



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 - MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE

INGENIERÍA COMERCIAL

TEMA:

Gestión financiera que minimice el riesgo crediticio de BanEcuador sucursal Babahoyo

EGRESADO:

Víctor Hugo Muñoz Monar

TUTOR:

Ing. Gina Maribel Carrasco Echeverría

BABAHOYO – LOS RÍOS – ECUADOR

2019-2020

INTRODUCCIÓN

El BanEcuador se creó el 13 de mayo del año 2015, era conocido como Banco Nacional de Fomento, la institución pública en la actualidad cuenta con agencias en todo el país, con el objetivo de brindar mayor accesibilidad a servicios financieros a los sectores productivos, por medio de un enfoque inclusivo en la entrega de créditos que se ajusten a las condiciones de los pequeños y medianos productores; donde se deben implementar adecuadas políticas crediticias en la gestión financiera; es importante mencionar que la misión de la institución se relaciona con el objetivo 3 del Plan Nacional del Buen Vivir, “porque fomenta el incremento de la productividad y competitividad del sector primario para el crecimiento económico y social mediante el desarrollo personal y de la colectividad” (Senplades, 2018, pág. 51).

El presente caso de estudio ha sido realizado en la institución financiera pública BanEcuador agencia de Babahoyo, cuya misión organizacional consiste en ofertar productos y servicios financieros, con el objetivo de aportar en la calidad de vida de los sectores vulnerables por medio de créditos productivos, comercial y de consumo, donde se fomente de forma continua la asociatividad, a través de un talento humano comprometido y con habilidades necesarias para el desarrollo de las actividades administrativas y financieras.

El objetivo de la investigación consiste en determinar los principales inconvenientes que se presenta en la gestión financiera del BanEcuador de la agencia de la ciudad de Babahoyo, que influye en el riesgo crediticio de la organización, motivo por el cual se analiza detenidamente las atribuciones y responsabilidades de la Gestión Técnica de Microcrédito en la institución financiera, para evaluar cómo el desarrollo de las competencias laborales influye en las debilidades crediticias.

El presente caso de estudio guarda relación con la sublínea de investigación de la carrera “Modelo De Gestión Administrativa”, debido a que se analizan situaciones problemáticas de la gestión financiera del BanEcuador de la ciudad de Babahoyo, donde se determina como la ausencia de políticas o estrategias en la administración de créditos de la organización, influye en el riesgo crediticio y cartera vencida de la institución pública de productos y servicios financieros.

La metodología con la que cuenta el caso de estudio, está constituida por el tipo de investigación exploratoria, debido a que se indaga y examina cada uno de los principales hallazgos que influyen en la gestión financiera del BanEcuador, además, se emplea el método inductivo, puesto que se analizan debilidades internas particulares detectadas en el proceso investigativo, para luego elaborar una discusión general sobre la temática de estudio y por último, se ha utilizado la técnica de la encuesta para obtener la mayor cantidad de información en las unidades de observación.

RESUMEN

La investigación realizada para el análisis de la gestión financiera y reducción del riesgo crediticio en la agencia del BanEcuador de la ciudad de Babahoyo determina como una de las principales debilidades, la inadecuada colocación de créditos, porque se financia el sector agrícola sin los debidos estudios técnicos de factibilidad, motivo por el cual el riesgo crediticio aumenta, además dicha situación demuestra la débil prolijidad de la gestión en realizar evaluaciones constantes a las personas que se han asignado los créditos. La institución no implementa nuevas metodologías o estrategias de cobro para recuperar la cartera vencida en la menor cantidad de tiempo, lo que denota que la gestión del BanEcuador de la ciudad de Babahoyo no aplica acciones de control interno que mejore las actividades laborales realizada por los oficiales de créditos y el Departamento de Cobranza, motivo por el cual el objetivo de la investigación es analizar las debilidades de la administración financiera y el riesgo crediticio. La metodología de investigación aplicada está compuesta por el tipo de investigación exploratoria, método inductivo, técnica de la encuesta y como instrumento dos cuestionarios dirigidos a las unidades de observación para la obtención de datos relevantes sobre el tema analizado. Los resultados de la investigación consisten que el riesgo crediticio de la institución es inadecuado, en la actualidad cuenta con más de 3.000 clientes que posee cartera vencida, además se identifica debilidades en el talento humano para las labores de cobranza y colocación de créditos y como conclusión se menciona que la gestión organizacional del BanEcuador, debe adoptar un plan estratégico que mejore la administración financiera en cuanto al riesgo crediticio.

Palabras Claves: Créditos, Políticas, Gestión, Cartera Vencida, Control

DESARROLLO

La institución financiera tiene como misión ser un banco público que impulsa la inclusión, asociatividad y la mejora de la calidad de vida de los micro, pequeños y medianos empresarios, especialmente del sector agrícola, comercios, servicios de las zonas rurales, urbano popular y de todos los grupos vulnerables mediante una prestación de servicios eficiente y sostenible, mientras que su visión es ser un entidad de desarrollo líder y referente regional en la intermediación financiera, comprometido con el progreso sostenible e inclusivo del país; también tiene como valores la responsabilidad, compromiso, honestidad, respeto.

La institución pública tiene a nivel nacional diferentes sucursales con el fin de satisfacer las necesidades de empresas, comunidades y de la ciudadanía en general, a través de sus productos y servicios, uno de ellas, es la agencia BanEcuador Babahoyo, que está ubicada en las calles Malecón 9 de Octubre y Eloy Alfaro, es una entidad financiera perteneciente al sector público creada el 9 de mayo del 2016, que tiene como propósito incidir en el desarrollo socioeconómico del país y en el bienestar ciudadano, a través de grupos prioritarios de atención como: unidades productivas individuales, familiares, asociativas, comunales, empresas PYMES de producción y emprendedores.

En el BanEcuador agencia Babahoyo uno de los problemas radica en la gestión financiera que aplica la organización para minimizar las probabilidades de riesgo crediticio no controlable, puesto que esta se ejecuta de forma deficiente, debido a la falta de instrumentos de control interno en los procesos de créditos que realiza, producto de estas debilidades en la gestión ha provocado que los índices de morosidad aumenten, es decir, la cartera vencida crezca, lo que implique que los objetivos y metas proyectadas por la institución no se cumplan a cabalidad, sobretodo aquella política que permite establecer normas de control en

la gestión financiera con base legal y administrativa. Según Estupiñán & Niebel (2015) mencionan que:

Los instrumentos de control interno de toda organización que brinde servicios financieros, debe de procurar salvaguardar los activos que dispone de forma efectiva y eficiente, pues le permite prever los ingresos y egresos que tenga, con la única finalidad de predecir las necesidades de financiación o los excedentes que presenten y puedan ser invertidos de forma temporal para generar una rentabilidad a cambio.

La gestión financiera con respecto a las políticas de cobranza pueden generar consecuencias en el largo plazo, porque los antecedentes que preceden a la institución están relacionados con los índices de morosidad, pues se transfirió gran parte de la cartera improductiva a BNF en liquidación como era conocida antes de su transición a BanEcuador, donde todos estos sucesos ocurridos demuestran que uno de los problemas que presenta el Banco en la actualidad es su cartera de crédito vencida, debido a que su mercado financiero es el mismo que atendía antes de su transformación.

A pesar de que la institución en gran medida ha cumplido con su enfoque de desarrollo integral en las actividades económicas de los comerciantes, campesinos y productores, la débil planificación estratégica de BanEcuador sucursal Babahoyo, ha provocado que exista un manual de funciones desactualizado, producto de aquello los oficiales de crédito y cobranza no pueden desempeñar de forma eficiente sus actividades organizacionales, donde en ocasiones los procesos como el levantamiento de información e informes de los solicitudes de crédito, reportes de índices de morosidad y recuperación de las cuentas por cobrar o cartera vencida se han afectado. Blanco (2015) indica que:

El manual de funciones en los procesos de crédito es aquella que contiene aspectos generales que regulan las actividades de gestión crediticia y cobranza en la cual se

establecen los procedimientos a seguir en la colocación del préstamo y de los indicadores necesarios para efectuar acciones que permitan recuperar la cartera vencida eficientemente.

La gestión financiera de la institución posee un frágil seguimiento y monitoreo del crédito por parte de los técnicos encargados, pues al no efectuar sus funciones de forma eficiente, provoca que los índices de morosidad aumenten, ejemplo, cuando el asesor de negocios otorga un crédito agrícola a una determinada asociación o personal natural, en ocasiones el individuo beneficiario de los servicios financieros del banco no posee la educación financiera necesaria para gestionar los recursos económicos durante el proceso de producción, debido al débil seguimiento y monitoreo del crédito.

Las entidades financieras deben de poseer información suficiente sobre el individuo o empresa que solicite sus servicios, por tal razón el seguimiento y monitoreo forma parte fundamental en las actividades crediticias, pues permiten reducir las probabilidades de incumplimiento de las obligaciones que mantienen los clientes con la empresa. (Berrocal, Callejo, & Flores , 2016)

Cabe mencionar que BanEcuador es una entidad financiera pública dedicada a brindar servicios financieros a bajas tasas de interés en segmentos de mercados vulnerables como el sector productivo rural y urbano marginal, por ello al existir un débil seguimiento y monitoreo del crédito, genera que no se detecte a tiempo situaciones exógenas que generan el incumplimiento en los pagos del crédito concedido por la institución. Como es el caso de los créditos que son otorgados a impulsar el desarrollo de las Pymes y de emprendimiento, donde al no existir un seguimiento adecuado de los procesos que ejecutan este sector productivo durante los primeros años de vida, tienden a desaparecer y producto de ello la cartera vencida de la institución aumenta.

Además, los microcréditos que son direccionados al sector agrícola son considerados como los más vulnerables del sector financiero, ahora bien, una vez que el productor cumple con los requerimientos necesarios para acceder al crédito mediante un pagaré emitido por el asesor de negocio, se acuerdan los términos de la cancelación de la deuda, que generalmente esta se realiza en una sola cuota, es decir, cuando el ciclo productivo termina, justo en ese momento se genera el problema para el encargado de la gestión de cobranza, pues al no efectuar un monitoreo y seguimiento constante de la actividad productiva por parte de los asesores técnicos, dificulta la recuperación de la cartera de crédito. De acuerdo con Cortez (2016) la cartera de crédito debe contar con una gestión apropiada que aplique políticas y parámetros específicos que los clientes deben cumplir.

Una de las amenazas que presenta este tipo de créditos, es que están expuestos a los cambios climáticos o fenómenos naturales que son factores no previstos que podrían arruinar la producción agrícola, pues al no establecer una comunicación constante entre asesor y cliente durante la vigencia del crédito, no solo perjudica al beneficiario del servicio financiero sino también que afecta la cartera de crédito de la institución, pues los índices de morosidad aumentarían. BanEcuador cuando otorga el préstamo también efectúa un seguro frente a esta eventualidad, sin embargo, los trámites a seguir son largos y para hacer uso del seguro el productor agrícola tiene que pasar una serie de revisiones técnicas que determinan cuáles fueron los causantes en la pérdida de la producción y si cumplen con los términos o parámetros estipulados por seguro Sucre para la respectiva concesión de la deuda.

Todas estas eventualidades que atraviesa BanEcuador sucursal Babahoyo han provocado que los índices de morosidad aumenten, al existir más de 3.000 casos de clientes con cartera vencida, por lo que el riesgo crediticio de la institución ha crecido, contexto que evidencia que las acciones para enfrentar estas situaciones descritas en su plan estratégico no se

cumplen a cabalidad, por ello, al momento que el encargado de la gestión de cobranza procede a realizar las acciones de cobro se enfrenta a una serie de dificultades que le impiden recuperar la cartera de crédito vencida de forma eficiente y en el corto plazo.

En BanEcuador sucursal Babahoyo el área de crédito y cobranza es una pieza fundamental en la liquidez y solvencia de la misma; puesto que en el Departamento de Negocios (crédito) se establecen los montos y plazos de colocación crediticia, mientras que en la Dirección de Cobranza se gestiona las acciones necesarias para recuperar la cartera de crédito vencida, pues en esta área recae la mayor parte de la tasa activa del banco, por lo que está relacionada directamente con sus ingresos y capital de trabajo, por tal razón las áreas descritas influyen en la salud financiera de la organización.

La débil gestión financiera que ejerce la institución ha provocado que la cartera de crédito vencida aumente y con ello el peligro de que la organización presente pérdidas, debido al incumplimiento en los pagos de los deudores, producto de la débil aplicación de estrategias que buscan minimizar el riesgo crediticio por parte del subgerente de negocios, pues en ocasiones las intervenciones del Estado Ecuatoriano en condonar la deuda de las personas que presentan escasos recursos económicos o por fenómenos naturales, han afectado la estabilidad financiera de la institución.

Las actividades que realiza el Departamento de Cobranza dirigidas a recuperar la cartera vencida mediante algunas alternativas, como el cobro de los impagos bajo aspectos legales y refinanciamiento de las deudas a personas afectadas por fenómenos naturales, no se han efectuado de forma eficiente, pues la institución presenta un sinnúmero de debilidades, como la falta de aplicación de control interno, demora en la colocación de crédito y sobre todo el seguimiento y monitoreo de los préstamos otorgados han dificultado cumplir con los objetivos del BanEcuador de la sucursal de Babahoyo en minimizar el riesgo crediticio. Para

Trejo , Martínez , & Vanegas (2017) la administración del riesgo crediticio se ha convertido en uno de los mayores retos de las instituciones financieras, donde se deben adoptar todos los parámetros y políticas necesarias.

Es importante manifestar que el BanEcuador Agencia Babahoyo su Departamento de Cobranza gestiona la cartera vencida de la localidad y de habitantes del sector Baba, radio de acción que genera una cantidad considerable de personas que poseen atrasos en el pago de sus cuotas de 3 meses en adelante, e incluso el BanEcuador gestiona cartera vencida desde los años 2.000 cuando era conocido como Banco Nacional de Fomento, por lo que es fundamental el análisis al área de cobranza y la política que aplica para tratar de reducir los índices de morosidad que la posee la institución, de acuerdo con Chavarín (2015) el índice de morosidad indica el riesgo crediticio y representa una proporción de la cartera vencida, respecto a la total que posee el banco.

El BanEcuador de la ciudad de Babahoyo posee un plan estratégico en el que se establece varias estrategias que debe adoptar cada agencia con el objetivo de reducir el riesgo crediticio, sin embargo, en la gestión de la agencia del banco en la ciudad de Babahoyo no considera su aplicación para el proceso de cobranza, lo cual denota que no adopta políticas de cobros debidamente definidas, pero a través de la investigación se ha determinado que la persona que labora en el Departamento de Cobranzas en coordinación con los 8 oficiales de créditos que posee la organización, aplican las siguientes políticas: Mensaje de texto, Visita, Visita con documentos o cartas, y visita con abogado.

Las políticas descritas demuestran cuales son las acciones que emplea la gestión de cobranza de la Agencia del BanEcuador de la Ciudad de Babahoyo, para Madroño (2016) en las instituciones financieras debe existir constante vigilancia de las políticas de créditos, debido a que permiten disminuir los riesgos crediticios. Lo citado por el autor permite

concluir que las Políticas de cobro del BanEcuador deben estar acompañadas de una gestión adecuada de parámetros específicos por parte del Departamento de Créditos.

La investigación realizada ha permitido determinar un hecho particular que influye de manera directa en el riesgo crediticio, que a pesar de poseer requisitos definidos para ofertar y colocar créditos a personas naturales o jurídicas, el BanEcuador de la ciudad Babahoyo ha concedido algunos créditos denominados de mesa, este contexto se ha generado por relaciones bilaterales y contribución interinstitucional con el GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) de la ciudad de Babahoyo, donde varias asociaciones de la localidad y de sectores aledaños han sido beneficiadas por medio la alianza de las instituciones descritas.

La situación problemática que genera otorgar créditos por medio del GAD (Gobierno Autónomo Descentralizado) del cantón Babahoyo, resulta en el riesgo crediticio y aumento de la cartera vencida, donde los créditos que se han otorgado no emplean un estudio minucioso del proyecto agrícola o productivo de las personas beneficiadas, es decir, no se ejecuta un análisis técnico y financiero sobre la factibilidad del negocio, con el propósito de determinar los riesgos que podrían aparecer en este tipo de acciones, lo cual denota la impericia o despreocupación en aplicar las políticas y requisitos sin ningún tipo de distinción.

Las debilidades en la gestión de la organización, como la que se ha descrito, ocasionan los problemas de cartera vencida, donde la falta de estadios técnicos y aplicación de los requisitos para conceder créditos, genera los inconvenientes narrados en el proceso investigativo, donde ya se ha mencionado el número de clientes que posee el banco con cartera vencida, que son alrededor de 3.000 personas, números negativos que afectan la gestión financiera de la institución para Gonzales (2017) la gestión financiera permite generar mayor riqueza y valor a la organización, forma parte de las herramientas de administración para la toma de decisiones.

El BanEcuador de la ciudad de Babahoyo en su gestión implementa algunas alternativas para el manejo de clientes con cartera vencida, debido a que cuando dió inicio a sus operaciones, se creó de forma paralela BNF en liquidación, que es una institución financiera cerrada, cuyo objetivo es recuperar la cartera vencida de los clientes y entre las actividades que emplea se encuentra la condonación de deuda, reestructuración de intereses o remoción de los mismos, los cuales solo aplican cuando se han otorgado créditos en el que la persona ha fallecido y queda su conyugue, discapacidad o fenómenos naturales.

En la investigación se presentan datos de los índices de morosidad obtenidos en la Superintendencia de Bancos y Seguros o DNEI (Dirección Nacional de Estadística e Información) en la información se refleja el comportamiento que ha tenido los indicadores de morosidad. Mediante los datos analizados se puede observar que desde el año 2017 a 2018 el crédito de consumo es el que presenta una variación negativa, lo que permite interpretar que en ese tipo de créditos el BanEcuador no ha implementado o ejecutado políticas de cobro efectivas, mientras que el resto de modalidades de créditos como de consumo o microempresa, no han existido variaciones negativas. **(Véase en el Anexo 5)**

La gestión realizada por el personal crediticio de BanEcuador, es débil, lo demuestra la falta de capacidad para ejercer la acción de coactivas de los créditos otorgados por el banco; de acuerdo a Corporación de Estudios y Publicaciones (2019) “La acción de coactivas, es la jurisdicción concedida por el Gobierno central a las instituciones públicas para ejercer presión y obtener la retribución de pagos que han sido objeto de préstamo u otras obligaciones adquiridas” (p. 34); la falta de ejercicio en la jurisdicción de coactiva, afecta de forma directa la rentabilidad de la institución financiera, porque se estima un rendimiento bajo en los ingresos, relacionados a la no cancelación de los pagos en las fechas establecidas.

La falta de acción coactiva corresponde a los inconvenientes que se presentan en la evaluación de los solicitantes crediticios, situación que implica dificultades para recuperar la cartera vencida, puesto que, los ciudadanos que acceden a los diferentes productos que ofrece BanEcuador, crean una expectativa de desarrollo empresarial, por medio del requisito proyecto de inversión, el cual no es analizado a profundidad, es decir, al presentar los requerimientos establecidos por la institución, el personal encargado de la revisión y autorización de los préstamos, no desempeña una evaluación minuciosa de los riesgos comunes que se presentan en los diferentes proyectos, lo cual podría ocasionar variaciones en las proyecciones presentadas por los beneficiarios, inconvenientes que se han suscitado, causando riesgos que dificultan el pago oportuno de las cuotas pactadas por el banco.

Las complicaciones en la administración efectiva de los créditos por parte del personal crediticio, es una de las amenazas que rodean a las instituciones financieras, porque al no direccionar el crédito de acuerdo a los requerimientos y estudios efectivos, las dificultades para cancelar el préstamo otorgado aumentan, aspecto que en la actualidad se manifiesta de forma constante en la organización analizada; uno de los criterios que se enmarcan como acción preventiva para la gestión efectiva, es la selección oportuna de los beneficiarios que recibirán el préstamo, siendo las factibilidades del proyecto en conjunto con el plan de inversión, factores claves para el cumplimiento de las metas.

Las debilidades relacionadas a la elección oportuna de los clientes que adquieren una responsabilidad con BanEcuador de la ciudad de Babahoyo, efectuada por el personal crediticio, se convierte en una amenaza constante para la institución, debido que si no existe una verificación de los documentos solicitados que cumpla con las políticas establecidas en el reglamento de entrega de requisitos, causa un sobreendeudamiento de la población; los usuarios de mayor participación de los créditos que otorga el banco, son los pequeños

agricultores, los cuales al recibir el monto de dinero solicitado para ejercer su inversión, poseen un índice de riesgo alto para la recuperación y pago de las cuotas, puesto que las condiciones climáticas se convierten en un factor determinante para alcanzar una producción efectiva.

Un aspecto importante del proceso crediticio es el compromiso laboral de los integrantes de la institución financiera, no es positivo, debido a que la atención que ejercen es dilatada, criterio que se evidencia en el tiempo que se tardan para la revisión y aceptación de los archivos documentales que contienen los requerimientos para obtener un préstamo determinado, esto conlleva que la productividad disminuya, puesto que la atención ejercida por los oficiales de negocios del BanEcuador sucursal Babahoyo, para evaluar la factibilidad de un crédito tarda tres días, lo cual muestra que los directivos no promueven metas internas de los montos a otorgar, motivo por el cual, los oficiales de crédito presentan un desinterés por agilizar el proceso de gestión crediticia.

El compromiso laboral dentro de las organizaciones, es un valor que debe de primar, porque se direcciona a satisfacer las necesidades de los usuarios y las expectativas internas de las empresas, es decir, se convierte en una variable de relevancia para desempeñar las actividades previamente especificada, por medio de la capacidad para contribuir de forma sostenible y voluntaria (Bordas Martínez, 2016).

La administración interna debe priorizar la evaluación del desempeño de uno de los actores de mayor interés, los oficiales de créditos, porque son los servidores que poseen la capacidad de conectar con los clientes y verificar las aptitudes del beneficiario para el otorgamiento del crédito bancario, porque son quienes promueven al aumento de los ingresos de la institución financiera, además inciden en el desarrollo de proyectos de inversión que son necesarios para aumentar la productividad en el Ecuador, es por ello, que la falta de

evaluación de desempeño, repercute en la consecución de metas institucionales. Para el autor Gasalla (2015) “La evaluación del desempeño es un indicador de gestión que permite la mejora continua de los procesos internos” (p. 28).

La experiencia constante con la condenación de la deuda para los agricultores, que no han podido liquidar de forma efectiva los préstamos, refleja que los procesos internos de la organización, no se lleva a cabo de forma efectiva, lo cual plantea errores administrativos por parte de la Dirección de BanEcuador sucursal Babahoyo y no ha permitido restituir la imagen institucional de los años anteriores, por errores administrativos que han marcado la historia del Ecuador y que en la actualidad no existe un direccionamiento efectivo para salvaguardar el bienestar de los interés públicos de la ciudadanía en general.

Todos los problemas narrados a lo largo de la investigación influyen en el cumplimiento del plan estratégico del BanEcuador, debido a que no se cumplen los objetivos institucionales, de forma particular el que se basa en la perspectiva económica, de incrementar la sostenibilidad financiera, este no se efectúa por varios factores como la gestión de cobranza, condonación de deudas, reestructuración financiera, políticas de cobro y crédito inadecuado; según Sainz (2015), el plan estratégico:

Es una herramienta en la que la alta dirección de una empresa plasma las decisiones corporativas importantes que se han adoptado, para su posterior aplicación años después, con el fin de lograr una organización competitiva que permita satisfacer las expectativas de los diferentes grupos de interés (p. 28).

El incumplimiento del objetivo del plan estratégico de BanEcuador se ve reflejado en la no aplicación de estrategias que ayuden a minimizar el riesgo crediticio, entre ellas esta, revisar/fortalecer metodologías de crédito por segmento y grupos prioritarios, enfocado en la unidad económica familiar(individual o asociativo), es decir la institución no implementa

técnicas que permitan el cobro oportuno de las deudas a los clientes, debido a que no realizan un análisis adecuado de la capacidad de pago de las personas que pertenecen al sector rural (Caracol, Febres-Cordero, Pimocha y La Unión) y urbano (Clemente Baquerizo, Dr. Camilo Ponce, Barreiro y El Salto) marginal, siendo estas secciones diferentes, en que los ingresos muchas veces son variantes, lo que ocasiona una inadecuada gestión de cobranza según lo estipulado en el contrato.

Una de las estrategias que puede mejorar la gestión financiera en BanEcuador sucursal Babahoyo es la implementación de una aplicación tecnológica en tablets o dispositivos electrónicos que permitan el levantamiento de información y análisis de crédito en campo, es decir, la herramienta facilita las funciones de los asesores crediticios, porque ellos visitan los sectores rurales y urbanos del cantón, por lo tanto, dichas tácticas sirven para la recolección de datos de los clientes para realizar un estudio minucioso y poder conocer si son aptos para acceder al crédito, además de realizar una planificación de las cuotas que debe pagar y hacer un seguimiento de los pagos en cada periodo estipulado en el contrato.

La planificación estratégica se define como el proceso en el que se desarrolla e implementa un conjunto de métodos direccionados a los objetivos enfocados en un sector en específico que ayuden en la obtención de resultados y en la toma de decisiones (Rodriguez, 2016).

Otra estrategia que no se cumple del objetivo de sostenibilidad financiera del BanEcuador de la ciudad de Babahoyo es implementar control y fortalecimiento de políticas de créditos anualmente; lo que influye a que el banco pueda disminuir la cartera vencida, maneje un registro con fecha de vencimiento tardío de los próximos pagos, inadecuada administración del dinero por cobrar, deficiente organización en la lista de cliente con deudas y pagos. De acuerdo con Alvarez (2017).

El control se refiere al conjunto de acciones y medidas que adopta una organización para comprobar si las funciones, tareas o actividades en un proceso o servicio se efectúen en base a los parámetros establecidos, con el propósito de promover la eficiencia de las operaciones de la empresa.

Las estrategias narradas son factores claves que ayudarían a la gestión de crédito y cobranza, minimizar el riesgo crediticio, sin embargo, la gestión del BanEcuador no aplica las estrategias contempladas en su planeación anual, una de ellas es la implementación de un sistema de gestión de cobranza, este software puede facilitar las tareas de cobro y seguimiento, porque permite detectar comportamientos de los deudores y centrarse en los clientes que más riesgo de pago tienen, además de llevar un control de los agentes de cobro y evaluar su desempeño, constituyéndose así en un sistema de optimización. En el país existe un modelo utilizado por el Banco del Pacífico y Produbanco, denominado “Scoring de Cobranza”. Todo lo expresado denota la débil gestión del BanEcuador sucursal de Babahoyo.

Para brindar una mejor comprensión con datos reales sobre el riesgo crediticio de la institución, se aplica la ratio del periodo promedio de cobro, con el objetivo de reflejar la situación actual del BanEcuador ante las dificultades de reducir el riesgo crediticio por medio de una mejor gestión de cobranza, es importante manifestar que se intentó conseguir los estados Financieros de la sucursal de Babahoyo, pero no fue posible, por lo que se utilizan los balances financieros globales, debido a que de tal manera se podrá obtener un bosquejo de la situación estudiada.

Los resultados obtenidos evidencia una variación negativa, lo cual dicho comportamiento engloba lo que sucede en la Agencia de la ciudad de Babahoyo, donde el resultado denota que en el año 2017 la institución contaba con índice de recuperación de las cuentas por cobrar de 29.32, que indica las veces en que la empresa tarda en convertir las cuentas por cobrar o

cartera vencida en efectivo, sin embargo, para el año 2018, dicho valor cambia de forma considerable a 8.25 veces, por lo que resulta necesario una revisión de las políticas de cobranza de la organización, con el objetivo de mejorar la situación detectada, puesto que poseer un indicador de 8.25, demuestra el menor número de veces para recuperar las cuentas por cobrar en comparación del periodo inmediato anterior. **(Véase en el Anexo 6)**

CONCLUSIÓN

En el BanEcuador agencia Babahoyo se otorgan créditos sin realización de estudio técnicos y de factibilidad por medio de apoyo de otras instituciones públicas como el gobierno municipal de la localidad, además no se emplean seguimientos oportunos a los clientes del sector primario, contexto que afecta el riesgo crediticio de la institución y denota la débil gestión del Departamento de Cobranza. En la gestión del BanEcuador no existe el empoderamiento en el área de créditos y cobranza sobre estrategias o administración de portafolios y cartera vencida.

El BanEcuador posee una planeación estratégica donde se establecen acciones direccionadas a mejorar la gestión de cobranzas y riesgo crediticio, sin embargo, el talento humano de la agencia de Babahoyo desconoce del plan estratégico e imposibilita su aplicación, lo cual produce los problemas de cartera vencida que posee la institución. La gestión interna no prioriza acciones de control interno para corroborar el debido procedimiento de colocación de créditos.

La agencia del BanEcuador de la ciudad de Babahoyo cuenta con una cartera vencida de 3.000 clientes de los sectores de la localidad y del cantón Baba, donde algunos de ellos son asociaciones agrícolas en que no se realizaron estudios financieros o técnicos que evidencien la factibilidad del crédito, lo cual denota el incumplimiento de procedimientos regulares en cuanto a requisitos y especificaciones que debe poseer la persona que solicita un crédito en la institución analizada.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, J. M. (2017). *Gestión por Procesos y Riesgo Operacional* . España: Editorial AENOR.
- Berrocal, A., Callejo, C., & Flores , M. (2016). *El préstamo hipotecario y el mercado del credito en la Unión Europea*. Madrid: Editorial DYKINSON.
- Blanco, Y. (2015). *Auditoria integral: normas y procedimientos* . Bogotá: ECO Ediciones.
- Bordas Martínez, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Editorial UNED - Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la Banca. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas. Nueva Época / Mexican Journal of Economics and Finance, vol. 10, núm. 1*, 71-83.
- Corporación de Estudios y Publicaciones. (2019). *Código Orgánico Monetario y Financiero Único: Concordancias*. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Cortez, D. (14 de septiembre de 2016). *La gestión de cartera de crédito y el riesgo crediticio como determinante de morosidad o liquidez de las empresas comerciales*. Obtenido de Observatorio Economía Latinoamericana. ISSN: 1696-8352: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2016/riesgo.html>

- Estupiñán, R., & Niebel, B. (2015). *Control interno y fraudes: analisis de informe Coso I,II y III*. Bogotá: ECO Ediciones .
- Gasalla Dapena, J. M. (2015). *La dirección de personas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Gonzales, P. (2017). *Gestión de la Inversión y Financiamiento. Heramientas para la toma de decisiones*. México: IMCP.
- Madroño, M. (2016). *Administración Financiera del circulante* . México : IMCP.
- Rodriguez, M. (2016). *Planificación estratégica: fundamentos y herramientas de actuación*. Córdoba: Editorial Brujas.
- Sainz, J. (2015). *El Plan Estratégico en la Práctica*. Madrid: ESIC Editorial.
- Senplades. (30 de Noviembre de 2018). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Trejo , J., Martínez , M., & Vanegas , M. (2017). Administración del riesgo crediticio al menudeo en México: una mejora econométrica en la selección de variables y cambios en sus características. *Contaduría y Administración* 62 , 377-378.



ANEXOS



Anexos N° 1. Formulario de cuestionario a los clientes

- 1) **¿A qué sector pertenece su actividad económica?**
Agricultura y Ganadería Industrial Comercio
Construcción Prestación de Servicios Otros
- 2) **¿Con qué frecuencia percibe los ingresos del retorno de la inversión de su actividad económica?**
Diario Semanal Quincenal Anual
Mensual Trimestral Semestral
- 3) **¿Cuál es su grado de Escolaridad?**
Primaria Secundaria Universitaria Cuarto nivel
- 4) **¿Considera usted que los créditos otorgados por BanEcuador causan un impacto positivo en el desarrollo económico de los solicitantes?**
Si No
- 5) **¿Los productos que oferta BanEcuador son acordes a las necesidades financieras de los clientes?**
Efectivamente No en lo absoluto
- 6) **¿En cuánto a los pagos, se encuentra atrasado en la cancelación de la obligación que posee con el banco?**
No está atrasado Menos de 1 mes
De 1 a 2 meses Más de 4 meses
- 7) **¿Cuál es el motivo por el que se suele atrasar con el cumplimiento de la deuda?**
Si suelen pagar sin atrasos No coinciden los ingresos con la fecha de pago
Ingresos Insuficientes Cambio de trabajo con Ingresos menores
Otras justificaciones
- 8) **¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de orientación e información que ofrece la entidad financiera?**
Excelente Muy Bueno Bueno Regular Deficiente
- 9) **¿Tiene Ud. conocimiento de cuánto aumento su pago por los recargos de morosidad?**
Si No

10) ¿Debería BanEcuador brindar mayor información sobre recargos por morosidad a sus clientes para garantizar el pago en los créditos?

Si No

Anexos N° 2. Formulario de cuestionario a los empleados

1) ¿Cuál es la principal causa del incumplimiento por parte de los clientes en el pago oportuno de sus créditos?

Proceso de otorgamiento de crédito inadecuado Factores externos
Falta de seguimiento a la unidad financiada Deficiente gestión de cobro
Políticas de crédito no establecidas

2) ¿La rentabilidad de la entidad se ha visto afectada por la cartera improductiva de los clientes?

Efectivamente No en lo absoluto

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

Si No

4) ¿La calidad de cartera de BanEcuador está influenciada por el comportamiento de la economía Nacional?

Efectivamente No en lo absoluto

5) ¿Las metas de colocación están fijadas acordes a la realidad Nacional y Sectorial?

Si No

6) ¿Cuál es la causa principal del deterioro de las labores de crédito y disminución de eficiencia en la recuperación?

Exceso de trabajo Poca constancia en nuestras gestiones de cobro
Insuficientes funcionarios para las labores de recuperación de cartera
Información de contacto registrada de forma incorrecta en la base de datos

7) ¿Su título es a fin con el cargo que desempeña?

Si No

8) ¿Cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo de campo?

Siempre Casi Siempre En Ocasiones Casi Nunca Nunca

9) ¿Existe el compromiso de otras áreas de la institución para la gestión de cobro y administración de cartera?

Siempre Casi Siempre En Ocasiones Casi Nunca Nunca

Anexo N° 3. Tabulaciones de Cuestionario a los clientes

¿A qué sector pertenece su actividad económica?

Tabla1. Actividad económica

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Agricultura y Ganadería	10	12%
Industrial	12	15%
Comercio	24	30%
Construcción	9	11%
Prestación de Servicios	15	19%
Otros	10	13%
Total	80	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

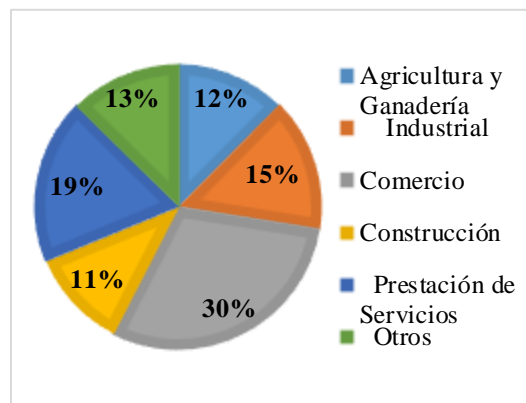


Gráfico 1. Actividad económica
Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación. Se determinó que el 30% de los clientes se dedican al comercio, el 19% a prestaciones de servicios, el 15% a la industria, 12% agricultura y ganadería que son los más altos. Debido al dinamismo económico que ofrecen estos sectores al banco.

¿Con qué frecuencia percibe los ingresos del retorno de la inversión de su actividad económica?

Tabla 2. Ingresos de actividad económica

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Diario	12	15%
Semanal	19	23%
Quincenal	15	19%
Anual	0	0%
Mensual	27	34%
Trimestral	4	5%
Semestral	3	4%
Total	80	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

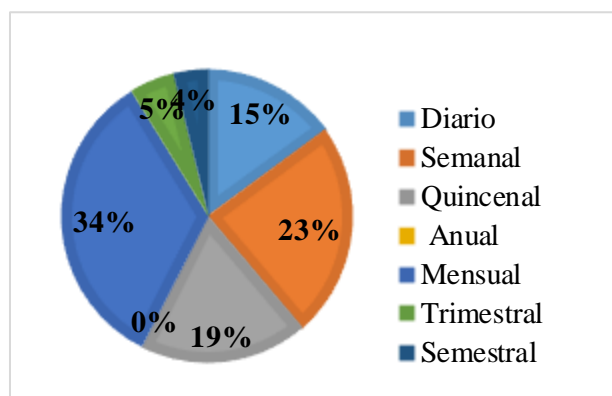


Gráfico 2. Ingresos de actividad económica
Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación: Se determina que 34% de los clientes presenta un retorno de inversión mensual, 23% semanal que son los más superiores, resultado que indican que los clientes que posee el banco cuentan dinamismo económico de la actividad que efectúa.

¿Cuál es su grado de Escolaridad?

Tabla 3. Grado de escolaridad

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	12	15%
Secundaria	38	47%
Universitaria	19	24%
Cuarto nivel	11	14%
Total	80	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

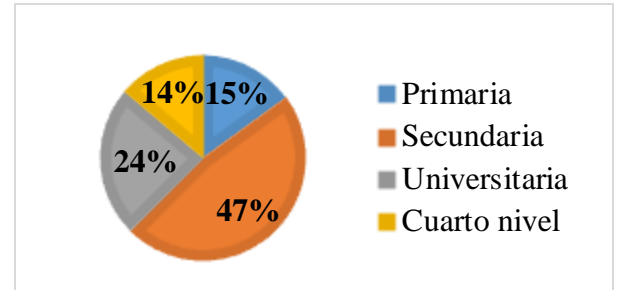


Grafico 3. Grado de escolaridad

Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación. De las encuestas realizadas a los clientes se estima que el 47% de ellos en nivel de estudios alcanzaron el bachillerato y el 24% estudios superiores por lo consiguiente se puede interpretar que la mayoría de ellos cuentan con conocimientos básicos contables para realizar sus actividades laborales.

¿Considera usted que los créditos otorgados por BanEcuador causan un impacto positivo en el desarrollo económico de los solicitantes?

Tabla 4. Desarrollo económico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	49%
No	41	51%
Total	80	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

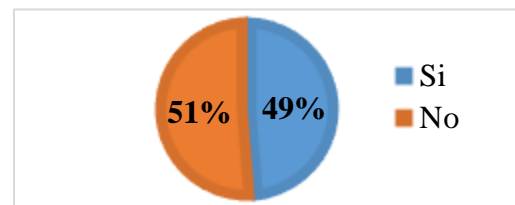


Grafico 4. Desarrollo económico

Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación. De los resultados obtenidos de la encuesta efectúa a los clientes del banco, el 59% de ellos mencionaron que los créditos otorgados han provocado que su desarrollo económico aumente mientras que 49% señala que no debido a la falta de educación financiera y eventualidades causadas por la naturaleza.

¿Los productos que oferta BanEcuador son acordes a las necesidades financieras de los clientes?

Tabla 5. Productos del BanEcuador

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Efectivamente	22	27%
No en lo absoluto	58	73%
Total	80	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

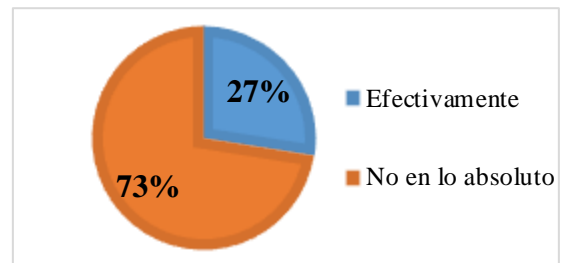


Gráfico 5. Productos del BanEcuador
Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación. Según las encuestas realizadas a los clientes, el 73% de ellos manifestaron que los productos que ofrece el banco no son acordes a sus necesidades mientras que 27% indicó que sí, resultado que determina que los productos financieros del banco no cubre la gran mayoría de las necesidades financieras que solicitan los clientes.

¿En cuánto a los pagos, se encuentra atrasado en la cancelación de la obligación que posee con el banco?

Tabla 6. Pago atrasado

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No está atrasado	34	42%
Menos de 1 mes	32	40%
De 1 a 2 meses	14	18%
Más de 4 meses	0	0%
Total	80	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

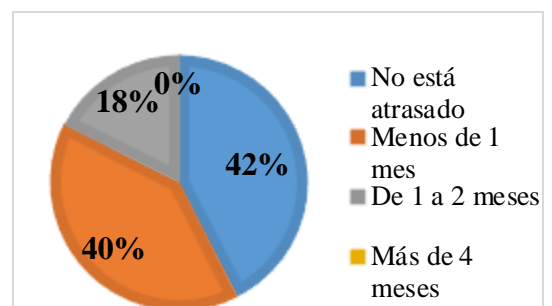


Gráfico 6. Pago atrasado
Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación. Según datos de la encuestas aplicadas a los clientes se determinó el 42% de ellos no presenta atrasos en sus cuotas mientras que el 40% de ellos presentan atrasos de menos de un mes en sus pagos, resultados que indican que la actividad económica de ellos presenta inconvenientes que necesitan ser analizados por el banco.

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

Tabla 7. Motivo de atraso

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si suelen pagar sin atrasos	14	17%
No coinciden los ingresos con la fecha de pago	12	15%
Ingresos Insuficientes	38	48%
Cambio de trabajo con Ingresos menores	9	11%
Otras justificaciones	7	9%
Total	80	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

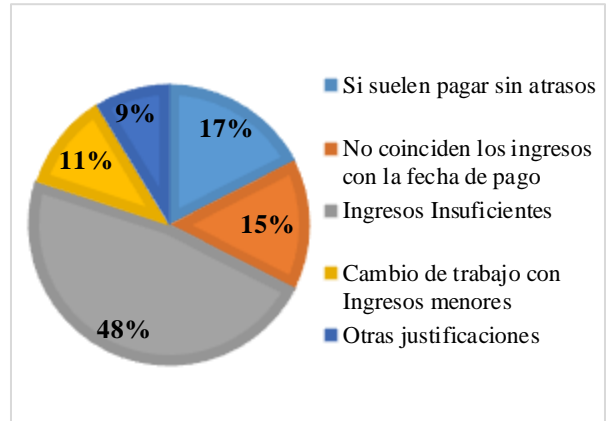


Gráfico 7. Motivo de atraso

Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación. De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta efectuada a los clientes, el 48% de ellos mencionaron que presentaron incumplimiento de sus pagos debido a que cuentan con ingresos suficientes para hacerle frente a sus obligaciones.

¿Cuál es el nivel de calidad del servicio de orientación e información que ofrece la entidad financiera?

Tabla 8. Calidad de servicio

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	0	0%
Muy Buen	21	26%
Bueno	26	33%
Regular	21	26%
Deficiente	12	15%
Total	80	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

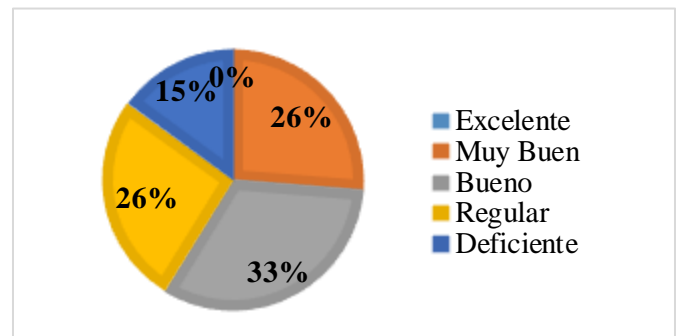


Gráfico 8. Calidad de servicio

Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación. Según los resultados obtenidos de las encuestas realizadas a los clientes, el 33% de ellos manifestaron que el nivel de calidad de servicios financieros que ofrece el banco es bueno, el 26% que es muy bueno y regular datos que se interpreta que el banco presenta debilidad en cuando a la calidad y orientación que se le da al usuario cuando este requiere un servicio.

¿Tiene Ud. conocimiento de cuánto aumento su pago por los recargos de morosidad?

Tabla 9. *Pago por morosidad*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	39	49%
No	41	51%
Total	80	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

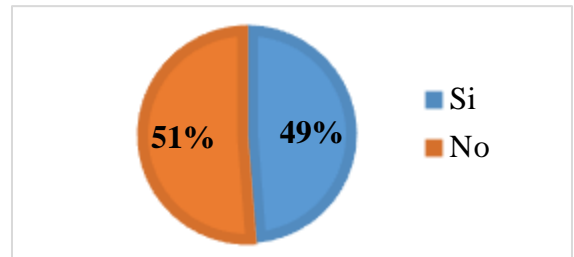


Gráfico 9. Pago por morosidad

Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación. De las encuestas realizadas a los clientes, el 51% señalaron que cuando se atrasa en los pagos de su crédito este no tiene conocimiento de cuál es el valor que aumento por recargos de morosidad, debido a la deficiente comunicación entre el cliente y el banco.

¿Debería BanEcuador brindar mayor información sobre recargos por morosidad a sus clientes para garantizar el pago en los créditos?

Tabla 10. *Información sobre recargos*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	80	49%
No	0	51%
Total	80	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

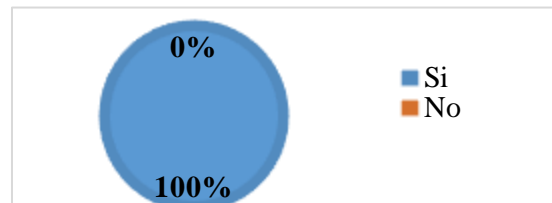


Gráfico 10. Información sobre recargos

Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación. Según las encuestas realizadas a los clientes, el 100% de ellos mencionaron que estarían de acuerdo que el banco ofreciera mayor información de los recargos de morosidad que garantice el cumplimiento de los pagos de los créditos dentro de los plazos estipulados.

Anexo N° 4. Tabulaciones de Cuestionario a los empleados

¿Cuál es la principal causa del incumplimiento por parte de los clientes en el pago oportuno de sus créditos?

Tabla 11. *Incumplimiento de pago*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
otorgamiento de crédito	3	16%
seguimiento a la unidad	4	21%
gestión de cobro	7	37%
Políticas de crédito	2	10%
Factores externos	3	16%
Total	19	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

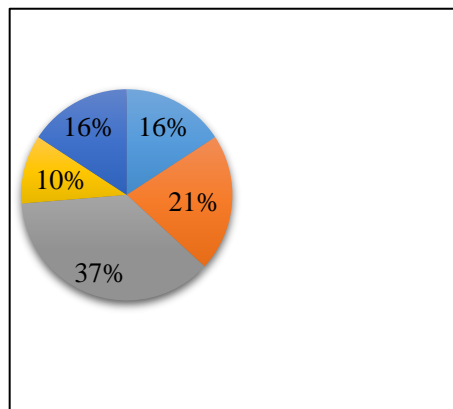


Gráfico 11. Incumplimiento de pago

Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación:

Los resultados obtenidos en la investigación revelan que el personal de la organización que labora el BanEcuador, mencionan que los problemas de riesgo crediticio se deben a las debilidades de la gestión de cobro o en su defecto al seguimiento constantes de la unidad

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

Tabla 12. *Rentabilidad*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	16	84%
No	3	16%
Total	19	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

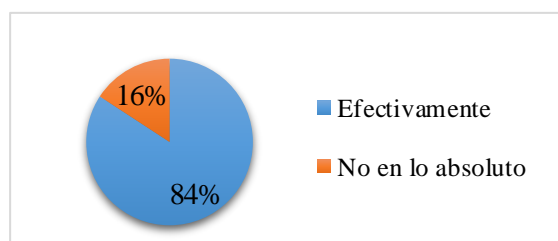


Gráfico 12. Rentabilidad

Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación:

Cuando se consulta si la rentabilidad de la entidad financiera se ve afectada, el 84% del talento humano menciona que sí, lo cual evidencia los problemas con respecto al riesgo crediticio.

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

Tabla 13. Concesión de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	32%
No	13	68%
Total	19	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

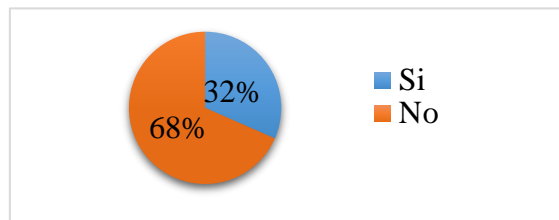


Gráfico 13. Concesión de crédito

Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación:

Las respuestas obtenidas denotan que en el BanEcuador en ocasiones no se realiza de forma adecuada la concesión de créditos, debido a que no se ejecutan estudios técnicos adecuados, donde el 80% de las personas encuestas corrobora lo descrito

¿La calidad de cartera de BanEcuador está influenciada por el comportamiento de la economía Nacional?

Tabla 14. Calidad de cartera

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Efectivamente	16	84%
No	3	16%
Total	19	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

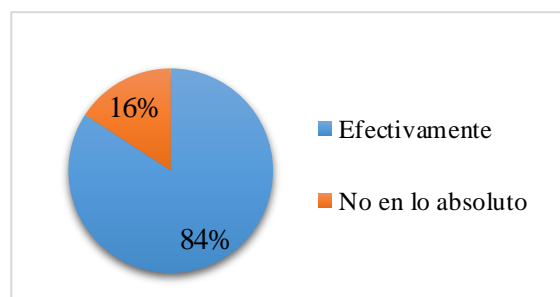


Gráfico 14. Calidad de cartera

Elaborado por: Victor Muñoz

Análisis e interpretación

Cuando se consulta si la cartera vencida depende de la economía nacional, las personas encuestas en un 84% menciona que sí, debido a que han tenido problemas con asociaciones agrícolas donde se condona deuda por fenómenos naturales

¿Las metas de colocación están fijadas acordes a la realidad Nacional y Sectorial?

Tabla 15. Metas de Colocación

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	32%
No	13	68%
Total	19	100%

Elaborado por: Victor Muñoz

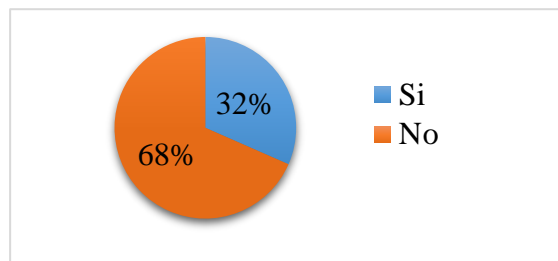


Gráfico 15. Metas de colocación
Elaborado por: Victor Muñoz

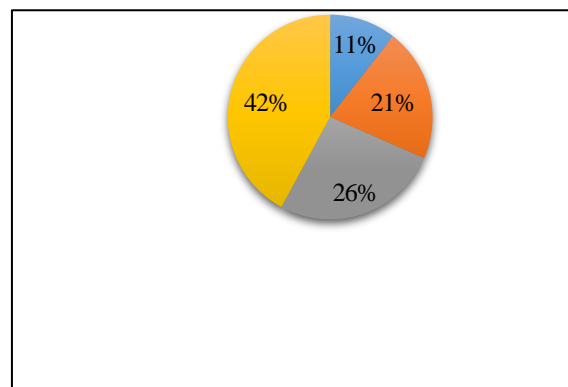
Análisis e interpretación:

La pregunta direccionada a determinar si las metas están fijadas de acuerdo a la realidad nacional, el 68% menciona que no, debido a que en ocasiones se otorgan créditos por medio de convenios con otras instituciones públicas como el GADM de Babahoyo.

¿Cuál es la causa principal del deterioro de las labores de crédito y disminución de eficiencia en la recuperación?

Tabla 16. Eficiencia de

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Exceso de trabajo	2	11%
Suficiencia de personal en recuperación de cartera	4	21%
Información de contacto registrada de forma incorrecta	5	26%
Evidencia gestiones de cobro	8	42%
Total	19	100%



recuperación

Elaborado por: Víctor Muñoz
recuperación

Grafico 16. Eficiencia de

Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación:

Las causas principales para el deterioro de las labores de crédito es el seguimiento de un estudio técnico en campo sobre los clientes que posee el banco, donde el 84% mencionaron que es uno de los principales inconvenientes en la gestión de cobranza.

¿Su título es a fin con el cargo que desempeña?

Tabla 17. Cargo que desempeña

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	19	100%
No	0	0%
Total	19	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

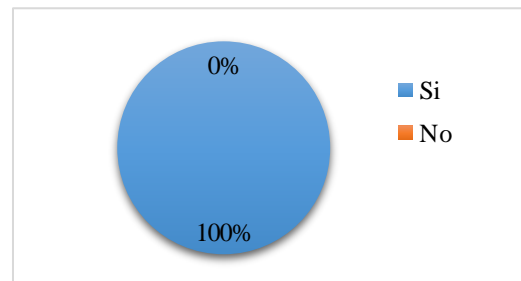


Grafico 17. Cargo que desempeña
Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación:

Cuando se consulta si las personas que laboran en la gestión de cobranza y departamento de Créditos posee títulos profesionales afines, el 100% mencionaron que sí, lo cual denota que los problemas en la gestión financiera, se debe al débil control interno.

¿Cuenta con las herramientas necesarias para ejecutar su trabajo de campo?

Tabla 18. Herramientas de trabajo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	13	68%
Casi Siempre	6	32%
En Ocasiones	0	0%
Casi Nunca	0	0%
Total	19	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

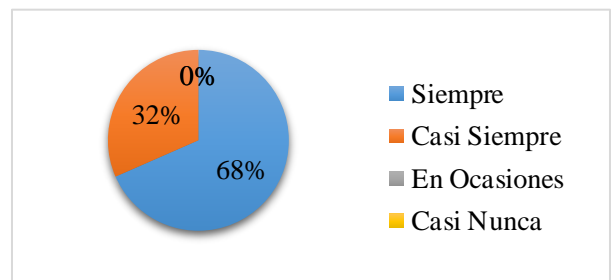


Grafico 18. Herramientas de trabajo
Elaborado por: Víctor Muñoz

Análisis e interpretación:

En el proceso de identificar situaciones negativas en la gestión financiera de la organización se plantea la pregunta de si cuenta con las herramientas de trabajo para las labores de cobranza y el 68% menciona que sí, un 32% considera que casi siempre, datos que reflejan que el problema del riesgo crediticio, depende de las control interno que se ejecuta en las áreas

¿Existe el compromiso de otras áreas de la institución para la gestión de cobro y administración de cartera?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	53%
Casi Siempre	7	37
En Ocasiones	2	10%
Casi Nunca	0	0
Total	19	100%

Elaborado por: Víctor Muñoz

Tabla 19. Compromiso de áreas

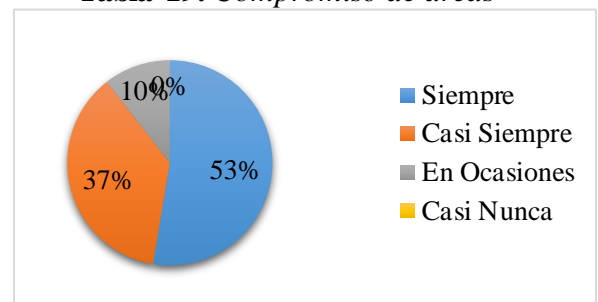


Gráfico 19. Compromisos de áreas

Elaborado por: Víctor Muñoz

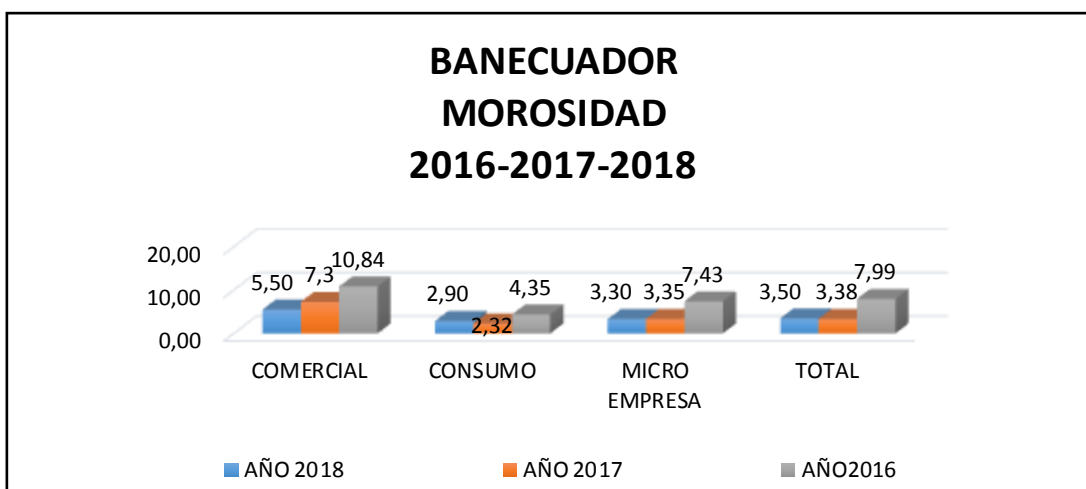
Análisis e interpretación:

En el análisis de encontrar los principales hallazgos que impiden disminuir el riesgo crediticio de la organización, se consulta si existe compromiso laboral en las áreas de gestión de cobranza y crédito, donde el 53% mencionan que sí, un 37% consideran que casi siempre y un 10% que en ocasiones.

Anexo N° 5 Índices de morosidad del BanEcuador

Tabla 20. Índices de morosidad del BanEcuador

	AÑO 2018 (porcentaje)	AÑO 2017 (porcentaje)	AÑO 2016 (porcentaje)
COMERCIAL	5,5	7,3	10,84
CONSUMO	2,9	2,32	4,35
MICRO EMPRESA	3,3	3,35	7,43
TOTAL	3,5	3,38	7,99



Fuente: SBS (Superintendencia de Bancos y Seguros), DNEI (Dirección Nacional de Estadística e Información)

Anexo 6. Ratio financiero aplicado a los estados financiera del BanEcuador a nivel nacional

Rotación de cuentas por cobrar

Rotación de Cuentas por Cobrar 2018 =	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	=	$\frac{3603.752.19}{43667467.99}$	=	8.25 veces
Rotación de Cuentas por Cobrar 2017 =	$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$	=	$\frac{112.326.818.52}{38297828.71}$	=	29.32 veces

Fuente: BanEcuador

Elaborado por: Víctor Muñoz