



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA
VENCIDA EN EL BANCO DEL PICHINCHA FILIAL SANTA ROSA.

CACAY CARRIÓN CINDY TATIANA

MACHALA
2016



UTMACH

UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE
CARTERA VENCIDA EN EL BANCO DEL PICHINCHA FILIAL
SANTA ROSA.

CACAY CARRIÓN CINDY TATIANA

MACHALA
2016

Nota de aceptación:

Quienes suscriben GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO, HERRERA PEÑA JONATHAN NEPTALI y PULLA CARRION EDUARDO VINICIO, en nuestra condición de evaluadores del trabajo de titulación denominado PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN EL BANCO DEL PICHINCHA FILIAL SANTA ROSA., hacemos constar que luego de haber revisado el manuscrito del precitado trabajo, consideramos que reúne las condiciones académicas para continuar con la fase de evaluación correspondiente.



GRANDA BOHORQUEZ JAIME PORFIRIO
0701048662
ESPECIALISTA 1



HERRERA PEÑA JONATHAN NEPTALI
0703553941
ESPECIALISTA 2



PULLA CARRION EDUARDO VINICIO
1103503809
ESPECIALISTA 3

SUAREZ GARCÉS WILMAN RAMÓN
0701409039
ESPECIALISTA SUPLENTE

Machala, 26 de septiembre de 2016

Urkund Analysis Result

Analysed Document: Caso Práctico.pdf (D21116781)
Submitted: 2016-07-19 07:56:00
Submitted By: ccacay_est@utmachala.edu.ec
Significance: 3 %

Sources included in the report:

LOPEZ KAREN-BANCO PICHINCHA.docx (D14920930)
TESIS KARINA FERNANDEZ.docx (D11635181)
BANCO PICHINCHA ELSY JACOME.docx (D14928626)

Instances where selected sources appear:

3

CLÁUSULA DE CESIÓN DE DERECHO DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO DIGITAL INSTITUCIONAL

El que suscribe, CACAY CARRIÓN CINDY TATIANA, en calidad de autor del siguiente trabajo escrito titulado PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN EL BANCO DEL PICHINCHA FILIAL SANTA ROSA., otorga a la Universidad Técnica de Machala, de forma gratuita y no exclusiva, los derechos de reproducción, distribución y comunicación pública de la obra, que constituye un trabajo de autoría propia, sobre la cual tiene potestad para otorgar los derechos contenidos en esta licencia.

El autor declara que el contenido que se publicará es de carácter académico y se enmarca en las disposiciones definidas por la Universidad Técnica de Machala.

Se autoriza a transformar la obra, únicamente cuando sea necesario, y a realizar las adaptaciones pertinentes para permitir su preservación, distribución y publicación en el Repositorio Digital Institucional de la Universidad Técnica de Machala.

El autor como garante de la autoría de la obra y en relación a la misma, declara que la universidad se encuentra libre de todo tipo de responsabilidad sobre el contenido de la obra y que él asume la responsabilidad frente a cualquier reclamo o demanda por parte de terceros de manera exclusiva.

Aceptando esta licencia, se cede a la Universidad Técnica de Machala el derecho exclusivo de archivar, reproducir, convertir, comunicar y/o distribuir la obra mundialmente en formato electrónico y digital a través de su Repositorio Digital Institucional, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico.

Machala, 26 de septiembre de 2016



CACAY CARRIÓN CINDY TATIANA
0706129723



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TÍTULO:

**“PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE
CARTERA VENCIDA EN EL BANCO PICHINCHA FILIAL CANTÓN
SANTA ROSA”**

**TRABAJO PRÁCTICO DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN
DE
EMPRESAS**

AUTOR:

SRTA. CINDY TATIANA CACAY CARRIÓN

MACHALA, 2015

“Propuesta de políticas para la recuperación de cartera vencida en el Banco Pichincha filial Cantón Santa Rosa”

AUTORA
Egda. Cacay Carrión Cindy Tatiana
C.I. 0706129723

RESUMEN

La cartera vencida en una institución financiera y conlleva a una serie de consecuencias, como es el desbalance financiero y en por el mismo hecho de que los clientes no han cumplido con su deber de cancelar las deudas en el momento que se había estipulado, según datos del INEC el índice de morosidad en lugar de disminuir el 3 de marzo ascendió a un 5.7% siendo este un incremento del 1.9% el comparación con el mes anterior, por lo que hay que actuar ante esta situación. Por lo que se realizó una entrevista a la gerente del Banco Pichincha la Lic. Lupe Bedoya quien nos comentó como está la situación en cuanto a cartera vencida, y aunque reconoce que ha aumentado el índice de morosidad en comparación con el año pasado, también supo decir que esta situación está siendo controlada con efectividad. Se compararon las políticas que han sido seleccionadas a lo largo del trayecto y se seleccionaron cinco de ellas las cuales se propusieron para que sean utilizadas, esperando que estas generen mejores resultados al momento de la recuperación de la cartera vencida.

Palabras Clave:

Cartera vencida, riesgo de crédito, morosidad, déficit financiero.

ABSTRACT

The nonperforming loan in a financial institution and leads to a series of consequences, such as the financial imbalance and the very fact that customers have not done their duty to cancel the debts at the time that it had been stipulated, according to data INEC the delinquency rate instead of decreasing March 3 amounted to 5.7% this being a 1.9% increase compared to the previous month, so we must act in this situation. So an interview was made to the manager of Banco Pichincha Lic. Lupe Bedoya who told us the situation in terms of nonperforming loans is, and while recognizing that it has increased the delinquency rate compared to last year, also he knew say that this situation is being controlled effectively. policies that have been selected along the route and selected five of them which were proposed to be used, hoping that these generate better results when the recovery of NPLs were compared.

Key words:

Nonperforming loans, credit risk, delinquency, financial deficit.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	I
ABSTRACT.....	II
ÍNDICE GENERAL.....	III
INTRODUCCIÓN	1
CONCEPTUALIZACION DEL PROBLEMA	3
PERSPECTIVA DE LA ECONÓMICA MUNDIAL Y NACIONAL.....	3
MATERIALES Y MÉTODOS	4
Cartera vencida.....	4
Riesgo de crédito.....	4
Medidas de riesgo de Crédito.....	5
Sistema Financiero	5
Interés por mora	5
Mora	6
INSTITUCIÓN FINANCIERA ESTUDIADA	7
Banco Pichincha.....	7
PROBLEMÁTICA.....	9
PROPUESTA.....	9
CONCLUSIONES O CIERRE	12
BIBLIOGRAFÍA	13
ANEXOS	16

INTRODUCCIÓN

El proyecto se realizó con el fin de dar a conocer las políticas que utilizan las instituciones financieras en cuanto compete exponer de cartera vencida, con el fin de brindar ayuda a las diferentes empresas que pasan por este tipo de inconveniente. Lo cual conlleva a una serie de consecuencias, como es el desbalance financiero y en por el mismo hecho de que los clientes no han cumplido con su deber de cancelar las deudas en su debido momento lo que causa una cartera vencida que va por encima de sus ganancias lo que provoca en ocasiones el cierre de empresa. Se realizó un estudio para conocer con detalle aquellos términos y definiciones que se utilizan en la investigación de una institución financiera, para lo cual fue necesario la lectura de documentos científicos afines al tema planteado. De acuerdo a las investigaciones realizadas, y mediante el entendimiento de los conceptos implicados en el tema que aborda este proyecto, se han planteado como objetivo el dar a conocer las políticas para la recuperación de cartera vencida que utiliza el Banco Pichincha filial Cantón Santa Rosa.

El Banco Pichincha es una institución financiera que brinda sus servicios en diferentes ciudades a nivel nacional, el cual ofrece créditos financieros siendo esta una institución muy solvente, ha tenido que cruzar por una serie de sucesos desfavorables, dentro de los cuales está el de cartera vencida, este no es un problema que afecta solo a esta entidad sino a todas, claro está que son más vulnerables a este tipo de sucesos por lo que estas ofrecen financiamientos. De manera que existen políticas para la recuperación de cartera, que aplican los bancos e incluso aquellas instituciones encargadas de regular los bancos como tenemos la superintendencia de bancos, la banca central, entre otras. Según lo que se ha investigado se logró plantear una propuesta de políticas para la recuperación de cartera vencida, por lo que se espera que si estas políticas son aplicadas correctamente dentro de las instituciones se lograra tener un mayor control en cuanto compete a cartera vencida, de modo que logran ir disminuyendo el porcentaje de morosidad.

Para efecto de la presentación de presente informe, se lo clasifico de la siguiente manera: se realizó una perspectiva de la economía mundial y nacional, de donde partimos con la recopilación de datos para conocer cuál es la situación económica que está viviendo el mundo entero, y aunque se espera un crecimiento económico de 2.9%, en el sector

bancario se ha conocido que existe un desbalance por aquellos prestamos que se encuentran en mora. En cuanto a nuestro país se conoce que no estamos pasando por un buen momento, debido al terremoto que sacudió a nuestro país, por lo que hay instituciones financieras que están brindando una facilidad de pago a las personas que se encuentran en los lugares afectados, con el fin de no caer en mora.

Luego se continuó con materiales y métodos donde se desarrolló conceptos, y estudio de la institución financiera, también la interrelación de las políticas para la recuperación de cartera, siguiendo de la propuesta de las políticas para la recuperación de cartera y por último el cierre o conclusión.

CONCEPTUALIZACION DEL PROBLEMA

PERSPECTIVA DE LA ECONOMÍA MUNDIAL Y NACIONAL.

Considerando la situación actual que está viviendo no solo el país sino a nivel mundial según la página oficial del (Fondo Monetario Internacional, 2016) que nos indica como “la economía se ha visto paralizada por diferentes asuntos de los cuales es participe los bajos precios, los flujos de comercio decreciente, estancamiento de la inversión, una disminución del crecimiento de la productividad, y por la brusca caída de los precios en la materia prima, pero la buena noticia es que para este año se ha estimado que vaya mejorando por lo que se considera un 2.9% de crecimiento y para el 2017 se ha estimado un 3.2%”

En cuanto a los bancos de las economías avanzadas se han vuelto más seguros los últimos años, pero a pesar de estos incrementos cerca de un “15% de estos bancos” están pasando por conflictos para poner tener una rentabilidad sostenible sin necesidad de reformas. Unos de los mayores problemas que afrontan estos bancos son la gran cantidad de préstamos ejecutados que se encuentran en mora, por lo que este asunto debe ser atendido con prontitud. (Fondo Monetario Internacional, 2016)

Ahora en cuanto concierne a la economía de nuestro país, tomando en cuenta que el país está atravesando por momentos difíciles, por lo que sucedió el devastador terremoto que afectó a millones de ecuatorianos no solo afectivamente sino económicamente, muchas empresas donde su infraestructura quedo en escombros, de manera que el país tendrá que invertir gran capital para poder realizar la reconstrucción de los lugares afectados.

Pero aun así esto no parece haber afectado totalmente al sector financiero, de manera que la solvencia bancaria se mantiene positivamente teniendo un crecimiento del 0.89% en el último año, ascendiendo de 11.85% en el 2014 ha 12.74% en el 2015, en cuanto a las utilidades de los bancos privados han generado un crecimiento del 12.68% en comparación con el año anterior, generando 79 millones de dólares de utilidades. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2015)

Debido a la falta de compromiso de parte de los clientes en la cancelación de sus deudas a las instituciones financieras es que ha incrementado el índice de morosidad en

lugar de disminuir por lo que el 3 de marzo ascendió a un 5.7% siendo este un incremento del 1.9% el comparación con el mes anterior lo anuncia (Inec, 2016)

Pero no en todos los casos existe esta falta de compromiso, sino que pueden ocurrir eventos imprevistos que por lo que no se cumplió con la deuda, de manera que al verse involucrados en los compromisos de pagos algunos clientes optan por juntamente con el encargado de cobranza de la entidad financiera hallar la solución al problema acontecido, o individualmente encargarse de finiquitar con lo el pago que se estableció para evitar caer en mora. De manera que hay que tener en cuenta que un sistema bancario sólido y saludable es la columna vertebral de una economía nacional, por lo que la economía está directamente relacionada con la solides bancaria. (Weon Lee, 2013)

MATERIALES Y MÉTODOS

Cartera vencida

Según las investigaciones realizadas se logran definir a la cartera vencida como los no pagos es decir aquellos donde en interés o capital se hallan atrasados por un lapso entre 90 días o más, en donde existan claras razones que demuestren que el pago no finiquitara como estaba estipulado según el artículo (Sagner T., 2012)

Mientras más alto sea el número de préstamos en mora, incrementaran los problemas en la sociedad por lo que hay que disminuir el gasto y de la cartera vencida, siendo esta la causante de que el crecimiento del PIB sea afectado negativamente menciona en su artículo (Prochiak & Wasiak, 2016)

Riesgo de crédito

Debido a las transacciones que se efectúan las instituciones financieras toman en cuenta el riesgo de crédito, de acuerdo al concepto de riesgo de crédito publicado por Salazar el cual cita varias definiciones en las cuales podemos deducir que riesgo de crédito son las posibles pérdidas ocasionales que se asume como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones decretadas que corresponden a las contrapartes con las que ha realizado el convenio. (Salazar Villano, 2013)

De modo, que se toma en cuenta que existe la probabilidad de que el cliente no cumpla con la obligación de pagar sus deudas, y con esto si se da un aumento en el crecimiento de préstamos existiría un mayor riesgo de créditos. (Leventis, Panagiotis, & Stephen, 2013)

Medidas de riesgo de Crédito

Existen indicadores que evalúan el riesgo de crédito entre ellos tenemos los gastos de provisiones, el stock de cartera vencida y los castigos, los cuales serán explicados a continuación:

Gasto de provisiones.- nos indica que son los gastos esperados, en donde disminuye el patrimonio y existe un aumento de pasivo.

Stock de cartera vencida.- como lo dijimos anteriormente son aquellos no pagos donde el interés se encuentra vencido por un lapso de 90 días.

Castigos.- según el documento nos indica que los castigos son aquellos créditos que son destituidos del balance, de manera que estos créditos se encuentran en cartera vencida por dos o tres años por lo que los consideran irrecuperables.

Por lo que se considera correcto el criterio del autor del documento, el cual indica que la cartera vencida es el indicador más apropiado para medir el riesgo de crédito, debido a que tanto los gastos de provisiones, como los castigos parte o gran parte de ellos involucran lo que es cartera vencida, por lo que en lugar de utilizar tantos indicadores sería más recomendable que la cartera vencida sea el indicador que mide el riesgo de crédito apropiadamente. (Sagner T., 2012)

Sistema Financiero

Sistema financiero en el mercado de uno, lo que constituye el mecanismo de co-creación y flujo de medios financieros, trabajando luego a la participación de entidades privadas (instituciones financieras) y el sistema público, que a su vez constituye el asegurando mecanismo de co-creación y el flujo de recursos económicos que permitan pública gobierno para proporcionar bienes públicos, servicios, así como los beneficios públicos. (Prochniak & Katarzyna, 2016)

Interés por mora

Porcentaje o cantidad fija de dinero que se cobra por un pago que ha entrado en mora.

Mora

Tardanza en el cumplimiento del pago. Es decir los días que se demora el cliente en pagar sus deudas. (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2008) Ahora con la explicación un poco más amplia y claridad de aquellos términos que no se conocían y que son importantes para el desarrollo de esta investigación, y conociendo que tenemos como objetivo principal el de proponer políticas para la recuperación de cartera, conoceremos las propuestas que tienen los agentes que regulan los bancos del Ecuador

Tenemos el ejemplo del banco Pichincha que es una entidad financiera dentro de nuestro país el cual utiliza también políticas para la recuperación de cartera y por ultimo aquellas políticas que se propondrán en este proyecto con el fin de que se ejecute la recuperación de cartera vencida y no exista más este tipo de inconvenientes.

Para evitar que las entidades financieras tengan estos problemas, se debe realizar un excelente análisis del cliente para la tramitación del crédito, presentar al comité de créditos, para la correspondiente aprobación y permitir el otorgamiento del Crédito al cliente. Por último, la recuperación del crédito, mediante el seguimiento continuo al cliente. (Calderón Martínez & Castro Alfonso, 2014)

Por lo que se entiende que el banco es profesional en la materia crediticia, por lo que utiliza un estudio detallado de sus clientes, con el fin de percatarse que sea capaz de reembolsar en dinero adquirido. (Rodríguez Gonzáles, 2011)

Los bancos centrales han logrado su independencia, de manera que se dice que se han convertido en instituciones con un alto grado de autonomía. (Ivanovic, 2014). En aplicación de la Ley Orgánica para el Cierre de la Crisis Bancaria de 1999, aquellas políticas utilizadas para la recuperación de la cartera, y para beneficiar a los ciudadanos que habían adquirido una deuda fueron: La reducción de intereses; la reducción de intereses en mora; la reducción de gastos Judiciales. Esta ley ha beneficiado, y ha dado una oportunidad a los deudores de demostrar que están dispuestos y se comprometen a pagar sus deudas, en el tiempo que se estipulo que debe de efectuarse el pago. (Banco Central del Ecuador, 2014).

INSTITUCIÓN FINANCIERA ESTUDIADA

Banco Pichincha

Historia

En el año de 1906 el 17 de marzo se reúnen 52 personas en la Casa Municipal de Quito donde conciertan crear un banco. Se fijó el precio de la acción en 100 sucres. Ya para el mes de abril el día 11; se concretó la fundación del banco en el Salón Municipal, ante el escribano Fernando Avilés Flores se firma la escritura pública lo que dio paso a la vida legal del Banco del Pichincha. Capital 600 mil sucres, de ellos 150 mil suscritos a última hora por don Manuel Jijón Larrea para dar vida al nuevo banco. Banco del Pichincha comienza a funcionar en la calle Venezuela, intersección con calle Sucre. Esta empresa fue progresando a tal punto que hoy en día se encuentra en 24 provincias y 107 cantones y en la actualidad, dispone de 293 agencias, 13.800 corresponsales no bancarios Pichincha Mi Vecino, 977 cajeros automáticos, 69 depositarios, 82 kioscos y 33 autobancos. (Banco del Pichincha, s.f.)

Por la confianza que ha generado en sus clientes esta institución financiera ha logrado expandirse a nivel nacional captando gran cantidad de clientes, logro posicionarse en el 2011 por segunda vez como uno de los mejores bancos de América Latina según América Economía. Entre sus logros importantes que ha ido alcanzando a través de los años en el 2013 es designada como una empresa ejemplar por su labor en RSE por el Centro Mexicano para la filantropía (Cemefi) y Forum Empresa. (Banco del Pichincha, s.f.). Uno de esos cantones es el Cantón de Santa Rosa, en el cual cuenta con aproximadamente 20 años de funcionamiento, en sus inicios se encontraba ubicada en las calles Vega Dávila y Sucre en el establecimiento de los señores Rosillo, donde contaba con un gerente y al menos tres cajeros. Luego se trasladó a el establecimiento de los señores Noblecilla en las calles Cristóbal Colon, en donde incremento su personal para luego de unos años ubicarse en donde antes era el Banco del Pacifico, ya que se hayo la oportunidad debido a que dicha institución cerró sus puertas y el local estaba en venta por lo que se realizó la compra por parte de los directivos del banco de Pichincha, en la dirección avenida el oro entre sucre y olmedo. Se encuentran ubicados en esta dirección ya alrededor de 5 años, contando ya con un local mucho más amplio incremento también su personal contando con 7 cajeros, y demás ejecutivos que se encuentran laborando allí la total cuenta con 15 personas que se han compactado con responsabilidad a laborar en dicha institución.

Ya contando con un local propio para su mejor funcionamiento se le incremento lo que es el autobanco y un garaje para que los clientes puedan estacionar sus vehículos y proceder con seguridad a realizar sus transacciones financieras.

Según la Calificación de Riesgo Instituciones Financieras realizadas en el 2015 el banco Pichincha califica con categoría AAA-, lo cual refleja que la institución es muy fuerte y tiene una excelente trayectoria de rentabilidad, de manera que si existe alguna decadencia es corregida a tiempo por la fortalezas con la que cuenta esta institución. (Superintendencia de Bancos , 2015). Observar en el grafico N°2.

Se realizó una entrevista a la gerente del banco Pichincha a la Lic. Lupe Bedoya, quien respondió oportunamente a cada una de las preguntas expuestas dando una visión más amplia de cómo se emplean las políticas para la recuperación de cartera de la institución, y haciendo conocer un poco de la historia del Banco Pichincha en la ciudad. Podemos observar la entrevista en el Anexo N°1.

Por la información recabada se puede exponer a continuación las siguientes políticas de recuperación de cartera que utiliza el banco del Pichincha:

1. Alternativa de otro financiamiento.
2. Reestructuración de pago de los intereses en mora.
3. Refinanciar la diferencia de la deuda a un plazo mayor al que estaba establecido.
4. Incrementar el plazo para que la cuota a pagar sea más baja.
5. Controlar el porcentaje de cartera vencida ejecutando las cobranzas.
6. Canalizar información de la empresa que está solicitando financiamiento, para verificar si es confiable financiar a este tipo de cliente.
7. Comunicar a las filiales que se encuentran en las en las diferentes ciudades del país, para que se efectuó la cobranza a clientes que se han migrado.

PROBLEMÁTICA

En el mundo financiero existen diferentes tipos de organizaciones dedicadas a ofrecer una variedad de productos direccionados a cada uno de los objetivos empresariales, buscando solucionar su déficit financiero y convertirlos en una alternativa de solución de sus problemas. Entre ellos podemos mencionar al BANCO NACIONAL DE FOMENTO, institución creada con la finalidad de solucionar los problemas financieros de pequeñas y medianas empresas en nuestro país, entregando financiamiento a este tipo de demanda.

¿Qué políticas deben tomar los administradores para generar una eficiente recuperación de cartera?

PROPUESTA

“PROPUESTA DE POLÍTICAS PARA LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA EN EL BANCO PICHINCHA FILIAL CANTÓN SANTA ROSA”

Las principales operaciones de los bancos son garantizar el funcionamiento del sistema de pagos y emitir créditos para financiar la actividad económica y la expansión del capital productivo. Mediante este argumento, determina la relación mediante la emisión de créditos que existen entre los bancos con las empresas no financieras del sector productivo, demandantes de financiamiento.

Para Domínguez Las principales fuentes de ingresos bancarios son los márgenes financieros junto a las comisiones y tarifas por la emisión de créditos y la inversión en bonos tradicionales, las cuales, están acotadas. (Domínguez Blancas, 2014)

Según la información recopilada mediante este proyecto, se pudo seleccionar las diferentes políticas que se utiliza para la recuperación de cartera vencida, por lo que a continuación se expondrá dichas políticas.

Interrelación de políticas para la recuperación de cartera vencida.

POLÍTICAS A NIVEL MUNDIAL Y NACIONAL	POLÍTICAS DEL BANCO PICHINCHA
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estudio profundo al futuro cliente ✓ Otorgamiento de crédito si califica como apto para recibir el financiamiento. ✓ La reducción de intereses ✓ La reducción de intereses en mora ✓ La reducción de gastos Judiciales 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Alternativa de otro financiamiento. ✓ Reestructuración de pago de los intereses en mora. ✓ Refinanciar la diferencia de la deuda a un plazo mayor al que estaba establecido. ✓ Incrementar el plazo para que la cuota a pagar sea más baja. ✓ Controlar el porcentaje de cartera vencida ejecutando las cobranzas. ✓ Canalizar información de la empresa que está solicitando financiamiento, para verificar si es confiable financiar a este tipo de cliente. ✓ Comunicar a las filiales que se encuentran en las en las diferentes ciudades del país, para que se efectuó la cobranza a clientes que se han migrado.

En el cuadro observamos aquellas políticas que se utilizan tanto en a nivel mundial y nacional, dentro del nacional tenemos al Banco Pichincha, que es una institución financiera muy prestigiosa en nuestro país.

Aquellas políticas que se propone que deberían tomar los administradores para generar una eficiente recuperación de cartera son:

- Refinanciar la diferencia de la deuda a un plazo mayor al que estaba establecido.- de modo que el cliente, a medida que se le incremento el plazo de pago halle la manera de solventar su deuda.
- Canalizar información.- esta política es muy importante ya que las entidades financieras están expuesta a que los financiamientos que ellos realizan lleguen a no ser cancelados, de manera que al querer otorgar un crédito, el encargado ya sea desde gerencia o el departamento de cobranzas deberá realizar un estudio profundo al cliente, ya sea persona natural o a empresas, por lo que tendrá que encargarse de realizar las respectivas investigaciones para ver si es confiable otorgar dicho financiamiento.

- Reestructuración de los pagos.- deberá establecerse nuevas formas de pago en donde se disminuirá el interés en mora por consideración al cliente,
- Reestructuración de pagos por desastres naturales.- en casos de suceder una catástrofe se le otorgara al cliente mayor plazo de pago y una disminución en el interés, tratando de que este pueda sobrellevar la situación.
- Comunicación organizacional.- en caso de que el cliente haya salido de la ciudad en la que se encuentra, sin previo aviso se lo buscara de todas las formas posibles hasta dar con su paradero de manera que la otra sede de la institución se encargue del cobro correspondiente.

Se ha seleccionado este tipo de políticas, ya que estas son más llamativas a la vista de los clientes, no sería el típico comunicado de pedirle al cliente que se acerque a la institución a realizar sus pagos, porque esto muchas veces no funciona, ya que si este no realiza sus pagos es por alguna razón en específico o simplemente no desean realizar los pagos.

De manera que al presentarles este tipo de nuevas políticas de pago ellos de una u otra manera tendrán interés en conocer cuál es esta modalidad de cancelar los pagos a la institución financiera que les brindo el crédito ya sea de consumo o crédito comercial.

CONCLUSIONES O CIERRE

Mediante la revisión de algunos artículos científicos que trataban acerca de cartera vencida, metodologías para recuperación de crédito, cuantificación de riesgos en los créditos bancarios, por lo que podemos concluir:

Aunque la economía del país ha tenido un incremento del 0.89% en el último año, en el sector bancario se ha tenido un incremento desfavorable que es el incremento del índice de morosidad a nivel nacional.

Se deberá emplear prototipos diferentes de recuperación de cartera vencida, debido a que los clientes hasta para cancelar sus deuda necesitan un incentivo, no la misma monotonía de siempre, que si el cliente se atrasó con su deuda le realizaran una llamada, luego le enviaran una carta por ultimo si no responde a esos llamados se irán a lo legal, haciendo que tanto el cliente como la empresa gasten dinero y tiempo en este tipo de situaciones.

Se deberá también buscar la manera de crear mayor compromiso en la mente de los clientes de manera que no tengan que llegar a una cartera vencida para recién mostrar las soluciones correspondientes a este problema que afecta día a día a las instituciones financieras no solo en nuestro país sino en todo el mundo

Gracias a la información brindada por parte de la gerente del Banco Pichincha, los cuales utilizan excelentes políticas de recuperación de cartera, se pudo realizar la comparación de las políticas para la recuperación de cartera vencida, permitiendo proponer que sean utilizadas las políticas más relevantes en este proyecto.

Mediante la refinanciación y el mayor tiempo de espera, la canalización de información, la reestructuración de pagos tanto los estándares como los causados por desastres naturales y mediante la comunicación organizacional, que son aquellas propuestas de recuperación de cartera vencida que se ha empleado, se espera obtener excelentes resultados siendo estas políticas innovadoras que captaran la atención del deudor.

El estudio de la recuperación de cartera vencida como profesional ha permitido observar cuan importantes y necesario como institución financiera es el estudiar a las personas que recurren a ellas en busca de un financiamiento, debido a la existencia y el incremento del índice de morosidad anual.

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central del Ecuador. (21 de 10 de 2014). *Banco Central del Ecuador*. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de <https://www.bce.fin.ec/index.php/boletines-de-prensa-archivo/item/712-transferencia-de-bienes-reliquidaci%C3%B3n-de-obligaciones-y-pago-a-acreedores-son-los-avances-m%C3%A1s-importantes-de-la-ley-de-banca-cerrada-a-7-meses-de-su-emisi%C3%B3n>
- Banco del Pichincha. (s.f.). *Banco del Pichincha*. Recuperado el 08 de 07 de 2016, de <https://www.pichincha.com/portal/Soporte/Conozca-a-su-Banco/Historia>
- Calderón Martínez, Y., & Castro Alfonso, G. (01 de 01 de 2014). Alternativa metodológica para el otorgamiento y recuperación del crédito bancario en el BANDEC. *Redalyc*, XX(1), 10. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931005>
- Domínguez Blancas, C. (05 de 2014). Los bancos extranjeros en México: diversificación de actividades y su efecto en la estructura de ingresos. *ScienceDirect*, 11(32), 17. Recuperado el 16 de 07 de 2016, de <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1665952X14704542>
- Fondo Monetario Internacional. (12 de 04 de 2016). *FMI*. Recuperado el 08 de 07 de 2016, de Fondo Monetario Internacional: <http://www.imf.org/external/spanish/pubs/ft/gfsr/2016/01/execsums.pdf>
- Inec. (2016). *Inec*. Obtenido de Tasa de desempleo en el Ecuador: http://www.ecuadorencifras.gob.ec/documentos/web-inec/EMPLEO/2016/Marzo-2016/Presentacion%20Empleo_0316.pdf
- Ivanovic, V. (31 de 03 de 2014). Financial Independence of Central Bank through the Balance Sheet Prism. *Journal of Central Banking Theory and Practice*, 22. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de [http://www.jcbtp-2014-0010\(1\).pdf/](http://www.jcbtp-2014-0010(1).pdf/)
- Leventis, S., Panagiotis, D., & Stephen, O. (2013). Corporate Governance and Accounting Conservatism: Evidence from the Banking Industry. *Corporate Governance An International Review*(3), 22. Recuperado el 13 de 07 de 2016
- Maldonado, P. (22 de 03 de 2016). *El frenazo económico se sintió en la banca privada en el 2015*. Recuperado el 08 de 07 de 2016, de El Comercio:

<http://www.elcomercio.com/datos/economia-bancos-ecuador-depositos-creditos.html>

Prochiak, M., & Wasiak, K. (30 de 03 de 2016). The impact of the financial system on economic growth in the context of the global crisis: empirical evidence for the EU and OECD countries. *CrossMark*, 43. Recuperado el 13 de 07 de 2016

Prochniak, M., & Katarzyna, W. (30 de 03 de 2016). The impact of the financial system on economic growth in the context of the global crisis: empirical evidence for the EU and OECD countries. *CrossMark*, 43. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de [art3A10.10072Fs10663-016-9323-9\(1\).pdf](art3A10.10072Fs10663-016-9323-9(1).pdf)

Rodríguez Gonzáles, M. (01 de 01 de 2011). La responsabilidad bancaria derivada de las operaciones de crédito en el derecho francés. *Redalyc*(20), 19. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=417537594015>

Sagner T., A. (04 de 2012). El influjo de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicacion al caso de Chile. *Revista de Análisis económicos*, 27(1), 28. Recuperado el 12 de 07 de 2016, de <http://www.rae-ear.org/index.php/rae/article/view/352/518>

Sagner, A. (03 de 2011). El índice de cartera vencida como medida de riesgo de crédito: análisis y aplicacion al caso de Chile. 25. Recuperado el 07 de 07 de 2016, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3725954>

Salazar Villano, F. E. (29 de 11 de 2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia. Popayan. Recuperado el 07 de 07 de 2016, de <http://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-articulo-cuantificacion-del-riesgo-incumplimiento-creditos-90276254?referer=buscador>

Superintendencia de Bancos. (2015). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=9954&vp_tip=2#UP

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (01 de 11 de 2008). *Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Recuperado el 10 de 07 de 2016, de http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=70&vp_tip=2

Superintendencia de Bancos del Ecuador. (21 de 04 de 2015). *Superintendencia de Bancos*. Recuperado el 10 de 07 de 2016, de http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/sbs_index?vp_art_id=9034&vp_tip=1

Weon Lee, S. (06 de 11 de 2013). Financial Crisis, Regulatory Changes and Bank Profit. *Canadian Center of Science and Education*, 5(5), 8. Recuperado el 13 de 07 de 2016, de 30380-107001-1.pdf

ANEXOS

ANEXO N°1 Preguntas de Entrevista

Preguntas.

¿Qué tipos de políticas utiliza la institución para la recuperación de cartera vencida?

Las políticas específicamente sería recuperarla, darle al cliente una alternativa de otro financiamiento, de una reestructuración de que pague intereses en mora y se pueda refinanciar la diferencia a un poco más de plazo si el cliente no tiene la capacidad de pago actual para poder pagar ese crédito entonces hay otros financiamientos, donde se incrementa el plazo para que la cuota sea más baja.

¿Ha incrementado este año el porcentaje de morosidad en la institución?

En este año si ha incrementado pero se ha podido controlar en mayor parte, y precisamente ese control se realiza ejecutando la cobranza.

¿Financian a empresas con problemas de cartera vencida?

Hay parámetro para financiar hay que canalizar que amerita o no, porque no sirve de nada refinanciar si el cliente al siguiente mes no paga ni la primera cuota refinanciada entonces hay que hacer una pre aprobación de ese financiamiento si es que el cliente califica o no califica, de pronto el cliente puede estar sobre endeudado entonces no sirve de nada un refinanciamiento si el cliente está endeudado con otras instituciones financieras porque en realidad va a fracasar igual, entonces hay que realizar un estudio primeramente, si es que esta con morosidad con el SRI, si tiene morosidad con los empleados, en el aspecto laboral como esta con la superintendencia de compañías, de todo este trámite se encarga el departamento de cobranzas.

¿Clasifican el tipo de cartera vencida en la institución?

Si, si se clasifica de acuerdo al producto, todo el sistema financiero se maneja con dos tipos de créditos que son los créditos de consumo que son créditos para vivienda, adecuación para terrenos, vehículos todo lo que es consumo personal y los créditos de negocios que como su nombre indica son netamente de negocios. Los créditos que son de acuerdo a los días es de 15 a 30 días, de 30 a 60 días y de 60 a 90 días, entonces hay diferentes tipos de cartera

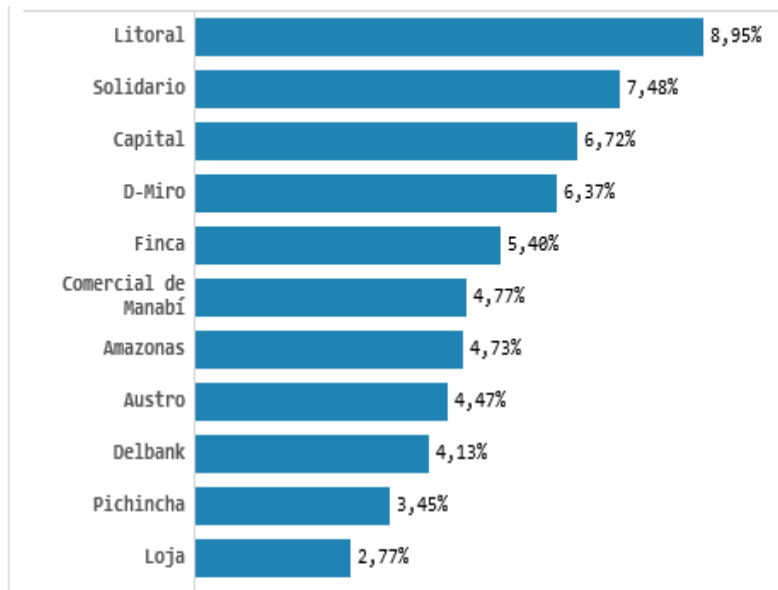
¿Qué estrategias se utilizan para disminuir la cartera vencida en la institución?

El acercamiento con el cliente porque lo peor que hay es cuando el cliente no aparece o no dice nada porque no se sabe a favor de que esta o contra que esta, lo importante es llegar al cliente y buscar soluciones, en caso de que el cliente se cambiara de ciudad las personas de la institución de la otra ciudad se encargan de cobrar, ya que siempre hay manera de dar con el paradero de la persona ya sea a través del garante o a través de los familiares.

Con lo sucedido en el país en cuanto al terremoto, el banco ha creado una estrategia de dar periodos de gracia para que de ahí se continúe para que no se dé una situación de mayor riesgo.

¿Anualmente que porcentaje se ha logrado recuperar de la cartera vencida?

Esto es por agencias, nosotros tenemos un porcentaje que se refleja anualmente al que nos regimos, el cual tratamos de disminuirlo en su totalidad o por lo menos mantenerlo, pero que este porcentaje no incremente.



BANCOS PRIVADOS					
INSTITUCION FINANCIERA	FIRMA CALIFICADORA DE RIESGO (1)	Al 31 Marzo 2015	Al 30 Junio 2015	Al 30 Sept. 2015	Al 31 Dic. 2015
12 DEL AUSTRO S.A.	CLASS INTERNATIONAL / PCR PACIFIC S. A. *1	AA- / AA-	AA- / AA-	AA- / A+	AA- / AA-
13 DEL LITORAL S.A.	SOC.CAL.RIESGO LATINOAMERICANA SCR LA	A	A-	A-	A-
14 DEL PACIFICO S.A.	SOC.CAL.RIESGO LATINOAMERICANA SCR LA / BANK WATCH RATINGS	AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-
15 DELBANK	BANK WATCH RATINGS	BBB	BBB	BBB	BBB
16 BANCO DESARROLLO DE LOS PUEBLOS S.A.	BANK WATCH RATINGS	BBB	BBB	BBB	BBB+
17 GENERAL RUMIÑAHUI	PCR PACIFIC S.A.	AA+	AA+	AA+	AA+
18 INTERNACIONAL S.A.	PCR PACIFIC S. A / BANK WATCH RATINGS	AAA -	AAA-	AAA-	AAA-
19 FINCA S.A.	PCR PACIFIC S. A.	BB+	BB+	BB+	BB+
20 PICHINCHA C.A.	BANK WATCH RATINGS / PCR PACIFIC S.A.	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-
21 PROCREDIT S.A.	SOC.CAL.RIESGO LATINOAMERICANA SCR LA / BANK WATCH RATINGS	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-	AAA- / AAA-
22 SOLIDARIO S.A.	PCR PACIFIC S. A. / CLASS INTERNATIONAL RATING (No.1)	AA / AA+	AA+	AA+	AA+