativo se observa en el proceso de crecimiento institucional y tecnificación de los productos que actualmente ofrece el BNF, unido a los requerimientos del Ente de Control, ha implicado la creación de una mayor conciencia sobre la importancia del riesgo operacional y un gran interés por la

mejora de los sistemas de control interno en la Institución, esto se consigue en medio del trabajo con los responsables de los procesos críticos y establecimiento de los controles que permitan mitigarlos.

IMPACTO

En medio del Modelo de Gestión Financiera que ha permitido plantear una estructura orgánica adicional a la existente acerca de implementar la Unidad de Riesgos, para cumplir con una exigencia de la Superintendencia de Bancos y cubrir una necesidad interna de incrementar la rentabilidad, controlando el riesgo crediticio y por ende la rentabilidad, se considera que internamente se contaría con medidas de control interno que logren mitigar los problemas internos que afectan directamente al desempeño de sus operaciones.

Bajo este contexto el análisis del entorno macroeconómico, microeconomía, comportamiento del sistema financiero y cooperativo, constituye uno de los aspectos que se observa permanentemente con la finalidad de identificar posibles eventos de riesgo del entorno y su posible efecto en el desarrollo de las operaciones de nuestra Institución.

Se espera alcanzar los objetivos tendientes a implementar una cultura de riesgos, avanzar en el posicionamiento nacional del Banco entregar una mejor atención al socio, bajar la morosidad y lograr el incremento de la rentabilidad.

Esta Unidad de Riesgos se convertirá en una herramienta que brinde información confiable y oportuna, que apoye la gestión financiera con la finalidad de que los recursos de los afiliados sean protegidos y multiplicados.

6.8 ADMINISTRACIÓN

La administración de la presente propuesta, está administrada de la siguiente manera.

La investigación estará a cargo del

Jefe crédito y Cobranza	Ing. Johnny Falconi
Investigador	Ana Rodríguez

Fuente: Banco Nacional de Fomento
Elaborado por: Ana Rodríguez

6.9 PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

Con el propósito de tomar decisiones oportunas en cuanto al desempeño y eficacia de la propuesta planteada es importante disponer de un plan de evaluación, el mismo que se detalla a continuación:

Previsión de la evaluación

PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
¿Quiénes solicitan evaluar?	Gerente del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato
¿Por qué evaluar?	Mantener un control en todas las operaciones de crédito
¿Para qué evaluar?	Para medir y prevenir un alto porcentaje de cartera vencida de clientes.
¿Qué evaluar?	El procedimiento de crédito y cobranza para prevenir un alto porcentaje de cartera
¿Quién evalúa?	El gerente los asesores y asesor de recuperación de cartera del BNF

¿Cuándo evaluar?	Evaluación periódica mensual
¿Cómo evaluar?	Monitoreando los procesos y procedimientos en el otorgamiento de créditos a través del sistema informático y documentación física, también con encuestas entrevistas y un reporte de gestión
¿Con que evaluar?	Con el sistema automatizado del Banco Nacional de Fomento “COBIS”

Tabla N° 27 Previsión de la evaluación
Elaborado por: Ana Rodríguez

BIBLIOGRAFÍA

- Begazo Dilman O, O. (2010). *Tipos de Riesgos y Ejemplos* . Recuperado el 12 de Octubre de 2014, de <https://es.scribd.com/doc/24813986/Tipos-de-Riesgos-y-Ejemplos>
- Carvajal, K. (2009). *Repositorio UTA*.
- Castillo Ángel M, M. (2008). *18 Axiomas Fundamentales de la Investigación de Mercados*. España: Gesbiblo, S.L.
- Gairín Sallán J, J. (2004). *La organización escolar: contexto y texto de actuación*. Madrid: La Muralla S.A. .
- Garza, A. (2007). *Manual de técnicas de investigación para estudiantes de ciencias sociales y humanidades*. (Séptima ed.). Distrito Federal: Biblioteca Daniel Cosío Villegas.
- González, A. (s/f). *Curso de Economía Social*. Madrid: Avrial.
- Jiménez, M., & Gracia, M. (1998). *Formación profesional a distancia. Investigación comercial*. Madrid: Impresos y revistas S.A.
- La Hora. (3 de Noviembre de 2013). "La Cartera del Banco Nacional de Fomento está llena de Problemas". pág. 2.
- Leon G. Schiffman, Leslie Lazar Kanuk. (2005). *Comportamiento del consumidor*. Prentice Hall.
- López Salazar A, A. I., & otros. (2006). *ANÁLISIS DE LAS PROBLEMÁTICAS FINANCIERAS, ESTRATÉGICAS Y COMERCIALES DE LAS EMPRESAS DE CELAYA*. Guanajuato.
- Martinez Ruiz, H., & Ávila Reyes, E. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Cengage Learning. Inc.
- Mas, F. (2010). *Temas de investigación comercial* (Quinta ed.). Alicante: Club Universitario.
- Molina Jaime H, H. (2007). *Economía siglo 21: capital de asociación de mercado*. Quito - Ecuador : El conejo .
- Moreno Bayardo María G, G. (1987). *Introducción a la metodología de la investigación educativa*. Editorial Progreso.
- Revista científica EKOS. (Abril de 2012). *Análisis del sistema financiero en Ecuador*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de Análisis del sistema financiero en Ecuador
- Ruiz, R. (2006). *Historia y evolución del pensamiento científico*. México.

Sistema Bancario de Instituciones Financieras. (20 de 10 de 2012). *MANUAL DE CONTABILIDAD PARA BANCOS*.

Zúñiga, L. (1987). *Crédito Cooperativo*. Costa Rica: EUNED.

LINKOGRAFÍA

- Asesoría y Consultoría para PYMES. (2013). *Indicadores de Rentabilidad*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.pymesfuturo.com/Indicadores.htm>
- Asociación Española para la Calidad. (2012). *Riesgos Financieros*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/riesgos-financieros>
- Avilez J, J. (2013). *Recolección de Datos*. Recuperado el 16 de Febrero de 2015, de <http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoldat.shtml>
- Banco Central del Ecuador (BCE). (Enero de 2014). *Principales Indicadores Financieros del Sistema Financiero Privado*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201401.pdf>
- Banco de Mexico . (2013). *Indice de Morosidad*. Recuperado el 12 de Octubre de 2014, de <http://www.banxico.org.mx/sistema-financiero/material-educativo/basico/fichas/indicadores-financieros/%7BE2EEFEBA-4E08-3E0A-2E2F-91AE4C2D3E06%7D.pdf>
- Begazo Dilman O, O. (2010). *Tipos de Riesgos y Ejemplos* . Recuperado el 12 de Octubre de 2014, de <https://es.scribd.com/doc/24813986/Tipos-de-Riesgos-y-Ejemplos>
- Biblioteca.itson. (2012). *Paradigma de Investigación Cuantitativa* . Recuperado el 17 de Febrero de 2015, de http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa3/paradigmas_investigacion_cuantitativa/p11.htm
- Byington Colombia S.A.S. (2014). *Indicadores de Rentabilidad*. Recuperado el 12 de Octubre de 2014, de <http://www.byington.net/estandares/?accion=guia>
- Calderón Prado Roberto C, C. (2012). *Administración, Análisis y Políticas de Crédito* . Recuperado el 13 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos28/politicas-credito/politicas-credito.shtml>
- Cerdas E, E., Jiménez F, F., & Valverde M, M. (2006). *Crisis de Ecuador en los años 1999 -2000*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://www.auladeeconomia.com/articulosot-14.htm>
- Chamba Uchuari Gladys N, N., & Condoy Yaguan Cecilia M, M. (2011). *Análisis a la cartera de crédito vencida y su relación con la central de riesgos en la cooperativa de ahorro y crédito crediamigo ltda período enero 2009 a diciembre 2010 propuesta alternativa*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1446/1/CORRECCION%20DE%20TESIS%20FINAL.pdf>

- Conde G, G. A., & Quintero C, C. M. (2002). *PLAN DE RECOLECCION DE INFORMACION*. Recuperado el 16 de Febrero de 2015, de <http://pegasus.javeriana.edu.co/~si/PLANRECINFO.pdf>
- Corporación de Finanzas Populares y Financieras. (Junio de 2014). *Sobre la Economía Popular y Solidaria y el Sector Financiero Popular y Solidario*. Recuperado el 13 de Octubre de 2014, de <http://www.finanzaspopulares.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/08/Principales-resultados-de-la-Gesti%C3%B3n-2008-JUN-2014.pdf>
- Cruz Mendoza Javier E, E. (2013). *Recuperación de créditos y tratamiento de cuentas incobrables*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos94/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables/recuperacion-creditos-y-tratamiento-cuentas-incobrables.shtml#etapasdela>
- CUC. (05 de 12 de 2012). *SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA*. Recuperado el 29 de 11 de 2013, de RESOLUCION: http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=11d92b62-89c4-423a-b4d1-479acf73ff18&groupId=10157
- Diario la HORA. (Octubre de 2013). *Del 2% es la Cartera Vencida del BNF Zonal El Oro*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101582758/-1/Del_2%25_es_la_Cartera_Vencida_del_BNF_Zonal_El_Oro.html#.VQGhC45thoc
- Diario la HORA. (Diciembre de 2014). *BNF coloca 12.1 millones de dólares en Tungurahua*. Recuperado el 05 de Enero de 2015, de <http://www.lahora.com.ec/index.php/noticias/show/1101757430#.VQG0JI5thod>
- Eduardo, G. G. (2012 de Marzo). *Objetivos de la Administración Financiera*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <https://jhoneduardgarciauzman.wordpress.com/2012/03/22/objetivos-de-la-administracion-financiera/>
- Educapuntos. (20 de Abril de 2011). *De la Naturaleza de los Trabajos de Grado: Tipos de Investigación*. Recuperado el 16 de Febrero de 2015, de <http://educapuntos.blogspot.com/2011/04/modalidad-tipo-y-diseno-de-la.html>
- Eva C, C. (Mayo de 2011). *Finanzas para todos: el riesgo financiero y sus tipos*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.actibva.com/magazine/productos-financieros/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos>
- Ferrer J, J. (2010). *OPERACIONALIZACION DE VARIABLE*. Recuperado el 16 de Febrero de 2015, de http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html

- Ferrer J, J. (Junio de 2010). *Población y muestra*. Recuperado el 13 de Octubre de 2014, de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Herrera M, M. (06 de Septiembre de 2011). *La investigación tipos y formas*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2014, de <http://es.slideshare.net/herreramarina4/la-investigacin-tipos-y-formas-9143046>
- Integrity latin America. (2014). *Gestión de Credito y Cobranza* . Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://www.integrity-la.com/es/credito-y-cobranza/88-admin-proceso-cobranza.html>
- Lcda. Guartan Moreno A, A. (Febrero de 2009). *Administracion Financiera*. Recuperado el Octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/videoconferencias/administracion-financiera-1038583>
- Ledesma Wilhjem M, M. (2013). *Administración Financiera y Bancaria*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos95/administracion-financiera-y-bancaria/administracion-financiera-y-bancaria.shtml>
- Martinez Paricio I, I. (2012). *Definicion y Cunatificacion de los Riesgos Financieros* . Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1070205
- Mavello C, C. (2011). *Que es la Planificación Financiera (Financial Planning)*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://www.rankia.com/blog/asesoramiento-financiero/863524-que-planificacion-financiera-financial-planning>
- Mendoza Palacios R, R. (2006). *La Investigacion Cuantitativa*. Recuperado el 16 de Noviembre de 2010, de <http://www.monografias.com/trabajos38/investigacion-cualitativa/investigacion-cualitativa2.shtml>
- Montalvo Oscar G, G. (Enero de 2009). *Definicion de Administracion Financiera*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://articulosfinanzas.blogspot.com/2009/01/definicion-de-administracion-financiera.html>
- Morales Roldan L, L., & Sierra Velasquez Gloria S, S. (2007). *Diseño de la Estructura de recuperacion de Cartera para empresas de venta directa*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://cdigital.udem.edu.co/TESIS/CD-ROM24992007/02.TEXTO%20COMPLETO.pdf>
- Orozco S, S. (2011). *Administraciòn Financiera* . Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <https://es.scribd.com/doc/50780485/administracion-financiera>

- Quintero Pedraza J.C, C. (Octubre de 2009). *Planificación financiera*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://www.eumed.net/ce/2009b/jcqp3.htm>
- Recalde H, H. (Agosto de 2011). *Metodología de la Investigación* . Recuperado el 12 de Octubre de 2014, de http://es.slideshare.net/hector_recalde/mtodologa-de-la-investigac
- Rivas R, R. (Julio de 2013). *Políticas de crédito*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/RoggerRivas/politicas-de-credito>
- RIVERA, V. (20 de 12 de 2012). *BUENAS TAREAS*. Recuperado el 07 de 12 de 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Cartera-De-Credito/6859460.html>
- Rodriguez J, J. (2012). *Factores de rentabilidad en las decisiones financieras*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos72/factores-rentabilidad-decisiones-financieras/factores-rentabilidad-decisiones-financieras2.shtml>
- Saku K, K. (Mayo de 2013). *Finanzas, presupuestos, inversiones control de crédito*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/kiio0saku/finanzas-presupuestos-inversiones-control-de-credito>
- Saldaño O, O. H. (02 de Marzo de 2009). *Metodología de la Investigación* . Recuperado el 17 de Febrero de 2015, de <http://www.mailxmail.com/curso-tesis-investigacion/variables-operacionalizacion>
- Sánchez, A. (15 de 09 de 2010). *BUENAS TAREAS*. Recuperado el 30 de 11 de 2013, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Proceso-De-Otorgamiento-De-Credito/776046.html>
- Scotiabank. (2012). *Riesgo Crediticio*. Recuperado el 13 de Octubre de 2014, de http://media.scotiabank.com/AR/2011_ARWeb/Spanish/2212_mda_risk.php
- Sociedad Corporativa de Ahorro y Crédito financiera Rural. (10 de 03 de 2010). *financierarural.gob.mx*. Recuperado el 10 de 09 de 2013, de <http://www.financierarural.gob.mx/ApoyosProductoresIntermediarios/Documents/Manual%20de%20Credito%20SCAP%20Mar%202010.pdf>
- Super Intendencia de Compañías . (2012). *Rentabilidad Financiera*. Recuperado el 10 de Octubre de 2014, de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros Chile . (1998). *Cartera Vencida*. Recuperado el 12 de Octubre de 2014, de http://www.sbif.cl/sbifweb/internet/archivos/norma_1042_1.pdf
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (05 de 12 de 2012). *seps.gob.ec*. Recuperado el 29 de 11 de 2013, de seps.gob.ec:

http://www.seps.gob.ec/c/document_library/get_file?uuid=11d92b62-89c4-423a-b4d1-479acf73ff18&groupId=10157

Susano Aurelio R, R. (Febrero de 2014). *Estrategia de las Recuperaciones de La Cartera de Creditos*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://es.slideshare.net/AurelioReynaldoSusano/estrategia-de-las-recuperaciones-de-la-cartera-de>

Turmero Astros Ivan J, J. (2012). *Planificación financiera estratégica*. Recuperado el 11 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos99/planificacion-financiera-estrategica/planificacion-financiera-estrategica.shtml#elementosa>

Universidad del Cauca. (2013). *Procesamiento de la Información* . Recuperado el 16 de Febrero de 2015, de <http://fceca.unicauca.edu.co/old/procesamiento.htm>

Vargas Figueroa J, J. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Recuperado el 18 de Octubre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos94/metodologia-investigacion-cientifica/metodologia-investigacion-cientifica.shtml>

Vasquez L, L. (29 de Marzo de 2011). *Investigación y tipos de investigación*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2014, de <http://es.slideshare.net/lili369/investigacin-y-tipos-de-investigacin>

Vera A, A. (2013). *Principales tipos de Investigación*. Recuperado el 12 de Noviembre de 2014, de <http://www.monografias.com/trabajos58/principales-tipos-investigacion/principales-tipos-investigacion.shtml>

Anexos

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

Facultad de Contabilidad y Auditoría

Proyecto de tesis de grado

Tema: “La cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento sucursal Ambato, durante el primer semestre del 2013”.

Objetivo: Investigar de qué manera incide la rentabilidad del Banco Nacional de Fomento Ambato.

Entrevista dirigida a los asesores del Banco Nacional de Fomento Ambato

Información específica

1.- ¿A qué se debe el incumplimiento de los clientes en el pago oportuno de las cuotas vencidas?

Gestión de Cobranzas

Proceso de otorgamiento de crédito

Políticas de crédito no establecidas

2 ¿Conoce usted cuál es el porcentaje de cartera vencida que existe en la institución?

Alta

Media

Baja

3 ¿Existe un proceso de calificación de los clientes para el otorgamiento de créditos?

Si

No

- 4 ¿La institución ha tenido elevados índices de morosidad en el último semestre?**
- Efectiva
No en lo absoluto
- 5 ¿La cartera vencida de los clientes ha generado, disminución de la rentabilidad de la entidad?**
- Efectiva
No en lo absoluto
- 6 ¿Se ha maximizado los capitales invertidos por el gobierno nacional en la entidad?**
- Si
No
- 7 ¿Cree usted que los activos totales de la entidad ayudarán a cubrir obligaciones sin utilizar el patrimonio de la entidad**
- Totalmente
De forma parcial
Casi nada
- 8 ¿La aplicación de la Tasa Interna de retorno en la entidad es:?**
- Alta
Baja
- 9 ¿Al aplicar el Valor actual neto, en los resultados económicos de la entidad estos han sido favorables?**
- Si
No
- 10 ¿Los productos financieros que oferta el Banco Nacional de Fomento son acordes a las necesidades de los socios de la entidad?**
- Alta
Media
Baja

¡Gracias por su Colaboración!