



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN:

“Factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos 10 años para la elaboración de un plan de acción”

Previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y  
Economía Empresarial

ELABORADO POR:

Freddy Humberto Borja Gómez

TUTOR:

Econ. Juan López Vera, MBA

Guayaquil, 7 de septiembre del 2018





UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## SISTEMA DE POSGRADO

### DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

YO, Freddy Humberto Borja Gómez

#### DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación “Factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos 10 años para la elaboración de un plan de acción” previa a la obtención del Grado Académico de Magíster, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del trabajo de titulación del Grado Académico en mención.

Guayaquil, 7 de septiembre del 2018

EL AUTOR

---

Freddy Humberto Borja Gómez



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

## SISTEMA DE POSGRADO

### AUTORIZACIÓN

YO, Freddy Humberto Borja Gómez

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación de Maestría titulado: “Factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos 10 años para la elaboración de un plan de acción”, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 7 de septiembre 2018

EL AUTOR

---

Freddy Humberto Borja Gómez

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero iniciar mi agradecimiento infinito a Dios por ser quien me ha dado salud, perseverancia y trabajo para poder lograr cada meta que me he propuesto a lo largo de estos 2 años de estudios.

A mi esposa la Ing. Lizbeth Sánchez y a mi hijo por ser mi principal pilar de apoyo incondicional y por siempre confiar y creer en mis decisiones.

Agradezco a mi familia, a mis padres el Ing. Freddy Borja Z. y la Sra. Patricia Gómez, ya que ellos han sido quienes me han encaminado bien con valores y principios y a mi familia en general hermanos, cuñados, tíos, abuelos ya que de una manera u otra han aportado en mí, un granito de arena con sus consejos y positivismo de siempre seguir adelante y conseguir con esfuerzo lo que me proponga.

A mis profesores de la Maestría que a lo largo de estos dos años han logrado con sus experiencias dejar en mí, un sinnúmero de buenos ejemplos y pasos a seguir y más que nada por ese tiempo invertido y dedicado a cada uno de los estudiantes.

Freddy Humberto Borja Gómez

## **DEDICATORIA**

La culminación de este gran paso de mi vida profesional está dedicado a mi familia, en especial a mi Padre quien me dio un gran ejemplo de lucha y perseverancia hasta su último día de vida y a mi Madre quien ha hecho de mí un hombre de retos y de grandes sueños, me enseñaron a no rendirme y a conseguir cada cosa que me propusiera con pasión y humildad.

A mi Esposa por su apoyo incondicional, siempre dándome su mano en todo momento y a mi hijo ser la persona por quien lucho cada día y mis triunfos son suyos. Cada paso que doy es siempre pensando en el bienestar de ellos.

Freddy Humberto Borja Gómez

## Índice General

### Contenido

AGRADECIMIENTOS .....	5
DEDICATORIA.....	6
Índice General.....	7
Lista de Figuras .....	10
Abstract.....	12
Introducción.....	2
Capítulo I.....	4
Antecedentes.....	4
Planteamiento del Problema .....	4
Preguntas de Investigación .....	6
Objetivos.....	7
Objetivo general .....	7
Objetivos específicos .....	7
Justificación .....	7
Hipótesis .....	8
Capítulo II.....	9
Marco Teórico .....	9
Antecedentes Referenciales .....	9
Sistema Financiero .....	14
Sistema Bancario .....	17
Flujos bancarios.....	19
Créditos bancarios .....	20
Cartera de consumo. ....	22
Intermediación Financiera y Vencimiento de Cartera.....	23
Causas del Crecimiento de la Cartera Vencida de Consumo .....	26
Efectos del Crecimiento de la Cartera Vencida de Consumo.....	27
Educación Financiera .....	28
Cultura Financiera .....	30
Marco Legal.....	31
Banco Pichincha .....	32
Tabla 1 .....	33

Tabla 2 .....	34
Capítulo III Metodología de la Investigación.....	35
Diseño de la Investigación.....	35
Investigación no Experimental .....	35
Tipos de diseño investigativo .....	36
Exploratorio .....	36
Descriptivo.....	36
Causal .....	37
Concluyente .....	37
Enfoque de la Investigación .....	38
Herramientas de Investigación .....	38
Diseños no Experimentales de Investigación Investigación transeccional o transversal .....	39
Método de la Investigación.....	39
Definición de la Población y Muestra .....	40
Tabla 3 .....	41
Matriz Metodológica para Objetivos de Investigación .....	41
Tabla 4 .....	42
Análisis de Resultados.....	43
Discusión de Resultados.....	54
Análisis de Cartera Vencida .....	56
Tabla 5 .....	56
Tabla 6.....	57
Tabla 7 .....	58
Tabla 8 .....	59
Factores que Inciden en el Incremento de la Cartera Vencida .....	60
Proyección de la Cartera Vencida .....	62
Capítulo IV .....	63
Propuesta .....	63
Análisis PEST.....	63
FODA .....	65
Tabla 11 .....	66
Diseño de un Curso de Capacitación de Educación Financiera .....	67
Tabla 12.....	67

Tabla 13 .....	68
Tabla 14 .....	70
Tabla 15 .....	70
Forma de inscripción .....	71
Storyboard .....	72
Tabla 16 .....	73
Control a los Usuarios .....	76
Aporte de Innovación .....	77
Conclusiones.....	78
Recomendaciones .....	81
Referencias .....	82
Apéndice A. Plan de Trabajo.....	88
Apéndices .....	88
Apéndice B. Formato de Encuesta .....	89
DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN .....	93

## Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Tarifario</i>	32
Tabla 2. <i>Requisitos para el crédito</i>	33
Tabla 3. <i>Cálculo de la muestra con población finita</i>	40
Tabla 4. <i>Matriz metodológica</i>	41
Tabla 5. <i>Cartera bruta por sectores</i>	55
Tabla 6. <i>Cartera improductiva por sectores</i>	56
Tabla 7. <i>Índice de morosidad por sectores</i>	57
Tabla 8. <i>Eficiencia del sector financiero</i>	58
Tabla 9. <i>Prueba Chi cuadrado</i>	60
Tabla 10. <i>Matriz FODA</i>	65
Tabla 11. <i>Cronograma</i>	66
Tabla 12. <i>Ficha de capacitación - módulo 1</i>	67
Tabla 13. <i>Ficha de capacitación - módulo 2</i>	69
Tabla 14. <i>Ficha de capacitación - módulo 3</i>	69
Tabla 15. <i>Costos</i>	72

## Lista de Figuras

<i>Figura 1. Sexo</i>	42
<i>Figura 2. Estado civil</i>	43
<i>Figura 3. Número de hijos</i>	43
<i>Figura 4. Rango de edad</i>	44
<i>Figura 5. Ingreso mensual</i>	44
<i>Figura 6. Planificación para utilizar el dinero</i>	45
<i>Figura 7. Gasto imprevisto</i>	45
<i>Figura 8. Utilización de crédito</i>	46
<i>Figura 9. Tipo de crédito</i>	46
<i>Figura 10. Comparación de opciones financieras</i>	47
<i>Figura 11. Cantidad de tarjetas de crédito</i>	48
<i>Figura 12. Frecuencia de uso de tarjeta de crédito</i>	48
<i>Figura 13. Gasto mensual por tarjeta</i>	49
<i>Figura 14. Frecuencia de uso según ocasión</i>	49
<i>Figura 15. Razones para utilizar la tarjeta de crédito</i>	50
<i>Figura 16. Interés de consumo de tarjeta de crédito</i>	50
<i>Figura 17. Puntualidad de pago de tarjeta de crédito</i>	51
<i>Figura 18. Aceptación de recargos adicionales</i>	51
<i>Figura 19. Razones de vencimiento</i>	52
<i>Figura 20. Refinanciamiento de deuda o mínimo</i>	52
<i>Figura 21. Ingresos destinados al pago de tarjeta</i>	53
<i>Figura 23. Proyección de cartera vencida</i>	61
<i>Figura 24. Ubicación</i>	70
<i>Figura 25. Storyboard 1</i>	71
<i>Figura 26. Storyboard 2</i>	71
<i>Figura 27. Página de Facebook</i>	73
<i>Figura 28. Video en facebook</i>	73
<i>Figura 29. Todos los videos</i>	74
<i>Figura 30. Cronograma de pauta en Facebook</i>	74

## Resumen

El sobreendeudamiento es una situación económica negativa que puede influir en la estabilidad futura de una persona y su familia. Una de las maneras de prevenir y evitar que exista el sobreendeudamiento es a través del desarrollo de conocimientos económicos-financieros en la población; es por eso, que la educación financiera es importante para limitar, eliminar e impedir que se incremente la cartera vencida dentro del sistema financiero nacional. El objetivo general de esta investigación fue analizar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de consumo en el sistema financiero ecuatoriano para la elaboración de un plan de acción. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo; ya que, se utilizaron las herramientas de la encuesta y la revisión documental; el tipo de investigación fue transversal, desarrollado bajo un método deductivo. El muestreo que se realizó fue aleatorio a 377 personas que estaban en cartera vencida dentro del segmento de crédito de consumo del Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil. Dentro de los resultados se pudo comprobar que el mayor porcentaje de las personas encuestadas utiliza crédito cuando le hace falta dinero; asimismo, este producto financiero es el que la mayoría de las personas utiliza para realizar varios tipos de actividades. El 33% de los encuestados dijo que la razón por la que cayeron en mora fue por el sobreendeudamiento, se comprobó la hipótesis por medio del método del chi cuadrado, estableciendo que existe una relación entre los factores que ocasionan la caída en mora de una deuda y el incremento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano. El análisis de los datos históricos de cartera vencida mostró un crecimiento desde el 2007 al 2017 del 188.6%, mientras que el método de regresión lineal infirió un mayor crecimiento en los próximos dos años. Para erradicar todo problema de estabilidad económica futura se propuso realizar un curso de capacitación sobre la educación financiera, una publicidad acerca del sobreendeudamiento y mayores controles de rigurosidad para otorgar un crédito.

**Palabras claves:** Sobreendeudamiento, educación financiera, estabilidad económica, cartera vencida, sistema financiero.

## Abstract

Over-indebtedness is a negative economic situation that can influence the future stability of a person and their family. One of the ways to prevent and avoid the existence of over-indebtedness is through the development of economic-financial knowledge in the population. That is why financial education is important to limit, eliminate and prevent the overdue portfolio from growing within the national financial system. The general objective of this research was to analyze the factors that influence the increase of the past due portfolio of consumption in the Ecuadorian financial system for the elaboration of an action plan. The methodology of the research had a quantitative approach, since the survey tools and the documentary review were used, the type of research was transversal, developed under a deductive method. The sample that was carried out was randomized to 377 people who were in past due loans within the consumer credit segment of Banco Pichincha in the city of Guayaquil. Within the results it was possible to verify that the greater percentage of the people surveyed use credit when they lack money. Also, this financial product is the one that most people use to perform various types of activities. 33% of respondents said that the reason why they fell into default was because of over-indebtedness, the hypothesis was verified by means of the chi-square method, establishing that there is a relationship between the factors that cause the default in a debt and the increase in the past due portfolio of the Ecuadorian financial system. The analysis of the historical data of past due loans showed a growth from 2007 to 2017 of 188.6%, while the linear regression method showed a greater growth in the next five years. To eradicate any problem of future economic stability, it was proposed to conduct a training course on financial education, an advertisement about over-indebtedness and greater rigor controls to grant a loan.

**Keywords:** Overindebtedness, financial education, economic stability, Past due portfolio, finance system.

## **Introducción**

Los créditos han sido un pilar fundamental para que las personas puedan acceder a bienes y servicios que antes parecían inalcanzables, a partir de esta realidad la sociedad se ha volcado hacia un consumo masivo, en donde la liquidez no es sinónimo de debilidad para obtener lo que se desea. Una de las principales herramientas que se crearon en búsqueda de maximizar beneficios brindándole la oportunidad a los individuos de adquirir deuda por sus consumos fue la tarjeta de crédito, lo que generó un acceso más sencillo al crédito de consumo otorgando grandes beneficios a las casas comerciales, bancos y consumidores; a pesar de ello, un problema que se ha logrado evidenciar últimamente es el sobreendeudamiento en que suelen caer las personas, con lo que se genera un incremento en la cartera vencida de consumo que debe ser controlado por las instituciones bancarias y organismo de control (García, Grifoni, López, & Mejía, 2013).

En este trabajo de investigación se tiene como objetivo general el analizar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de consumo en el sistema financiero ecuatoriano para la elaboración de un plan de acción. Este tema resulta de vital importancia debido a que debe existir un equilibrio entre la asignación de créditos desde el punto de vista bancario, así como también debe haber un cambio en los hábitos de endeudamiento de las personas, esto viene dado desde la educación financiera del individuo, lo que claramente puede tener una afectación económica y social. A continuación se detalla la estructura del presente trabajo investigativo.

En el capítulo uno se detallan los antecedentes del trabajo revisando la historia sobre la asignación de créditos, la situación de América Latina y del Ecuador con respecto al tema; se desarrolla el planteamiento del problema en donde se enfatiza la acumulación de las tarjetas de crédito por parte de las personas a pesar de tener la capacidad de pago de sólo una, se evidencia también el comportamiento bancario cuando la tasa de morosidad se incrementa y los hábitos o circunstancias de las personas que los lleva a sobreendeudarse. Posteriormente se definen las preguntas de investigación, el objetivo general y los objetivos específicos. Luego se da paso a la justificación de la investigación en donde se determina la relevancia e importancia de

este tema ya que tiene un alcance social y económico, que cumple con el Plan Nacional de Desarrollo y con las líneas de investigación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Finalmente se determina la hipótesis de este trabajo en base a las variables de investigación.

En el segundo capítulo se revisaron antecedentes referenciales en donde se analizaron casos de otros países con respecto a la gestión de la cartera vencida y crédito de consumo, se logró estudiar el impacto del índice de morosidad en la rentabilidad de los sistemas de bancos privados, se otorgó un especial énfasis en el uso de las tarjetas de crédito y su impacto en la cartera vencida de instituciones nacionales, también se investigó sobre el conocimiento financiero de las personas en el uso de este producto crediticio. Luego se desarrolló el marco teórico en base a la teoría sobre el sistema financiero, sistema, flujos y créditos bancarios, intermediación financiera y vencimiento de cartera, causas y efectos del crecimiento de la cartera vencida de consumo, educación y cultura financiera. Se finaliza con el marco legal e información sobre el Banco Pichincha.

Dentro del tercer capítulo se desarrolló la metodología de la investigación en donde se incluyeron aspectos como el diseño de la investigación, el concepto de la investigación no experimental, los tipos del diseño investigativo como el exploratorio, descriptivo, causal y concluyente, se especificó en el enfoque, las herramientas y método, se definió la investigación transeccional, luego se estableció la población y muestra de este trabajo. Posteriormente se presentó la matriz metodológica para cada objetivo específico, se analizaron los resultados de la recopilación de datos y la información de la cartera vencida, se determinaron los factores que inciden en el incremento de esta cartera y se realizó una proyección de la misma a dos años.

En el capítulo cuatro se realizó un análisis externo del tema de investigación, se elaboró una matriz de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se presentaron las acciones a seguir en donde se propuso el diseño de un curso de capacitación, una estrategia promocional, control a los usuarios, se reflejó también el aporte de innovación. Finalmente se desarrollaron las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo investigativo; a continuación se da paso al capítulo uno con los antecedentes de este proyecto.

# Capítulo I

## Antecedentes

La asignación de créditos ha sido parte de una transformación en base a la evolución de las instituciones de crédito; al inicio la circulación de capital se establecía principalmente por vínculos interpersonales, luego vino el desarrollo de bancos y cadenas de comercio en el siglo XIX y XX; estos cambios generaron un incremento en la capacidad de consumo de las personas. Posteriormente se desarrollaron las tarjetas de crédito lo que provocó una sociedad de consumo de masas. Esta innovación tecnológica, ocasionó que se establezcan métodos cuantitativos para mitigar el riesgo de los créditos; no obstante, se crearon los sistemas de *scoring* o *ratings*, además de evaluaciones cualitativas como moralidad, para entregar un crédito (Wilkis, 2014).

Esta mayor accesibilidad al crédito generó que las familias cambien sus hábitos de consumo; desde la crisis financiera del 2008, se enfocaron nuevas investigaciones al sobreendeudamiento de los hogares y su incidencia en la calidad de vida de los mismos. La escasa educación financiera en Latinoamérica, ha provocado que las personas no administren de manera adecuada sus recursos y finanzas (García et al., 2013). Esto no es ajeno para el Ecuador, ya que se han realizado diversas investigaciones, algunas de las cuales se pueden revisar en los antecedentes referenciales; en donde, se verifica el nivel de sobreendeudamiento por créditos de consumo, especialmente en el campo de las tarjetas de crédito. A pesar, de que los bancos, utilizan métodos cuantificables para mitigar el riesgo de cartera vencida, esta no se puede reducir por completo; por tanto se necesitan conocer los factores que inciden en el aumento de la cartera vencida en el crédito de consumo.

## Planteamiento del Problema

El presente proyecto de investigación busca determinar los factores que inciden en el incremento del índice de vencimiento de la cartera de consumo en los últimos diez años. Este incremento se puede deber a diversos factores como la crisis económica, asignación de créditos a personas sin capacidad de pago, sobreendeudamiento de

tarjetas de crédito, etc. En el Ecuador se ha podido identificar que las personas utilizan el crédito de consumo especialmente mediante las tarjetas de crédito; además se ha evidenciado que este medio de pago no es riguroso para otorgar créditos, la acumulación de tarjetas de crédito por la competencia que existe por colocar crédito, ocasiona que una persona disponga de más de dos tarjetas con la capacidad de pago de sólo una (Romero, 2016).

Asimismo, se ha identificado que no existe la información adecuada sobre los costos y las obligaciones que adquiere la persona al solicitar un crédito; la facilidad de disponer de una tarjeta de crédito, ha generado que personas que ganan menos de \$500, tengan hasta dos o tres tarjetas, llegando incluso a comprometer del 50% al 70% de sus ingresos en el pago de la deuda. Los avances de efectivo han sido un método muy utilizado para pagar las deudas de otra tarjeta, convirtiéndose en un círculo vicioso que acaba con las finanzas familiares de las personas (Martillo, 2016).

Esta situación se ha convertido en un problema social, ya que el desconocimiento financiero de las personas ha sido aprovechado como una oportunidad para endeudarse, sin importar si verdaderamente podrá pagar sus deudas. El hecho de disponer de un patrimonio que solvete la deuda, es un requisito básico, con el que se cuidan los bancos de cobrar el efectivo; sin embargo, con el transcurso del tiempo las personas pierden sus empleos, tienen calamidades en su salud o poseen algún problema que merma su capacidad de pago, lo cual no es detectado por la entidad financiera; por tanto, las personas continúan endeudándose, hasta llegar a un momento en que entran en cartera vencida y deben pagar mayores intereses.

Zhang, Cai, Dickinson, & Kutan (2016) establecen que la morosidad es un problema para el desarrollo del sector bancario; los autores demostraron que cuando la tasa de morosidad se incrementa, también lo hacen los préstamos más riesgosos, generando una inestabilidad dentro del sistema financiero. La Superintendencia de Bancos del Ecuador desarrolla estudios de vulnerabilidad financiera en periodos anuales para identificar las variables que generan un mayor riesgo económico para el sistema financiero. En el estudio de junio de 2014 a junio de 2015 la tasa de morosidad se incrementó del 3.14% al 3.64%, siendo uno de los dos elementos más preponderantes que afectan al sistema financiero ecuatoriano; el otro elemento fue la liquidez. Por tanto,

estos estudios econométricos demuestran la relevancia e incidencia que tiene el incremento de la cartera vencida dentro de la economía del país (Arias, 2015).

En el período del 2007 al 2017 se ha evidenciado un incremento del 172.6% de la cartera bruta, mientras que la cartera bruta de consumo creció un 157.7%, siendo menor al valor global. La cartera improductiva general tuvo un incremento del 156.6%, mientras que la de consumo tuvo un 188.6%, mostrando un problema en la gestión de créditos y cobranzas de las instituciones financieras. En el período de estudio el índice de morosidad de la cartera bruta disminuyó un 0.22%, mientras que la de cartera de consumo se incrementó en un 0.56%, mostrando ineficiencia con respecto a los valores globales. Los índices de calidad de los activos, de liquidez y de rentabilidad se redujeron en los últimos 10 años; lo que se contrasta con la importancia de la cartera de consumo dentro de los flujos bancarios. La cartera de consumo representa el 29.90% en cuanto a participación en los créditos, siendo parte importante dentro de los activos de la banca (SBS, 2018a). Estos resultados reflejan el problema con respecto a la cartera vencida de consumo, lo que afecta al sistema financiero nacional.

Debido a estas circunstancias, se desarrolló esta investigación, para poder determinar los factores que influyeron en el crecimiento de la cartera vencida en los últimos diez años, lo cual se contrastó con la evidencia de trabajos anteriores. Este problema social, se genera por la falta de control, tanto del sector financiero como estatal, en la otorgación de créditos y seguimiento del tarjetahabiente para garantizar sus pagos con sus ingresos mensuales y no sólo con su patrimonio; con esto se logrará reducir la cartera vencida y los problemas sociales que esto conlleva.

### **Preguntas de Investigación**

- ¿Cuál es la fundamentación teórica que aporta al tema de cartera vencida de consumo en el sistema financiero?
- ¿Cuál fue la estructura y comportamiento de la cartera vencida por sectores y por volumen de créditos en los últimos 10 años?
- ¿Cuáles fueron los impactos en el sistema financiero por el incremento de la

cartera vencida?

- ¿Cuáles son los factores que ocasionan la caída en mora de una deuda que influyen en el incremento de la cartera vencida?

## **Objetivos**

### **Objetivo general**

- Analizar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de consumo en el sistema financiero ecuatoriano para la elaboración de un plan de acción.

### **Objetivos específicos**

1. Desarrollar la fundamentación teórica que aporte al tema de cartera vencida de consumo en el sistema financiero.
2. Analizar la estructura y comportamiento de la cartera vencida por sectores y por volumen de créditos en los últimos 10 años.
3. Evaluar los impactos en el sistema financiero por el incremento de la cartera vencida.
4. Identificar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida.

## **Justificación**

La cartera vencida de consumo se ha incrementado en los últimos diez años dentro del sistema financiero ecuatoriano; esto principalmente debido a políticas más flexibles para la emisión de tarjetas de crédito y por el otorgamiento de créditos de consumo de los bancos. El poco conocimiento sobre los costos y manejo de las tarjetas de crédito, lo cual fue evidenciado en investigaciones anteriores, ocasiona que las personas gasten más de lo que pueden pagar, lo que le genera problemas económicos. La política del pago mínimo, incentiva a las personas a seguirse endeudando,

cumpliendo al tope el cupo de la tarjeta; además se ha identificado que las instituciones bancarias otorgan las tarjetas de crédito, sin un análisis riguroso de la capacidad de pago de la persona (Medina, 2015).

Debido a estos antecedentes se decidió realizar esta investigación, para determinar los factores que inciden en el incremento de la morosidad en los créditos de consumo. Cabe destacar que estos factores pueden ser tanto macroeconómicos como microeconómicos, por lo que será importante identificar claramente la verdadera razón de la morosidad de las personas que tienen un crédito de consumo. Los beneficiarios de esta investigación son las instituciones financieras públicas y privadas, ya que podrán disponer de información primaria sobre las causas de la cartera vencida que poseen en este segmento (Murillo & Ortiz, 2014); no obstante, con la información recopilada y el análisis realizado se pueden proponer e implementar estrategias que coadyuven a disminuir el incremento en los índices de morosidad.

Asimismo, se beneficia la sociedad en general, al conocer las causas por las que sus finanzas no son apropiadas; además que en caso de que se ejecuten las estrategias de parte de las instituciones financieras con la finalidad de reducir la morosidad, obligará a las personas a ajustarse a su capacidad de pago y no incurrir en deudas que no pueden pagar, lo que luego puede provocar la pérdida de bienes de valor para la persona. La reducción del índice de morosidad mejora el entorno familiar, al disminuir el estrés del jefe de hogar por las deudas acumuladas; de esta forma cumple con el objetivo cuatro del Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 que es el de Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización (Senplades, 2017). Este trabajo de investigación se relaciona con el sub-campo de investigación denominado Desarrollo económico-social, de igual forma con la línea de investigación Modelos de desarrollo económico, de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG, 2017).

## **Hipótesis**

Si se identifican los factores que ocasionan la caída en mora de una deuda, entonces se logrará reducir la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### Antecedentes Referenciales

Dentro del campo investigativo, es importante conocer las realidades de otros países con respecto al problema de investigación. En el trabajo denominado El boom de los créditos de consumo en el Perú se determinó que generalmente la demanda de créditos de consumo se compone de personas con un estrato socioeconómico bajo; dentro del sistema financiero peruano este tipo de crédito ocupa el 20%. Los autores lograron identificar que el problema de fondo viene dado por un asunto económico, más no de liquidez (Avelino, Torres, & Tipe, 2016).

El Fondo Monetario Internacional (FMI) considera al índice de morosidad como un indicador esencial para definir la solidez financiera, siendo este índice la relación entre cartera improductiva y cartera bruta; cabe destacar que este indicador se utiliza para analizar el riesgo crediticio (Uquillas & González, 2017). Debido a que la solidez de las instituciones bancarias viene dada en parte por su nivel de riesgo, se considera necesario determinar los causales de incremento de ese riesgo o índice de morosidad; de igual forma resulta necesario conocer los efectos que tiene sobre el sistema financiero ecuatoriano.

Desde este punto de vista se cita a la investigación de Velasco, la cual se titula Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el período 2014-2016. Se logró evidenciar que el Banco Pichincha disminuyó la colocación de créditos de consumo en ese período, mientras que el volumen de morosidad se incrementó; de igual forma se comportaron el Banco Guayaquil, Produbanco y Austro; se concluyó que el crédito de consumo representa más del 50% de las utilidades de los bancos estudiados, además se identificó que el 70% de la morosidad pertenece al consumo (Velasco, 2017). Esto refleja que las instituciones financieras mencionadas frenaron la colocación de créditos de consumo, pero aun así la morosidad se vio aumentada.

En la investigación de Calderón sobre el incremento del índice de morosidad en las tarjetas de crédito del sector financiero, período 2010-2014; se identificó que del 2010 al 2014 la emisión de tarjetas de crédito pasó de 1.97 a 4.30 millones, mientras que el consumo promedio varió de \$201.52 a \$856.72. En cuanto a la mora del crédito de consumo en la banca privada, tuvo en el 2010 un 3.44%, en el 2011 un 3.49%, en el 2012 un 5.15%, en el 2013 un 4.65%, mientras que en el 2014 un 5.33%, lo que refleja un crecimiento sostenido de los índices de morosidad (Calderón, 2016).

Según Romero (2016), desarrolló una investigación que tenía como objetivo identificar el impacto de la cartera vencida por el uso de las tarjetas de crédito VISA en el Banco de Machala. En la entidad financiera existió una gran cantidad de tarjetahabientes que pertenecen al sector público, el cual ha tenido problemas con respecto al pago. Se pudo identificar que la mayor cantidad de personas estuvieron entre los 18 a 33 años; el 87.7% señaló que siempre utiliza la tarjeta de crédito.

Los mayores usos de la tarjeta fueron en avances, compras de supermercado y consumo de gasolina; el 68.8% dijo que el interés es muy elevado; el 47% afirmó que nunca es puntual para pagar su tarjeta de crédito, entre las razones del vencimiento, las más importantes fueron el sobreendeudamiento, calamidad doméstica, desempleo y otros. El 81.8% prefirió refinanciar la deuda a seguir pagando los mínimos (Romero, 2016).

Estos resultados sirven de referencia para la presente investigación, ya que se conocieron que los factores que incentivaron a la morosidad de los tarjetahabientes fueron el sobreendeudamiento, calamidad doméstica, desempleo y otros; esto se contrastó con la presente investigación, para determinar que es lo que verdaderamente influye en la morosidad de las personas al adquirir deudas mediante tarjeta de crédito y mediante crédito de consumo directo.

Murillo y Ortiz (2014) desarrollaron una investigación sobre el conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil; la investigación utilizó los métodos descriptivo y analítico, ya que se basó en la estadística descriptiva y el análisis de los datos recopilados. Se realizó una encuesta a personas con un nivel socioeconómico medio y medio bajo de la ciudad de Guayaquil. El 65% de las

personas afirmó tener más de dos tarjetas de crédito; el 52% señaló que usa habitualmente la tarjeta de crédito; la mayor parte de encuestados afirmó que la tarjeta de crédito la utiliza preferentemente para el consumo de ropa y alimentos, luego le siguió el gasto de imprevisto y salud, finalmente la compra de electrodomésticos.

Los encuestados determinaron en su mayoría que no han cumplido puntualmente con el pago de las tarjetas; el 34% señaló que sólo utiliza la tarjeta cuando se le brinda crédito diferido sin intereses. Estos resultados son relevantes para la investigación, ya que se confirmó que los alimentos son una de las principales fuente de endeudamiento, especialmente por la alianza de las grandes cadenas de supermercados. Se identificó que las personas no pagan puntualmente los costos de sus tarjetas de crédito, también se determinó que la utilizan mayormente cuando le brindan el beneficio de cero intereses a plazo (Murillo & Ortiz, 2014).

Medina (2015) realizó una investigación para determinar el impacto del crecimiento de la emisión de tarjetas de crédito en la banca pequeña del Ecuador, en el incremento de la morosidad de la cartera de consumo. Se determinó que desde el 2008 al 2012 hubo un incremento en la emisión de las tarjetas; además se evidenció un ligero crecimiento del índice de morosidad. Se indentificó que los beneficios de usar una tarjeta de crédito son el acceso a crédito directo, avances de efectivo, tasa de interés para el consumo, cobertura de seguro de desgravamen y servicios exequiales. Para la emisión de tarjetas de crédito sólo se toma en cuenta el nivel de ingreso, más no el nivel de educación. Los beneficios de las entidades financieras fueron el cobro de comisiones a los negocios asociados, asimismo el cobro de interés a la persona que accedió al crédito.

Se determinó que adicional al nivel de ingresos, se toma en cuenta la estabilidad laboral, los reportes del buró de crédito y si tiene respaldo de su patrimonio. Se estableció que la morosidad se genera por un sobreendeudamiento y que la promoción más efectiva es por medio telefónico. Se han otorgado hasta tres tarjetas de crédito de distintos bancos en un mismo lapso de tiempo; se logró identificar que los clientes en su mayoría realizan los pagos mínimos (Medina, 2015). Estos resultados fueron importantes para contrastarlos con esta investigación, ya que identificaron tendencias

para el incremento de la morosidad, desde el punto de vista de las instituciones financieras.

Martillo (2016) desarrolló un análisis económico de la tarjeta de crédito Pacificard para identificar su incidencia sobre el nivel de sobreendeudamiento crediticio de la clase media del país en el período 2010 a 2014. El autor determinó que el nivel de endeudamiento de los ecuatorianos ha aumentado debido al crecimiento de colocación de tarjetas de crédito. La muestra de la investigación cuantitativa fue de 150 personas poseedoras de una tarjeta Pacificard. Se determinó que la mayor cantidad de personas que posee la tarjeta tienen entre 26 y 55 años de edad; son casados o viven en pareja; la gran parte de encuestados no tenía hijos, mientras que el otro segmento tenía dos hijos. Se identificó que a mayor edad, las personas poseen más tarjetas; el 37.3% determinó que tiene una tarjeta; sin embargo, el 35.9% señaló que posee entre dos y cinco tarjetas, lo que explica su sobreendeudamiento.

La mayoría de personas usa la tarjeta mensualmente; las personas que tienen hijos utilizan el medio electrónico para aplazar las compras, mientras que las personas sin hijos señalaron que la utilizan para otras razones y también para diferir el pago de sus compras. El 21.4% de los encuestados indicó que no podría afrontar sus gastos sin la tarjeta de crédito. El 57.2% desconocía los intereses cobrados por la tarjeta. Se logró identificar que el género femenino tuvo un mayor consumo que el masculino en tarjeta de crédito, además de ser las que más portan las mismas; las personas gastan entre el 50% y 70% de sus ingresos para cancelar sus deudas (Martillo, 2016). Estos resultados sirvieron de marco referencial para la investigación cuantitativa realizada en este trabajo.

En base a la información presentada se puede determinar que el crédito de consumo prioritario está sometido al comportamiento de las personas que poseen tarjetas de crédito. La falta de rigurosidad de parte de las entidades financieras se evidencia en ese 65% de tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil que poseen más de dos tarjetas y en el 35.9% de usuarios de Pacificard que tienen de dos a cinco tarjetas; el exceso del plástico financiero le otorga a la persona la posibilidad de sobreendeudarse excediéndose de su capacidad de pago, debido especialmente a que las instituciones financieras realizaron la emisión de la tarjeta sin conocer la existencia de las otras. Esto

se relaciona con la investigación a la pequeña banca ecuatoriana que reflejó un crecimiento en la emisión de tarjetas en el período de 2008 a 2012.

Estas cifras dan un marco referencial que esclarece el comportamiento de los bancos hacia este tema; la ligereza de requisitos para otorgar una tarjeta de crédito ha generado que las personas sin conocimientos financieros adquieran dos o más tarjetas sin evaluar su capacidad de pago. La facilidad de las personas de sobreendeudarse las hace más propensas a caer en mora, lo que afecta no sólo a las instituciones financieras, sino también a las finanzas de estas familias, que se rigen en base a una acumulación de deuda para solventar sus gastos frecuentes.

En las investigaciones se ha podido evidenciar una alta tasa de utilización de la tarjeta, llegando a un 87.7% que siempre la usa, teniendo una frecuencia de uso mensual. Uno de los datos más importantes que se identificó fue el hecho de que un 21.4% es dependiente de la tarjeta para afrontar sus gastos. Esto refleja que en el Ecuador, al menos una de cada cinco personas que posee este producto financiero necesita de éste para vivir. La alta dependencia al plástico provoca que las personas caigan en mora cuando atraviesan problemas para generar ingresos o cuando tienen alguna situación que obliga a realizar un egreso.

Dentro de este contexto, resulta más preocupante la estadística de Visa Banco de Machala que indica que el 47% de las personas nunca es puntual, lo que se corrobora con la investigación a los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil. Este escenario se convierte en un fenómeno económico y a su vez cultural, ya que el hecho de que casi la mitad de los encuestados sea impuntual se evidencia como un comportamiento generalizado al respecto.

Aquí se conjuga tanto la deficiente rigurosidad de las entidades financieras, como la pobre educación financiera de las personas; con respecto a este último punto se identificó que el 57.2% no conocía los intereses que le cobraba la institución, lo que refuerza aún más que el desconocimiento financiero es un hecho en los ciudadanos. Desde el punto de vista social, una forma de reducir este desinterés por el pago puntual es a través de campañas educativas por medio de la entidad responsable.

Los antecedentes referenciales mostraron que las principales causas señaladas por las personas que ocasionan que caigan en cartera vencida dentro de los créditos de consumo, son el sobreendeudamiento principalmente, así como también la calamidad doméstica y el desempleo. Resulta relevante señalar que el sobreendeudamiento fue el común denominador en dos investigaciones; además de que la calamidad doméstica y desempleo pueden ser eventos momentáneos que llevan a esa condición. En el caso del desempleo, genera que el individuo pierda su capacidad de pago, lo que debe ser identificado rápidamente por los bancos para evitar esta morosidad; en el caso de la calamidad doméstica, es algo más complicado de identificar por parte de las instituciones.

Sin embargo, el sobreendeudamiento, es algo que los bancos mismos generan al no controlar las emisiones de sus tarjetas que se evidenció en la poca rigurosidad antes mencionada; por tanto, este es una consecuencia de aquello que sumado a la deficiente instrucción financiera de los ciudadanos provoca que los índices de cartera vencida se incrementen. Esta investigación pretende demostrar cuantitativamente cuáles son los factores que generan esta situación en los deudores del Banco Pichincha de la ciudad de Guayaquil. A continuación se da paso a conceptos teóricos para sustentar la investigación.

## **Sistema Financiero**

El sistema financiero es una estructura organizada para poder garantizar la entrega de recursos monetarios entre dos partes. La razón fundamental de la existencia de este sistema es lograr el nexo entre las mismas y ofrecer un sistema de pago, de un lado está la persona u organización que posee un excedente de recursos o superávit, y del otro lado está la persona que posee un déficit de recursos.

Sin embargo, existen algunos requisitos, para que agentes con déficit puedan acceder a un crédito, estos requisitos generan cierta dificultad entre la gente más pobre, como lo demuestra la investigación sobre Colombia de Rodríguez y Riaño (2016), en donde se concluyó que la riqueza y la educación generan mayor inclusión al sistema financiero en ese país. El sistema financiero está compuesto de algunos elementos entre

los que están: prestamista, prestatario, intermediario o mediador financiero, instrumento financiero, mercados financieros y organismos reguladores.

El prestamista es el agente económico que al tener un superávit desea colocarlos en una inversión, para lograr réditos a corto, mediano y largo plazo. El prestatario es el agente económico que al tener un déficit necesita de financiamiento para poder crecer económicamente. Este tipo de financiamiento es posible gracias a los intermediarios financieros que son aquellos que logran el nexo entre las dos partes y definen las políticas de pago para poder llevar a cabo la transacción. Clavellina (2013) indicó que:

Otra de las funciones de los intermediarios financieros es que permiten administrar riesgos, pues diversifican los plazos entre los recursos que captan y los que prestan, de tal forma que los agentes económicos que ahorran no quedan expuestos de forma directa a aquellos que utilizan los recursos financieros. (p. 15).

Según Bahillo, Pérez y Escribano (2013) existen también los mediadores financieros que no transforman el activo financiero en dinero, sino que se dedican a realizar acciones de compra y venta bajo el pago de una comisión; los intermediarios y mediadores financieros trabajan de la mano de los mercados financieros, los cuales son los lugares físicos, electrónicos o mixtos en donde se transan los instrumentos financieros y se definen los precios.

Estos precios de los instrumentos financieros se basan en la ley de la demanda y la oferta, si una acción es muy codiciada su precio subirá. Los intermediarios financieros pueden ser bancarios y no bancarios. Los instrumentos financieros son el reconocimiento de deuda de parte del prestatario. Este documento se convierte en un activo financiero para el prestamista y en un pasivo financiero para el prestatario, esto debido a que el prestamista obtendrá un rendimiento sobre su inversión, mientras que el prestatario está obligado a cancelar la totalidad del documento, lo cual incluye pago de intereses y comisiones para el intermediario.

Los organismos reguladores y supervisores, son aquellos que se encargan de garantizar la total legalidad de las transacciones que se realizan en el mercado

financiero, además se encargan de crear leyes y mecanismos para regular el sistema financiero, es aquí en donde el Estado, toma un papel protagónico en la salud del sistema financiero.

En la Constitución de la República, según su artículo 308 señala que las actividades financieras son un servicio de orden público; cuya finalidad principal es preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento, para que el país pueda lograr sus objetivos de desarrollo; en el mismo artículo se señala que el Estado no es responsable de la solvencia bancaria ni es garante de la misma; su deber es la regulación y control; los responsables serán los administradores de las instituciones financieras (Asamblea Nacional, 2008).

En el artículo 309 se afirma que el sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado y del popular y solidario. Cada componente dispondrá de normas y entidades de control específicas. En el artículo 310 se determina que en el sector público los créditos estarán destinados preferentemente a mejorar la productividad y competitividad, además de favorecer la inclusión activa en la economía de los más desfavorecidos (Asamblea Nacional, 2008).

El Código Orgánico Monetario Financiero, es la ley que tiene entre sus objetivos el procurar la sostenibilidad del sistema financiero y garantizar el cumplimiento de las obligaciones. Según el artículo 14, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, es la encargada de regular mediante normas, las actividades de las entidades del sistema financiero nacional. Según el artículo 36, el BCE es el encargado de instrumentar y ejecutar dichas normas dentro del sistema financiero; según el artículo 60 la finalidad de la Superintendencia de Bancos es efectuar la vigilancia, auditoría, intervención, control y supervisión de las actividades financieras de los componentes del sistema financiero nacional (Registro Oficial No 332, 2014).

En el artículo 160 establece que el sector financiero público se compone de bancos y corporaciones; el sector financiero privado de bancos múltiples, bancos especializados, servicios financieros, y servicios auxiliares del sistema financiero; mientras que el sector financiero popular y solidario se compone de cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales, entidades asociativas y solidarias, cajas y bancos

comunales, cajas de ahorro y de servicios auxiliares a este sistema financiero (Registro Oficial No 332, 2014).

## **Sistema Bancario**

El sistema bancario es un pilar fundamental del sistema financiero, ya que es el intermediario más influyente en la economía de un país. Si los bancos tienen una eficiente gestión, la economía mejora, lo cual se refleja en el PIB y la inflación. En el estudio realizado por Díaz (2014), concluyó que existe una relación bidireccional entre el crédito privado, crédito bancario y el PIB, en los países de Brasil, Colombia y Perú, sin embargo en Argentina no se concluyó esto debido a que el proceso de liberación financiera que se realizó allí, generó problemas en el financiamiento de la producción.

Según Clavellina (2013) la principal misión de un banco es la de garantizar el desarrollo de las transferencia de recursos entre unidades de gasto con superávit hacia unidades de gasto con déficit. En el sistema bancario existe la banca pública y privada. La banca privada es la encargada de canalizar los créditos a las empresas, personas u organizaciones que lo necesiten, cumpliendo ciertos procedimientos internos para asegurar el pago de la deuda en los plazos establecidos.

La probabilidad de no cumplimiento de esta deuda se le conoce como riesgo crediticio, y para poder mitigarlo se hacen estudios de perfil del demandante, historial crediticio, movimiento de cuentas y en muchas ocasiones se piden garantías adicionales, para reducir el riesgo de no pago; la banca pública está motivada al interés de los ciudadanos, y por lo general otorga créditos hipotecarios, empresariales y para la agricultura, con el fin de activar la economía popular (Clavellina, 2013).

Bahillo et al. (2013) indicaron que los bancos ofrecen cuenta corriente y cuenta de ahorro. La cuenta corriente por lo general maneja más dinero, ya que en esta se utilizan cheques y tarjetas de crédito, con lo cual brinda un mayor movimiento bancario, ganando una comisión el banco por los servicios ofrecidos. La cuenta de ahorros por lo general, se utiliza para depositar dinero y ganar un mínimo interés por él.

Para utilizar dinero de una cuenta corriente no se necesita estar físicamente en el

banco, ya que se puede girar un cheque, mientras que en la cuenta de ahorros, se necesita acudir al banco o a un cajero automático para disponer de los fondos, siendo esta su principal diferencia. Existen también las cuentas a plazo fijo, los certificados de depósito que pueden ser negociados, los ahorros específicos que son ahorros destinados a un objetivo en particular, como por ejemplo la compra de un carro.

La existencia de un banco se produce por la confianza que tienen las personas acerca de las funciones que se llevan a cabo dentro de determinada institución financiera. La confianza radica en la seguridad que estas entidades proyectan para guardar el dinero de los usuarios; las operaciones en las que la entidad se fomenta son en la generación y salida de dinero (Asobancaria, 2018).

El banco se convierte en un puntal muy importante para las finanzas de las personas; puesto que este es el que facilita cierta cantidad de dinero a los que buscan un crédito en particular, el punto clave de su funcionamiento está en que estas instituciones ganan por los intereses que les cobran a los clientes por prestarles una cierta cantidad de efectivo, claro está que esta actividad operativa está controlada por el Estado (Asobancaria, 2018).

El sector bancario es un puntal fundamental dentro del desarrollo de las naciones, sin embargo este es escaso, costoso y volátil. Las instituciones financieras al entregar un crédito asumen distintos tipos de riesgos, como el riesgo crediticio que es cuando las personas o empresas no pagan la deuda; el riesgo de liquidez que es cuando los vencimientos de activos y pasivos no son convenientes; riesgo de tasas de interés, entre otros como la fluctuación cambiaria (BID, 2005).

Dentro de esta perspectiva se enuncia al riesgo moral, el cual se define como la probabilidad que el prestatario tome la decisión de no cancelar la deuda o no realice las acciones necesarias para que el préstamo sea productivo. Los seguros de depósitos ayudan a evitar las corridas bancarias, sin embargo incitan al riesgo moral ya que el riesgo no se enfoca en la capacidad de atraer depósitos, ocasionando que las instituciones bancarias realicen préstamos más riesgosos. En este aspecto, se recalca que el riesgo moral compensa de gran manera la probabilidad de una corrida bancaria (BID,

2005). Aquí se evidencia un motivo por el que los bancos incrementan su cartera vencida teniendo una menor calidad de deudores.

Otro problema que se genera al otorgar un crédito es la selección adversa, la cual se relaciona con la incertidumbre en el escoger a las personas o empresas que solicitan un crédito, la calidad de esta selección provocará que el banco tenga menores índices de morosidad. En este aspecto, la tasa de interés activa cobra un papel importante, ya que en caso de establecer como política un porcentaje alto, las personas que son menos adversas al riesgo no tomarán el crédito, no así los individuos con proyectos de mayor riesgo que sí toman el préstamo; esta situación ocasiona que el banco sólo posea personas que tienen créditos más riesgosos obteniendo una menor calidad de pagadores (BID, 2005).

La importancia en seleccionar pagadores de calidad, radica en que los depósitos por lo general son pequeños pero con una gran cantidad de personas; en tanto que los prestatarios son menos pero con mayores volúmenes de dinero requeridos. De esta forma el banco crea una especie de fondo que solventa los créditos, el problema radica cuando una persona decide sacar su dinero, en este momento el banco debe buscar la liquidez en otra parte, porque el fondo está invertido en un proyecto o gasto.

En caso que el banco no posea esta liquidez se pierde la confianza del usuario ocasionando que se realicen retiros masivos, incluso perjudicando a todo el sistema financiero. Cabe destacar que un banco puede ser solvente pero ilíquido debido a que posee préstamos a largo plazo y depósitos a corto plazo, es aquí donde las instituciones de apoyo toman un rol protagónico. La insolvencia se ha tratado de prevenir a través de reservas reguladas para estos casos (BID, 2005).

### **Flujos bancarios**

Los flujos bancarios se refieren al dinero que ingresa y egresa en la institución. Este concepto es importante definirlo ya que es una manera de evidenciar el impacto de la cartera vencida de consumo dentro de la liquidez financiera, la cual se señaló es uno de los indicadores clave para determinar la solvencia de un banco. La Superintendencia de Bancos (SBS) en su información estadística sobre indicadores de solidez financiera,

los cuales están sustentados en la metodología propuesta por el FMI en el 2006, presenta el estado de pérdidas y ganancias de las instituciones bancarias del país, con lo cual se puede identificar las fuentes de entrada y salida de dinero.

Los ingresos vienen dados por los depósitos, operaciones interbancarias, intereses y descuentos de inversiones en títulos valores, intereses y descuentos de cartera de créditos; para calcular el margen neto de intereses se restan estos ingresos para el interés causado. Otras fuentes de ingresos son las comisiones ganadas, ingresos por servicios y las utilidades financieras; mientras que otros egresos que se registran son las comisiones causadas y las pérdidas financieras, en este punto se obtiene el margen bruto financiero.

El margen neto financiero se calcula restando las provisiones; el margen de intermediación incluye los gastos de operación; el margen operacional comprende los otros ingresos y pérdidas operacionales. La ganancia o pérdida del ejercicio viene dada por el registro de los otros ingresos y gastos, además de los impuestos y participación de los empleados.

Si se analiza la incidencia de la cartera de créditos de consumo dentro del flujo de efectivo bancario, se puede identificar que según el reporte de la SBS (2018a) la cartera de créditos de consumo representó el 21.66%, siendo más alto que el crédito comercial que fue del 19.53%, con datos a diciembre de 2017. Por tanto, se evidencia la prioridad de tener una mejor calidad de deudores, ya que en caso que la cartera vencida se incremente este flujo va a disminuir y lo que se incrementará son las cuentas por cobrar en el balance general consolidado.

### **Créditos bancarios**

Rodríguez (2008) determinó que los bancos otorgan créditos a sus clientes a través de un análisis de perfil de riesgo, y de otros mecanismos para asegurar el pago total de la obligación. Los créditos a personas naturales, son por lo general de poca cantidad en comparación a las personas jurídicas; un crédito para comprar maquinarias, plantas, o abrir una nueva unidad de negocio, suelen ser de cantidades muy elevadas,

para lo cual el banco debe asegurarse de que el patrimonio de la empresa pueda afrontar el riesgo, en caso de que la inversión no genere ganancias.

Los créditos de proveedores o crédito comercial, es el crédito que dan los vendedores, como prestamistas, a los clientes como prestatarios, para que puedan usar sus productos o servicios, en su cadena de valor, estos créditos ofrecen descuentos e incentivos por el pronto pago, y ofrecen otro costo, cuando se paga a crédito, lo cual es un interés implícito (Rodríguez O. , 2008).

Martínez (2013) acotó que los créditos a personas, por lo general son el crédito hipotecario, el crédito para comprar un auto o el crédito para el consumo en general. Estos créditos son otorgados dependiendo del nivel económico del demandante. En una investigación realizada en Colombia, se concluyó que la posibilidad de obtener un préstamo va de la mano con la educación escolar, lo cual puede ser discriminatorio, y es obligación del Estado, supervisar la correcta distribución de la riqueza.

Según García (2014) en la economía de los países, el crédito es regulado a través de las tasas de interés que emite el Banco Central. La tasa de interés activa es aquella tasa que el banco cobra al otorgar un crédito, y la tasa de interés pasiva es aquella que el banco ofrece a sus clientes por sus depósitos. La tasa de interés activa es mayor a la tasa de interés pasiva, y esto regula también las ganancias que puede obtener un banco.

Si el Estado coloca una tasa de interés activa muy alta, las unidades de gasto deficitario, tendrán mayores problemas para cancelar la deuda, y esto provocará un bajo crecimiento económico debido al pánico de no poder afrontar la deuda de parte de las empresas y personas en general. Este bajo índice de créditos otorgados, produce una baja en el consumo, lo cual afecta directamente a la industria. Si una concesionaria, baja las ventas de sus automotores, probablemente tendrá que despedir empleados, lo cual a mayores magnitudes, afectará la economía, reflejándose en un PIB a la baja.

Si el Estado, coloca una tasa de interés activa muy baja, inducirá a las personas y organizaciones a endeudarse, lo cual en muchas ocasiones ha terminado en crisis mundiales. Además con tasas activas muy bajas, los bancos obtienen menores réditos, lo cual provoca un pánico financiero, y los inversores no querrán colocar su dinero en un

mercado financiero que le ofrece bajo interés. Debido a estas circunstancias, es imprescindible que los Estados mantengan el equilibrio económico, y no abusen en las tasas de interés, ya que repercute directamente en la economía. Entre los distintos tipos de crédito que ofrece el sistema bancario están: crédito hipotecario, crédito empresarial y crédito de consumo que abarca crédito automotriz, educativo y tarjetas de crédito (García, 2014).

### ***Cartera de consumo.***

Azcona (2012) afirmó que uno de los principales servicios que ofrecen los bancos es el crédito de consumo o crédito personal. Este crédito se otorga a las personas que necesiten comprar algún bien o que necesiten el capital para cualquier otro motivo que no sea comercial. En el sistema bancario la cartera de consumo son las cuentas por cobrar que posee el banco por créditos de consumo. Estos créditos por lo general son otorgados para la compra de vehículos, para estudios, turismo, etc., y tienen un límite en los valores que puede prestar el banco.

Uno de los principales servicios bancarios que se ofrece como crédito de consumo, es la emisión de tarjetas de crédito, que pueden ser nacionales e internacionales; las tarjetas de crédito ofrecen la posibilidad de obtener financiamiento a través de la presentación de la tarjeta más la firma del dueño, con lo cual se compromete a cancelar la deuda en ciertos plazos acordados durante la venta, en donde se cancelan además intereses, comisiones y gastos operativos (Azcona, 2012).

La tarjeta de crédito ofrece la posibilidad de cancelar un pago mínimo mes a mes, pero el saldo genera más intereses. Otro servicio que ofrece la tarjeta de crédito es lo que se conoce como “avance de efectivo”, el cual es un préstamo que ofrece el banco emisor de la tarjeta a la persona que la posee, teniendo las mismas condiciones que si se pagara en un establecimiento solo con la tarjeta.

Al cancelar con tarjeta en un local, se debe firmar un voucher, el cual es un comprobante de ser propietario de la tarjeta y de la compra realizada, así mismo se usa este mecanismo para los avances en efectivo, adicional a esto existen otros mecanismos de seguridad para el correcto uso de las tarjetas de crédito (Azcona, 2012).

En el Ecuador, la mayoría de personas acostumbra a pagar los mínimos de la tarjeta de crédito, tal cual se revisó en los antecedentes referenciales; otro aspecto que se evidenció es que un gran número de personas refinancian su deuda. Por tanto, este aspecto de las tarjetas de crédito es muy valorado por los consumidores y es lo que les incita a seguir consumiendo para estar al tope del cupo y seguir pagando mínimos. Cuando se posee dos o más tarjetas, se pagan los mínimos de todas, es aquí en donde se compromete la capacidad de pago y se genera la morosidad que es a causa del sobreendeudamiento generado.

### **Intermediación Financiera y Vencimiento de Cartera**

El sistema financiero es el sistema que se encarga de establecer el nexo entre unidades de gasto con superávit y las unidades de gasto con déficit. Este nexo se realiza a través de algunos elementos que participan en el sistema financiero, como son: prestamista, prestatario, intermediario financiero, instrumento financiero, mercado financiero y organismos reguladores (Castillo, 2014). El prestamista es el agente económico que posee un excedente de recursos y desea obtener un rendimiento por aquello. El prestatario es el agente económico que tiene un déficit de recursos y necesita de financiación para poder crecer económicamente.

Díaz (2014) afirmó que estos dos agentes no se conocen entre sí, pero existen los intermediarios financieros que son los encargados de reunir a prestamistas y prestatarios para poder realizar las transacciones en un marco de legalidad y transparencia. Los intermediarios financieros pueden ser bancarios y no bancarios. Los bancarios pueden ser banca pública, banca privada, cooperativas de ahorro, cajas de ahorro y los no bancarios pueden ser aseguradoras, mutualistas, fondos de inversión, etc. Para que pueda existir la transacción de recursos se necesita de un marco de legalidad, que se logra a través de los instrumentos financieros que son documentos que se los conocen como reconocimiento de deuda.

Según Amat, Pujadas y Lloret (2012) estos documentos se convierten en activos financieros para el prestamista, ya que es un documento que garantiza el pago completo más intereses, mientras que para el prestatario la obligación de deuda se convierte en un pasivo financiero, ya que es una promesa de pago a futuro. Los mercados financieros

son los lugares donde se realizan diversas transacciones financieras con el fin de transferir los recursos de unos a otros, estos lugares pueden ser físicos, electrónicos o mixtos.

Salazar (2013) señaló que los mercados financieros funcionan bajo la ley de la oferta y la demanda, con lo cual se autorregulan, sin embargo existen controles estatales a través de instituciones de supervisión, que garantizan la legalidad de todas las transacciones, con lo cual ofrecen una protección a los agentes económicos involucrados; el sistema bancario es un intermediario financiero, ya que permite el nexo entre individuos con superávit con individuos con déficit, ofreciendo un sistema de pagos rápido y eficaz.

En los bancos existen la cuenta corriente y la cuenta de ahorros. La cuenta corriente permite el uso de cheques y tarjetas de crédito, con lo cual no se necesita tener el dinero físico al momento de la compra. La cuenta de ahorro es una cuenta en que se necesita acudir al banco o al cajero automático para disponer de dinero en efectivo; existen varios tipos de depósito para los ahorradores, entre los que están depósitos a plazo fijo, certificados de depósito, ahorros específicos, entre otros.

El sistema bancario está compuesto de banca pública y banca privada, en donde la banca privada está orientada a generar mayores rendimientos sobre inversión, mientras que la banca pública se debe a los intereses del pueblo. La banca privada otorga créditos en base a un análisis de riesgo crediticio; el riesgo crediticio es la probabilidad de que el agente económico no tenga la capacidad de cancelar la totalidad de la deuda en el plazo acordado (Salazar, 2013).

Según Ruza y Paz-Curbera (2013) cuando un individuo se pasa en 30 días al último mes impago se lo considera como cartera vencida. Uno de los principales productos financieros que ofrecen los bancos son los créditos de consumo, los cuales se utilizan principalmente para la compra de vehículos, educación y necesidad de capital de índole no comercial. El incremento en la cartera vencida de créditos de consumo se debe especialmente a la falta de cultura financiera de las personas, que al tener una tarjeta de crédito, no miden las consecuencias de adquirir una deuda que luego sea complicada de saldar.

Las personas por lo general, realizan el pago mínimo de la tarjeta mes a mes y utilizan todo el cupo de la tarjeta, con lo cual se generan intereses excesivos, que luego son imposibles de pagar; los bancos gastan recursos en la gestión de cobranzas de estas personas y muchas veces terminan en juicios, o incluso en la pérdida del dinero, debido a que no pueden cobrar lo que se les adeuda, el desinterés de las personas por pagar muchas veces se debe a la falta de *garantías reales*, como en el caso de los préstamos hipotecarios, en donde, si no paga, pierde el bien inmueble (Ruza y Paz-Curbera, 2013).

Peña y Torres (2013) señalaron que otra causa de cartera vencida en los créditos de consumo es la crisis económica, ya que en muchas ocasiones las personas endeudadas pierden sus empleos o bajan sus ingresos, con lo cual quedan inhabilitados de cumplir su obligación. Las tasas de interés se dividen en tasa de interés activa y tasa de interés pasiva, la tasa de interés activa es la tasa que cobran los bancos por los créditos otorgados, y la tasa pasiva es la tasa que paga el banco por los depósitos de los ahorradores. La tasa activa es mayor a la pasiva, y en esto se basan las mayores ganancias del sistema bancario.

La regulación de esta tasa está a cargo del Estado, con lo cual pueden regular la economía; una tasa activa muy alta puede generar problemas de financiamiento, ya que los prestamistas deben pagar muchos intereses, y en muchas ocasiones se ven desmotivados a demandar un crédito, con lo cual se genera una desaceleración económica al no haber apalancamiento financiero para crecer; una tasa activa muy baja, en cambio aleja a los inversionistas al ver poco rendimiento a sus recursos, y también se genera el problema de sobreendeudamiento que ya ha causado graves problemas económicos en el mundo (Peña & Torres, 2013).

La correcta determinación de estas tasas, ayudará al sistema bancario a mantener lo más bajo posible su cartera vencida que trae graves problemas a las personas endeudadas, entre los que se tiene la pérdida de bienes por medio de los juicios, e incluso problemas sociales que se generan cuando la cabeza del hogar está con deudas que no puede pagar, y tiene una familia que mantener.

## **Causas del Crecimiento de la Cartera Vencida de Consumo**

La cartera vencida de consumo, son las cuentas por cobrar que han excedido el plazo acordado por las partes por más de 30 días. Si el crédito está en mora por menos de 30 días, después de la fecha fijada, se le llama cartera atrasada. Una de las principales causas del crecimiento de la cartera vencida de consumo es la falta de cultura financiera de las personas (Peña & Torres, 2013).

Salazar (2013) señaló que cuando una persona posee una tarjeta de crédito aumenta su deseo de compra, al tener dinero de manera sencilla, y poder comprar hasta que la tarjeta lo permita. Esta ambición por estar siempre al tope del cupo que ofrece la tarjeta de crédito provoca que las finanzas se desmoronen, ya que ante la actual crisis económica, los ingresos no alcanzan para cancelar los egresos.

Solano, Vega y Cárdenas, (2015) acotaron que las personas muchas veces olvidan sus obligaciones diarias que se manejan en efectivo y piensan que todo lo pueden comprar con la tarjeta de crédito, y mientras menos apertura tengan al crédito, más dispuestos estarán a pagar por concepto de intereses. Al final del mes que el emisor de la tarjeta va a hacer el débito, la persona ya no cuenta con dinero en el banco y entra en cartera atrasada.

Oliva (2016) determinó que cuando las personas utilizan el mecanismo del pago mínimo, terminan pagando más intereses, y el poco o nulo control de las finanzas provoca que no puedan cancelar ni siquiera este valor mínimo, con lo cual luego de 30 días del primer mes impago, entran en cartera vencida. Los bancos tienen distintos procedimientos para su gestión de cobranzas, en muchos casos esta cartera vencida va a oficiales de cobranza que hacen el seguimiento del caso, para presionar al cliente a pagar.

Según Andrade (2013) el cliente, en muchas ocasiones no siente una presión alta por pagar, debido a que no ha ofrecido *garantías reales* como lo es la casa en el caso del préstamo hipotecario, por lo cual en la mayoría de ocasiones no le interesa pagar su deuda, especialmente cuando los intereses se han acumulado. Cuando esta cuenta por cobrar pasa un tiempo determinado, muchos bancos pasan esta gestión de cobranza a

empresas externas expertas en este tipo de procedimientos, y si aun así el cliente no se interesa por pagar, termina en un juicio por deuda impaga, con las respectivas consecuencias.

A pesar de todos estos procedimientos, existen personas que nunca pagan sus deudas y desaparecen de la vista del banco, con lo cual generan una pérdida monetaria para el intermediario financiero. La crisis económica de un país, reflejada en el desempleo es otra causa de la morosidad del crédito de consumo (Madeira, 2014). Con la crisis petrolera de 2015, los países dependientes de petróleo han visto mermadas sus economías. En algunos casos, se han bloqueado proyectos y se ha reducido personal en las instituciones públicas, estas personas desempleadas pasan a formar parte de la cartera vencida en la mayoría de los casos. En tiempos de crisis, muchas empresas cierran y en otros casos reducen los salarios, provocando menor poder adquisitivo en las personas, lo cual genera riesgos a la hora de otorgar créditos (Giménez, 2013).

Los bancos no siempre saben cuándo una persona pierde su empleo, y sin embargo la persona sigue usando la tarjeta de crédito pagando el mínimo, mientras sus posibilidades lo permitan, y debido a la poca cultura financiera terminan cayendo en mora y posteriores problemas legales. Los avances de efectivo para tapar otras deudas son también causa de morosidad, debido a la facilidad de conseguir dinero sin tenerlo.

Otra causa importante de la morosidad en los créditos de consumo es el encarecimiento de los productos, lo cual va de la mano con la inflación. Si los productos aumentan su precio, es más difícil para las personas conseguirlo, por lo que acceden al crédito de consumo. Si los valores son más elevados, será más difícil costear la deuda, con lo cual aumenta la cartera vencida de consumo.

### **Efectos del Crecimiento de la Cartera Vencida de Consumo**

Los efectos del crecimiento de la cartera vencida de consumo, son la pérdida monetaria de los bancos en la gestión de cobranzas y los juicios seguidos a los morosos. Si estos valores son muy altos para el banco, existen muchas medidas que el banco podría tomar, una de estas medidas es restringir los créditos a personas con mayor poder adquisitivo, con lo cual cierran microcréditos para personas con menor poder

adquisitivo que desean comprar algún bien. Esto produce un “efecto dominó” el cual provoca un descenso en el consumo, el cual es un pilar fundamental del cálculo del PIB (Banco Mundial, 2016), y por consiguiente de la economía de un país. Si el consumo decae, las empresas entran en problemas financieros, con lo cual puede modificar la tasa de desempleo y crear descontento en los ciudadanos.

Este efecto directo con la economía es de gran preocupación para los gobiernos, debido a esto llevan un riguroso control del sistema bancario a través de organismos supervisores y reguladores que velan por el correcto funcionamiento del sistema financiero, con la finalidad de que no afecte a la economía. Otro efecto de la cartera vencida es el social, ya que personas que son el sostén de un hogar y pierden ingresos por diversos motivos y quedan en mora, entran en un estrés financiero que se traslada a la familia y que perjudica especialmente a los niños.

### **Educación Financiera**

La educación financiera es el proceso por el cual las personas que incurren en el mundo de las finanzas tienen un mayor conocimiento sobre los bienes y servicios de financiamiento, por medio del entrenamiento en la rama financiera, se puede tener en cuenta no sólo sobre los beneficios por lo que incurre la persona al momento de hacer un préstamo, o formar parte de la cartera de clientes de una entidad financiera, sino que también se tiene conocimiento sobre los riesgos económicos que puede tener en un futuro. La enseñanza les brinda a las personas un panorama amplio y aleatorio, para poder tomar mejores decisiones con respecto a las situaciones que pueden ocurrir a largo plazo; es decir, ayudan a que el consumidor aproveche los beneficios y evite los riesgos (Lucena & Repullo, 2013).

Dentro del sector económico activo, las personas que se encuentran dentro del mundo empresarial, como clientes, inversionistas o vendedores, tienen la posibilidad de poder progresar económicamente o también de exponerse a problemas económicos, es por eso que es importante conocer cómo estudiar el entorno antes de invertir o gestionar un préstamo; ya que, a medida que va pasando el tiempo se torna más complicado el administrar negociaciones de empresas y personas. Esto también se aplica al crédito de

consumo, ya que las personas se sobreendeudan, hasta superar su capacidad de pago, afectando su calidad de vida y la de su familia (Ruiz, García, & Miranda, 2013).

En el Ecuador existe el programa de educación financiera denominado Tus Finanzas, el cual se compone de un grupo de instituciones financieras que se encuentran controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, cuyo fin es aumentar la capacidad financiera de los ecuatorianos; esto lo realizan en base a las mejores prácticas del extranjero en aspectos de educación financiera. En el 2013 este organismo llevó a cabo una investigación a 5,000 habitantes para determinar la capacidad financiera de estas personas (Tus Finanzas Ecuador, 2014).

En la investigación se determinó que el 65% dispone de dinero extra luego de cubrir todos sus gastos de alimentación, salud y vivienda, el 83% conoce sus gastos, el 72% conoce de cuánto dinero dispone para gastar en este momento, el 81% procura ahorrar para el futuro, el 82% procura tener un fondo para emergencias e imprevistos; sin embargo, en otras preguntas las respuestas no reflejaron el positivismo de las anteriores, ya que se identificó que al 15% siempre le falta dinero para pagar sus cuentas, mientras que el 59% le falta frecuentemente; el 56% señaló que no pueden cubrir un gasto de imprevisto de \$1,000 sin la necesidad de un crédito. El 54% siempre planifica el uso de su dinero, el 24% planifica de vez en cuando, el 59% realiza un plan general para el uso de su dinero, el 73% planifica financieramente para su vejez; sin embargo, sólo el 22% realiza un plan preciso para su vida financiera. El 50% consideró que está altamente endeudado, el 41% está endeudado hasta el límite y no deben sacar más créditos, mientras que el 9% han sacado más créditos de los que pueden pagar. Finalmente se detectó que el 47% no compara opciones antes de adquirir un producto o servicio financiero (Tus Finanzas Ecuador, 2014).

Las estadísticas de este estudio demuestran una disparidad entre lo que las personas perciben que conocen sobre las finanzas y lo que verdaderamente realizan para gestionar las mismas; el porcentaje de individuos que no compara productos financieros, es la cifra que mejor describe la situación actual con las tarjetas de crédito, en donde según datos de los antecedentes referenciales el 57.2% desconocía los intereses que pagaba por su tarjeta de crédito.

Aquí se vuelve a evidenciar la carente educación financiera de los ecuatorianos; asimismo a pesar de que las personas en un 82% afirman que tienen un dinero para fondos de improviso, el 56% no puede afrontar una emergencia que le demande \$1,000 sin la ayuda de un crédito. Aquí se refleja la verdadera realidad con respecto a la educación financiera de los ecuatorianos.

## **Cultura Financiera**

La cultura financiera proviene de la educación financiera, ya que luego del conocimiento viene la actitud de la persona, como por ejemplo el ser consciente que lo que desea adquirir tiene un valor, el cual debe ser pagado en los tiempos y las cuantías especificadas. Este compromiso de pago, sumado a un adecuado manejo de las finanzas, logra que la persona tenga una cultura financiera, lo que es beneficioso para su familia y la sociedad en general (Pardo, 2014).

López, Guime y Molina (2017) desarrollaron una investigación para determinar la decisión ahorro-gasto entre generaciones en los hogares ecuatorianos. La metodología de investigación fue el árbol de decisión etnográfico y el diseño experimental de juegos; se realizaron 18 entrevistas a padres de familia que son estudiantes de carreras de negocio, mientras que 12 entrevistas a hijos mayores de edad con dependencia en ingreso familiar.

Se identificó que a medida que los hijos aumentan su edad laboral productiva pueden consumir más en detrimento de sus progenitores; mientras que los padres esperan la ayuda de sus hijos para acomodar su gasto de consumo. Los ecuatorianos planifican su vida bajo la visión colectiva, más no individualista, ya que esperan la ayuda de terceros ante cambios imprevistos; se identificó que el ecuatoriano tiene aversión al riesgo, lo que incrementa su grado de dependencia.

La investigación estableció que si los jefes de familia deciden ahorrar, los hijos prefieren no ayudar, mientras que cuando los padres deciden consumir, los hijos deciden ahorrar (López et al., 2017). Esto refuerza el precepto de colectividad antes mencionado.

## Marco Legal

El Código Orgánico Monetario y Financiero tiene entre sus objetivos, tal como lo indica el artículo tres, numeral 10, el “promover el acceso al crédito de personas en movilidad humana, con discapacidad, jóvenes, madres solteras y otras personas pertenecientes a los grupos de atención prioritaria” (Registro Oficial No 332, 2014, p. 4). Según el artículo 14, numeral 23 de la ley en mención, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, es la encargada de establecer los niveles de crédito, tasas de interés, reservas de liquidez, encaje y provisiones aplicables a las operaciones crediticias; en su numeral 29 señala que esta Junta establecerá los límites máximos de costos y comisiones de las tarjetas de crédito; asimismo en el numeral 31 señala que será la encargada de definir las directrices de las políticas de crédito (Registro Oficial No 332, 2014).

Según las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, en su artículo cuatro, establece que “las entidades de los sectores financiero público y privado deberán informar al público en general de las tasas de interés”; “además, deberán señalar de forma expresa aquellas tasas que rijan para las tarjetas de crédito” (Superintendencia de Bancos, 2017, p. 2).

De igual forma en su artículo siete determina que las entidades deben mostrar información sobre la operación de las tarjetas de crédito, frecuencia de pago y tasas de interés; lo que deberá constar en el contrato de emisión. En el artículo 19 se obliga a las instituciones a entregar una hoja informativa al momento de acceder a un crédito en donde se explique claramente las condiciones y costo total del crédito; esta tendrá una duración de cinco días (Superintendencia de Bancos, 2017).

Según las Normas Generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero en su capítulo II que trata sobre la administración del riesgo de crédito, define a este riesgo como la probabilidad de que se genere una pérdida por el préstamo brindado debido al incumplimiento del pago, lo que significa que la deuda no se salda como se preestableció. En el artículo 3 determina que cada institución puede disponer de su propio perfil de riesgo según el mercado donde realiza sus operaciones. Según el artículo 5, las políticas de riesgo crediticio deben definir las

características de los sujetos de crédito, criterios para la asignación de garantías, gestión de provisiones, calificación de la cartera, reestructuraciones, castigos, entre otros aspectos (SBS, 2018c).

Según la resolución No. 358-2017-F de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera los créditos de consumo ordinario deberán tener como mínimo una garantía real del 150% de la deuda (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2017). En cuanto a las Reformas a la Ley de Regimen Monetario y Banco del Estado se señala que el BCE emitirá mes a mes las tasas de interés efectivas referenciales para los segmentos de crédito, incluyendo al de consumo (SBS, 2018b). En el Código Orgánico Monetario y Financiero se señala en el artículo 14 que la Junta tiene como función establecer el límite máximo de costos y comisiones para el uso de tarjetas de crédito, asimismo es la encargada de elaborar las políticas a seguir en cuanto al crédito en el sistema financiero nacional (Registro Oficial No 332, 2014).

### **Banco Pichincha**

El Banco Pichincha cuenta con crédito para negocios, de consumo, para actividades agropecuarias, grupal y emisión de tarjetas de crédito. En el caso de crédito de consumo, también conocido como crédito preciso o crédito para sus gastos personales, el monto que se puede asignar fluctúa entre \$300 a \$20,000, el plazo de pago puede ser de 3 a 36 meses, la forma de pago principal es débito a la cuenta y la periodicidad de pago es mensual. Estos créditos poseen seguro de desgravamen y se entregan sin deducciones fiscales. En el caso de las tarjetas de crédito la entidad financiera cuenta con Visa y Mastercard.

En los indicadores financieros de septiembre a diciembre de 2017 se muestra que la morosidad en la cartera de consumo pasó del 6.40% al 5.81% en el período referido; sin embargo, en el caso de los bancos privados pasó de 5.89% a 5.21%. La cobertura en la cartera de consumo pasó del 91.22% al 114.17%; mientras que en las entidades privadas varió del 116.78% al 128.18%. En cuanto a la rentabilidad de la cartera de consumo pasó del 14.74% al 14.73%, en tanto que los otros bancos privados pasaron del 7.58% al 7.59% (Banco Pichincha, 2018a).

Estas cifras reflejan que la institución financiera en estudio tiene un mayor índice de morosidad que el promedio, mostrando un problema en cuanto a la gestión de cobranzas y emisión de tarjetas de crédito que es la mayor fuente de consumo. A pesar de ello, presenta una importante diferencia con respecto a su rentabilidad, siendo esta mayor que las demás entidades privadas. En términos generales se puede afirmar que la institución no refleja problemas en sus ganancias por la cartera de consumo; sin embargo, sí refleja problemas en la morosidad. Esta variación se debe a los intereses cobrados por el crédito de consumo que son mayores al promedio, lo que ayuda a compensar su índice de morosidad, siendo rentables estos tipos de transacciones.

La tasa actual de interés que maneja el Banco Pichincha para créditos precisos es del 16.06%, siendo esta menor a la tasa referencial que muestra el Banco Central del Ecuador, la cual es del 16.47% (BCE, 2018b). Cabe destacar que estas tasas son nominales capitalizables mensualmente, para el Banco Pichincha la tasa efectiva anual es del 17.3%. Los cargos financieros por caer en mora dependen del valor de la cuota y de los días de mora. A continuación se muestra en una tabla los costos por caer en morosidad, con las distintas cuotas según el Banco Pichincha.

**Tabla 1**  
*Tarifario*

Rango de cuotas	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	Mayor a 120 días
Menor a \$100	\$6.38	\$16.23	\$23.17	\$25.56	\$25.56
De \$100 a \$199	\$7.35	\$16.46	\$23.85	\$26.64	\$26.64
De \$200 a \$299	\$7.92	\$17.83	\$25.27	\$29.03	\$29.03
De \$300 a \$499	\$8.32	\$20.34	\$27.43	\$32.72	\$32.72
De \$500 a \$999	\$8.63	\$23.99	\$30.34	\$37.70	\$37.70
De \$1,000 a \$4,999	\$8.88	\$28.78	\$34.01	\$43.99	\$43.99
Mayor a \$5,000	\$8.88	\$28.78	\$34.01	\$43.99	\$43.99

Nota. Costos sin IVA. Tomado del tarifario de la entidad (Banco Pichincha, 2018c).

En la tabla se puede observar que las tarifas se incrementan si las cuotas a pagar son mayores; también si los días en mora aumentan de mes en mes. En caso de cuentas incobrables, pasan a un proceso legal, incluyéndose estos costos adicionales a los del tarifario. El valor máximo de recargo financiero por no cancelar la cuota a tiempo es de \$43.99. Según la investigación de Tus Finanzas Ecuador (2014), las personas no evalúan entre las opciones financieras; por lo que estos valores no son comparados con los de otras entidades para acceder a un crédito. El acceso a un crédito de consumo debe cumplir ciertos requisitos que difieren para el caso de personal dependiente e

independiente; asimismo se solicitan documentos que avalen los ingresos del demandante. A continuación se detallan los requisitos para adquirir un crédito.

**Tabla 2**  
*Requisitos para el crédito*

Requerimientos	Detalle
Solicitud de crédito por solicitante(s), y garante(s).	Completamente llena, legible, sin borrones, tachones o enmendaduras con corrector.
Copias nítidas de cédula de identidad de todos los participantes.	En caso de existir capitulación matrimonial, disolución y/o liquidación de la sociedad conyugal, favor adjuntar una copia certificada del acta (partida) de matrimonio marginada ante el Registro Civil.
Respaldo de ingresos y estabilidad laboral.	<p>Dependiente:</p> <p>Según corresponda, rol de pagos del último mes, certificado laboral, mecanizado, etc.</p> <p>Independiente:</p> <p>- Copia del RUC legible.</p> <p>- Declaraciones mensuales del IVA de los últimos tres meses o última declaración semestral del IVA (se excluye el mes inmediato anterior). En caso de disponer RISE se aceptan los pagos de los tres últimos meses.</p>
Declaraciones anuales del Impuesto a la Renta. De los tres últimos años, si usted no declara no debe presentar estos documentos.	
Contratos o certificados (en el caso que aplique).	<p>- Transportistas urbanos / interprovinciales: (propietario del vehículo) presentar el certificado de afiliación a la Cooperativa o Compañía de Transporte.</p> <p>- Transportistas de carga: (propietario del vehículo) presentar el certificado de las empresas a las que presta el servicio de transporte de carga.</p> <p>- Contratistas: adjuntar copia de contrato(s) del último año, que justifique(n) sus ingresos.</p>
Respaldos patrimoniales (si tuviere).	<p>Copia de matrícula de vehículos, copia del impuesto predial, acciones, inversiones, entre otros. A nombre del deudor o su cónyuge.</p> <p>En caso de que la matrícula se encuentre no negociable o con gravamen presentar tabla de amortización de vehículo o certificado de cancelación.</p>
Respaldo de otros ingresos (si tuviere).	<p>- Ingreso por rentas, adjuntar copia de contratos de arrendamiento debidamente registrado en el inquilinato o notariado y copia del pago de impuesto predial de los bienes arrendados.</p> <p>- Giros recibidos del exterior (remesas), adjuntar copia de los giros recibidos de los últimos 6 meses.</p> <p>- Pagos jubilación: Si el pago es en Banco Pichincha, copia de los tres últimos estados de cuenta o de movimientos de cuenta de ahorros en el que conste la acreditación. Si la acreditación es en otros bancos se debe enviar rol de pagos de jubilación.</p>

Nota. La información presentada fue tomada de Banco Pichincha (2018b).

Los requerimientos presentados en la tabla anterior reflejan que no existe un control riguroso en cuanto a la cantidad de tarjetas que posee la persona actualmente; también se destaca el hecho de los respaldos que se presentan como el principal requisito para acceder a un crédito. El nivel de sobreendeudamiento de las personas no se puede identificar en estos requisitos, se constata que la entidad bancaria prefiere asegurar el pago a través de respaldos.

## **Capítulo III**

### **Metodología de la Investigación**

#### **Diseño de la Investigación**

El diseño de la investigación redacta y detalla el proceso que se implementará para llegar a conseguir los resultados de mayor importancia que puedan servir para tomar decisiones que muestren una repercusión positiva dentro del proyecto investigativo y que logren resolver el problema que presenta la investigación. Es primordial para un proyecto de estudio que inicialmente se diseñe una estructura investigativa que pueda resolver el inconveniente que se presenta de una forma clara y concisa (Mantilla, 2014).

Los objetivos de la investigación serán respaldados y resueltos por el diseño de la misma, estos se desarrollarán a medida que la investigación vaya avanzando, cuando se crea o se detalla el diseño de investigación se llega a tener la idea y el conocimiento de la forma en cómo se recolectará la información de mayor conveniencia y que aporte de una manera importante al trabajo.

El diseño de la investigación fue no experimental, el cual cuenta con cuatro tipos de alcances que tienen la finalidad de armar el proyecto desde el comienzo del proceso investigativo, estos son detallados a continuación: (a) descriptivo; (b) exploratorio; (c) causal; (d) concluyente (Mantilla, 2014). En este proyecto de investigación se utilizan los cuatro tipos de investigación que se detallaron anteriormente.

#### **Investigación no Experimental**

La investigación no experimental es la que observa las variables o fenómenos de la investigación sin manejarlas, experimentar con ellas o cambiar su proceso de participación, características y cualidades. Lo que hace este tipo de investigación es visualizar el desempeño y proceso de los fenómenos dentro de su situación y ambiente

natural, para posteriormente entregar un análisis a profundidad sobre lo que acontece (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

El proyecto de investigación tuvo un desempeño no experimental, motivo por el cual sólo se visualizó el fenómeno y problema de investigación, más no se realizó un experimento con los mismos. Para la respectiva resolución del problema investigativo se visualizó y posteriormente se entregó un análisis sobre los factores que influyeron en la morosidad de las personas del segmento de consumo.

### **Tipos de diseño investigativo**

#### ***Exploratorio***

El tipo de investigación exploratoria se desarrolla mucho antes que se introduzca y se resuelva otro tipo de diseño. El exploratorio puede ser aplicado y desarrollado junto el diseño descriptivo, causal o concluyente; todo depende de las características que presente el proyecto de estudio. La aplicación del diseño exploratorio se lo lleva a cabo cuando no se dispone de un conocimiento óptimo sobre el tema o fenómeno de estudio, este será el que genere un emprendimiento claro y así mismo dará la oportunidad para que se desarrollen los demás tipos de diseños investigativos (Mantilla, 2014).

La investigación tuvo un direccionamiento exploratorio, porque inicialmente no se tenía mayor información sobre el tema de estudio. En este trabajo se realizó una revisión documental y de otros proyectos investigativos para tener un marco referencial sobre el tema; esto permitió tener una mayor panorámica para el desarrollo cuantitativo y por consiguiente aportó a que se disponga de un entendimiento adecuado sobre los factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos diez años.

#### ***Descriptivo***

La investigación descriptiva tiene como premisa analizar y establecer las cualidades y características de un fenómeno o sujeto objeto de investigación o estudio. Este tipo de diseño investigativo entrega la posibilidad para que los lectores puedan

tener un mejor conocimiento con respecto a la situación que se maneja de acuerdo al problema de investigación. Lo descriptivo causa un mejor entendimiento acerca de los sucesos y resultados una vez definidos y recopilados durante el desarrollo de la investigación (Mantilla, 2014).

El proyecto de investigación se llevó a cabo bajo la utilización y desarrollo del tipo de investigación descriptiva, por motivo de que se realizó una descripción completa del fenómeno de estudio en todas sus dimensiones. A través de esta se detallaron las características y cualidades que tuvieron incidencia en el problema de investigación. Su desarrollo permitió observar a través de la estadística descriptiva aspectos relevantes del proyecto.

### ***Causal***

La finalidad de la investigación de tipo causal es mostrar la incidencia que existe entre una variable y otra; es decir, que el objetivo de la misma es identificar la causa y el efecto del sujeto de investigación (Mantilla, 2014). El desarrollo del trabajo permitirá conocer los factores que inciden en el incremento de la cartera vencida en el segmento de consumo, a través de la prueba Chi cuadrado que es una técnica estadística que muestra la relación entre dos variables.

Según Hernández et al. (2014) la prueba Chi cuadrado permite evaluar hipótesis sobre la relación entre dos variables categóricas; es decir entre variables de atributos. Cabe destacar que esta prueba no demuestra la causa, pero sí la relación; esta se realiza a partir de una tabulación cruzada, donde se busca comparar la tabla de frecuencia observada y la tabla de frecuencia esperada, que es aquella que se espera encontrar si las variables fueran independientes. Esta prueba permitirá determinar si los factores de morosidad influyen en el incremento de la cartera vencida de consumo en el sistema financiero.

### ***Concluyente***

Según Mantilla (2014) la investigación concluyente es aquella que es descriptiva y causal a la vez. El objetivo de los estudios concluyentes es facilitar la toma de

decisiones en base a la observación causa y efecto de las variables analizadas. En este proyecto se buscó determinar una relación entre las personas sobreendeadadas con los factores que lo generan, para así poder inferir que esos factores son los que influyen en que un individuo entre en morosidad.

### **Enfoque de la Investigación**

El enfoque de la investigación tiene que ver con lo cualitativo, cuantitativo y mixto. Lo cualitativo tiene que ver con la recolección y análisis de la información que se obtiene por medio de la etnografía en el entorno donde radica el problema de investigación, así como también de otras técnicas como las entrevistas y los grupos focales que buscan analizar las opiniones de las personas (Hernández et al., 2014).

El enfoque cuantitativo es el que por medio de la obtención de resultados a través de un proceso de recolección, análisis numérico y medición estadística se toman decisiones concluyentes para la consecución de objetivos. El mixto es una mezcla y unión de los dos enfoques (Hernández et al., 2014).

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo; se recurrió a investigar y obtener información primaria de una muestra de personas con créditos vencidos en el segmento de consumo. La ventaja del enfoque cuantitativo es la determinación de resultados concluyentes que no se parcializan por percepciones y muestran resultados desde el punto de vista de la probabilidad estadística.

### **Herramientas de Investigación**

La encuesta o cuestionario es un tipo de estructura que comprende diferentes tipos de preguntas. El objetivo de la encuesta es obtener resultados a partir de las respuestas del público objetivo. Esta estructura entregará datos o información real, la cual puede ser medida estadísticamente. A través de su tabulación se lograrán visualizar los resultados de una forma clara y así mismo las decisiones podrán ser tomadas conforme a los resultados que presente la misma. La metodología de trabajo de la encuesta es de tipo cuantitativo. La revisión documental tiene como objetivo indagar y

recolectar datos o información que se haya desarrollado en el pasado, esta información antigua es conocida como datos históricos (Mantilla, 2014).

Las herramientas de investigación que se utilizaron fueron la encuesta y la revisión documental. La técnica documental es una herramienta que permitió la recolección de información histórica relevante para la investigación. La encuesta consistió en preguntas cerradas elaboradas en base a las investigaciones utilizadas como referencia, el objetivo que tuvo la realización de la encuesta fue determinar los factores que influyeron en la morosidad de las personas del segmento de consumo.

## **Diseños no Experimentales de Investigación**

### **Investigación transeccional o transversal**

La investigación transeccional o transversal tiene el objetivo de recoger y acumular información y datos de un alto nivel de importancia en un tiempo en particular, la secuencia no es apta dentro de este tipo de investigación no experimental. Lo transversal o transeccional tiene la finalidad de analizar y evaluar la incidencia que tiene un fenómeno o sujeto de estudio en un sola situación (Hernández et al., 2014).

El proyecto de investigación fue desarrollado de acuerdo a la aplicación del diseño transeccional o transversal, por razón de que se recopilaron datos en un solo instante y no se tomó en cuenta un proceso de secuencialidad. La investigación se realizó en octubre de 2016 a personas con crédito vencido en el segmento de consumo.

### **Método de la Investigación**

El método de investigación deductivo es el proceso en donde el proyecto de estudio empieza con el desarrollo partiendo de conceptos de características generales hasta la entrega de un análisis de un entorno más específico. El método deductivo es aplicado cuando el enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo, de acuerdo a su desarrollo se obtendrán las respectivas conclusiones acerca de un entorno general (Mantilla, 2014).

El proyecto de estudio fue desarrollado a través de la implicación del método deductivo, debido a que la información se consiguió por medio de la revisión y análisis de conceptos generales de importancia para el tema y posteriormente la investigación fue conducida al estudio y análisis de los temas tratados inicialmente pero transferidos a un entorno más específico. Lo que se analizó fueron temas financieros y principalmente la situación sobre la cartera de consumo vencida en el Ecuador.

### **Definición de la Población y Muestra**

El sistema financiero nacional se compone del sector público, privado y de la economía popular y solidaria. Como se indicó en el marco teórico, el sector público tiene un enfoque a la productividad y competitividad, mientras que el sector popular y solidario ayuda a la población más vulnerable que se dedique a la producción de bienes o servicios. El sector privado abarca todos estos rubros e incluye productos orientados al consumo; por tanto se decidió realizar la investigación en este sector.

Según la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, mediante las resoluciones No. 043-2015-F y No. 059-2015-F, el crédito de consumo puede ser ordinario o prioritario; el ordinario es el destinado a la adquisición o comercialización de vehículos livianos de combustible fósil, mientras que el prioritario es el orientado a otros rubros de consumo que no estén destinados al área comercial o productiva (Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, 2015). Esta investigación va destinada al consumo prioritario.

El Banco Pichincha es el banco más grande del Ecuador, esto se refleja al tener la mayor cantidad de activos, patrimonio e ingresos de todos los bancos del país (Superintendencia de Bancos, 2017). La población de la muestra son aquellas personas que forman parte de la cartera vencida del segmento consumo prioritario, ya que son aquellos que permitirán verificar las razones o factores que han incidido para caer en moratoria.

Para abril de 2017 existían 576,200 propietarios de tarjetahabientes en el Banco Pichincha, teniendo un 42% de personas que difieren sus compras (El Comercio, 2017a), lo que representa a 242,004 personas que entran en deuda con la institución.

Según el presidente de la Asobanca, de estas personas el 7.5% entra en mora, con información a junio de 2017 (El Comercio, 2017b), por lo que las personas que están en cartera vencida son de aproximadamente 18,150 para el campo de consumo prioritario. A partir de esta cifra se realiza el cálculo de la muestra en base a la fórmula de población finita que se presenta a continuación.

**Tabla 3**  
*Cálculo de la muestra con población finita*

Variable	Cálculo	
Z <sub>α</sub>	Nivel de confianza al 95% es:	1.962
p	Probabilidad de éxito, o proporción esperada	0.5
q	Probabilidad de fracaso	0.5
d	Error máximo admisible en términos de proporción	0.05
N	Población	18,150
n	Muestra $n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{d^2 \times (N-1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$	377

Nota. Adaptado de *Metodología de la investigación 6a. Ed.*, 2014, por Roberto H., Carlos F. y María B. México D.F.: McGraw-Hill.

La muestra resultante del cálculo en base a la población finita fue de 377 personas, que actualmente se encuentran en el segmento de consumo prioritario en cartera vencida dentro del Banco Pichincha. Las personas fueron consultadas mediante vía telefónica y todas fueron de la ciudad de Guayaquil. A continuación se presenta la matriz metodológica para cada objetivo específico.

### **Matriz Metodológica para Objetivos de Investigación**

- Desarrollar la fundamentación teórica que aporte al tema de cartera vencida de consumo en el sistema financiero.
- Analizar la estructura y comportamiento de la cartera vencida por sectores y por volumen de créditos en los últimos 10 años.
- Evaluar los impactos en el sistema financiero por el incremento de la cartera vencida.
- Identificar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida.

En la tabla 4 se detallan las variables de investigación, la fuente para obtener los datos, el procedimiento de recolección y la estrategia de análisis.

**Tabla 4**  
*Matriz metodológica*

<b>Variable</b>	<b>Fuente</b>	<b>Procedimiento recolección</b>	<b>Estrategia análisis</b>
Fundamentación teórica sobre cartera vencida de consumo	Revisión de la literatura.	Fuentes bibliográficas	Citas bibliográficas.
Cartera vencida.	Superintendencia de Bancos.	Observación	Elaborar una tabla con los datos recopilados para observar la estructura y comportamiento de la cartera vencida en los últimos diez años.
Eficiencia del sistema financiero – calidad de los activos, morosidad, rentabilidad, rendimiento.	Superintendencia de Bancos, Banco Pichincha, bibliografía.	Observación	Análisis de la tabla de resultados de los datos recopilados, para inferir las causas y efectos del incremento de la cartera vencida.
Sobreendeudamiento y educación financiera.	Personas con cartera vencida en créditos de consumo prioritario del Banco Pichincha de la ciudad de <u>Guayaquil.</u>	Encuesta	Análisis descriptivo y causal de los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida.

Según la tabla anterior, la cartera vencida será determinada mediante el procedimiento de la observación cuya fuente será la SBS, los datos serán presentados en una tabla estadística para identificar su evolución. La eficiencia del sistema financiero se identificó mediante un análisis de calidad de los activos, morosidad, rentabilidad y rendimiento de la cartera. Las fuentes serán de la SBS, del Banco Pichincha y de bibliografía relacionada; los datos se presentarán en tablas estadísticas para revisar su

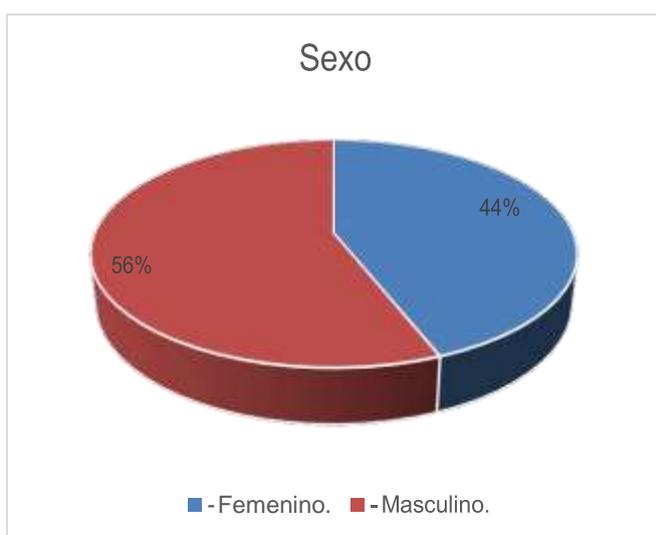
variación. En cuanto al sobreendeudamiento y educación financiera, el procedimiento de recolección es mediante la encuesta que será realizada a las personas con cartera vencida en créditos de consumo prioritario del Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil.

## **Análisis de Resultados**

En el análisis de resultados se presenta información relevante para el tema de investigación, la recopilación de datos cuantitativos realizada por medio de la herramienta de la encuesta, permite conocer en su primera parte los aspectos sociodemográficos como el sexo, estado civil, número de hijos y edad.

Posteriormente se analizan preguntas concernientes al nivel de ingreso de la persona, la manera en que planifica su dinero, disponibilidad para cubrir imprevistos, uso de crédito para pagar deuda, tipos de crédito para consumo, comparación de opciones de crédito, cantidad de tarjetas de crédito que posee, frecuencia de uso, gasto mensual promedio, frecuencia según la clase de compra, razón de uso de la tarjeta, puntualidad en el pago, aceptación de recargos adicionales en el pago, razón del vencimiento al caer en mora, elección entre refinanciamiento y pago de mínimos, finalmente el porcentaje de los ingresos destinado al pago de deuda de la tarjeta de crédito.

### 1. Sexo.



*Figura 1. Sexo*

Los encuestados se dividieron en mujeres y hombres; en donde, el 44% que participó de la encuesta fue del sexo femenino y el 56% de los participantes fue del sexo masculino.

## 2. Estado civil.

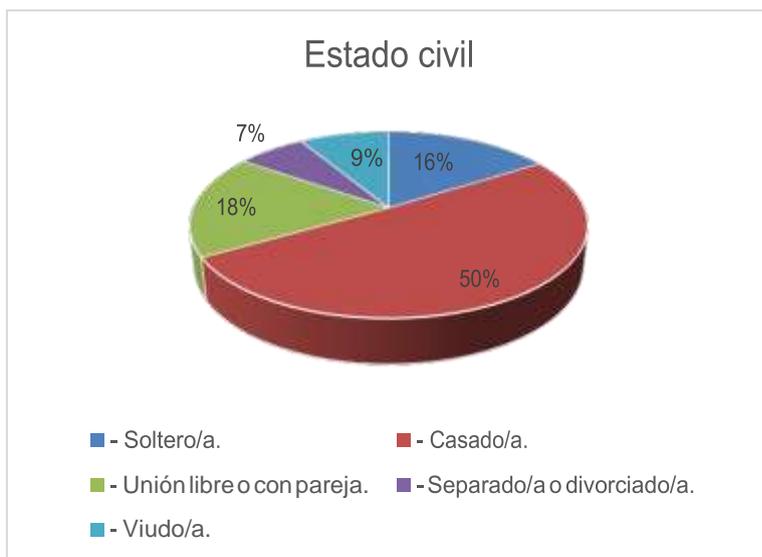


Figura 2. Estado civil

Entre los participantes de la encuesta existió un 7% de clientes separados o divorciados, 9% viudos, 16% solteros, 50% casados, mientras el 18% se encontraban en unión libre o con pareja.

## 3. Número de hijos.



Figura 3. Número de hijos

El 27% de los encuestados respondió que tiene dos hijos, el 25% señaló que tiene tres, el 17% de los participantes comentó que tiene más de tres, el 19% no tiene, mientras que el 12% afirmó que tiene un hijo.

4. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

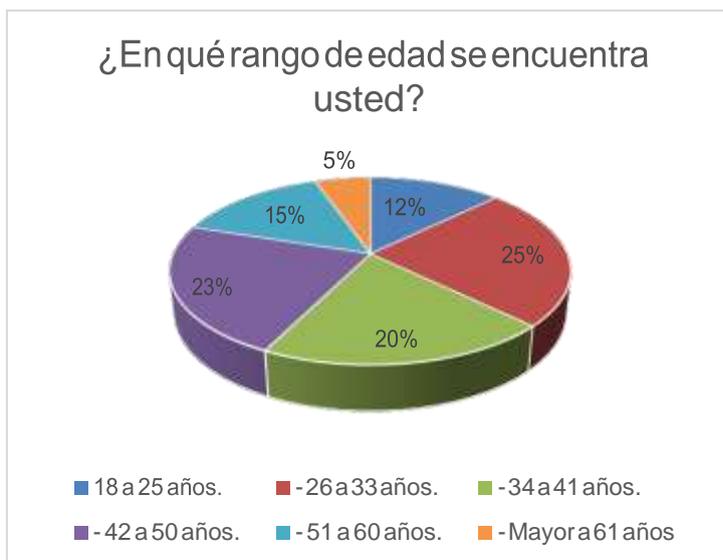


Figura 4. Rango de edad

El 23% de los encuestados se ubicó en un rango de edad entre 42 y 50 años, el 25% fue de 26 a 33 años, el 20% de las personas se encontró en edades entre 34 y 41 años, el 12% que participó tenía edades entre 18 a 25 años, el 15% fueron los clientes de 51 a 60 años, mientras que el 5% de la población tuvo edades de 61 años en adelante.

5. ¿En qué rango se encuentra su ingreso mensual?



Figura 5. Ingreso mensual

El rango de ingreso mensual demostró que la mayoría de personas percibe un ingreso entre \$500 a \$999 con un 33%; le siguieron los ingresos menores a \$500 con un 29%. En un 15% se ubicaron las personas que generan entre \$1,000 y \$1,999; con un 9% las que obtuvieron ingresos de \$3,500 a \$5,000; mientras que con un 3% las personas que ganan más de \$5,000 mensuales. Se puede notar que las personas que poseen tarjetas de crédito, en su mayoría ganan menos de \$1,000.

6. ¿De qué manera planifica la utilización de su dinero?



Figura 6. Planificación para utilizar el dinero

Se pudo constatar que el 35% de las personas realiza un plan preciso para el manejo de su dinero, el 33% manifestó que establece un plan general para controlar sus ingresos y el 32% contestó que no realiza ningún plan.

7. Si mañana usted tuviera un gasto imprevisto de \$1,000 ¿podría cubrirlo sin sacar un crédito?

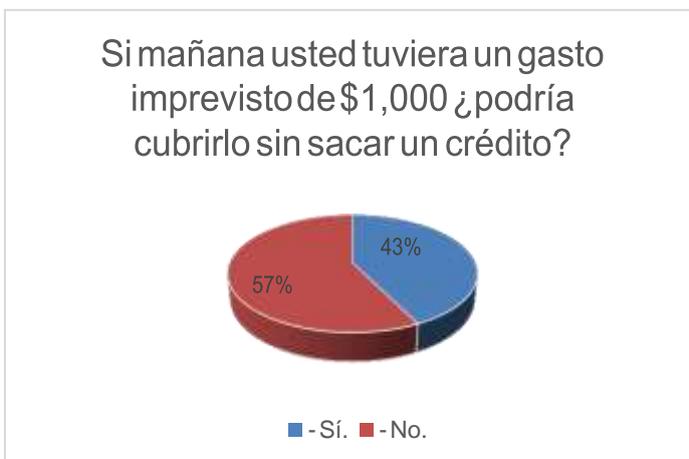


Figura 7. Gasto imprevisto

La mayoría de los encuestados respondieron que si se les presentaría un gasto imprevisto de \$1,000 no podrían costearlo; sin embargo, el 43% manifestó que no tendrían problemas en cancelar esa cantidad de dinero de un día para otro.

8. ¿Utiliza crédito cuando le hace falta dinero para pagar las cuentas u otras deudas? Si contestó que sí en la pregunta 8 pasar a la pregunta 9, caso contrario se da por terminada la encuesta.

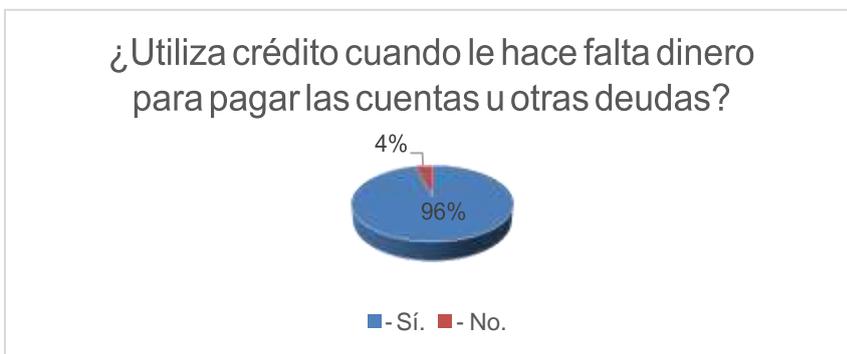


Figura 8. Utilización de crédito

Se determinó que el 96% de la población encuestada respondió que utiliza la tarjeta de crédito para pagar las cuentas u otras deudas cuando le hace falta dinero; mientras, que el porcentaje restante dijo lo contrario. Esto demostró que el uso del producto financiero es importante para que cada persona pueda solventar sus gastos.

9. ¿Qué tipo de crédito o financiamiento utiliza regularmente para consumo personal o familiar?

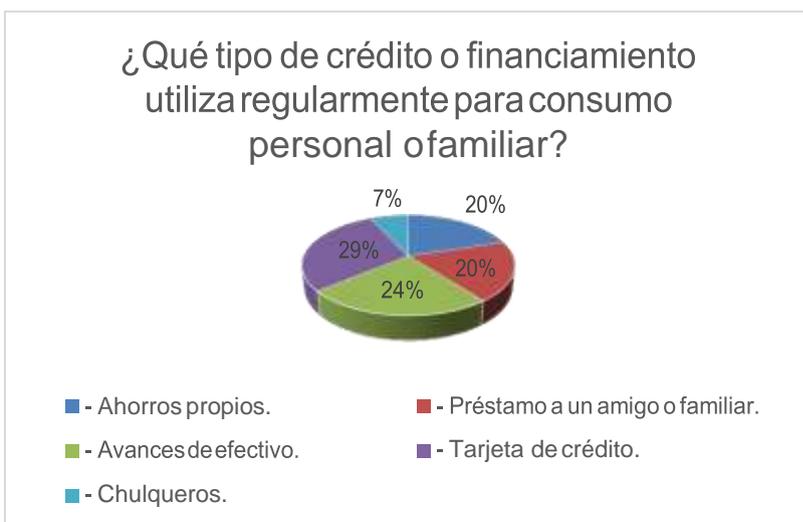


Figura 9. Tipo de crédito

De acuerdo a la pregunta filtro, desde la pregunta nueve en adelante el número de participantes disminuyó a 362; entonces, de los 362 encuestados se constató que el 29% utiliza la tarjeta de crédito para su consumo personal o familiar, el 24% respondió que realiza avances de efectivo, el 20% dijo que usa sus ahorros propios, el 20% restante comentó que para su consumo realiza préstamos a amigos o familiares, mientras que el 7% le presta dinero a chulqueros.

10. ¿Cuándo usted solicita un crédito de consumo a una entidad financiera o utiliza alguna tarjeta de crédito, compara con otras opciones antes de solicitar o usar el producto?

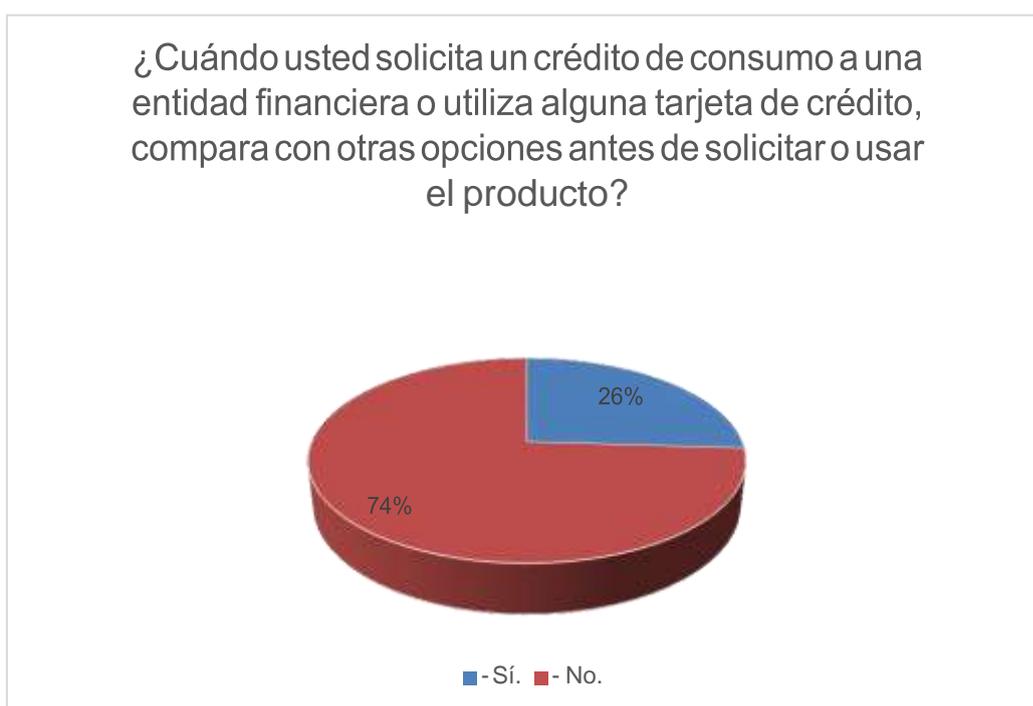


Figura 10. Comparación de opciones financieras

Se comprobó que la mayoría de las personas no realizan un análisis de las condiciones de la institución financiera al adquirir un crédito o una tarjeta; siendo así, que el 74% afirmó que no compara otras opciones antes de solicitar o usar el producto que una entidad bancaria le ofrece. El 26% sí compara opciones antes de adquirir el producto.

11. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee usted?

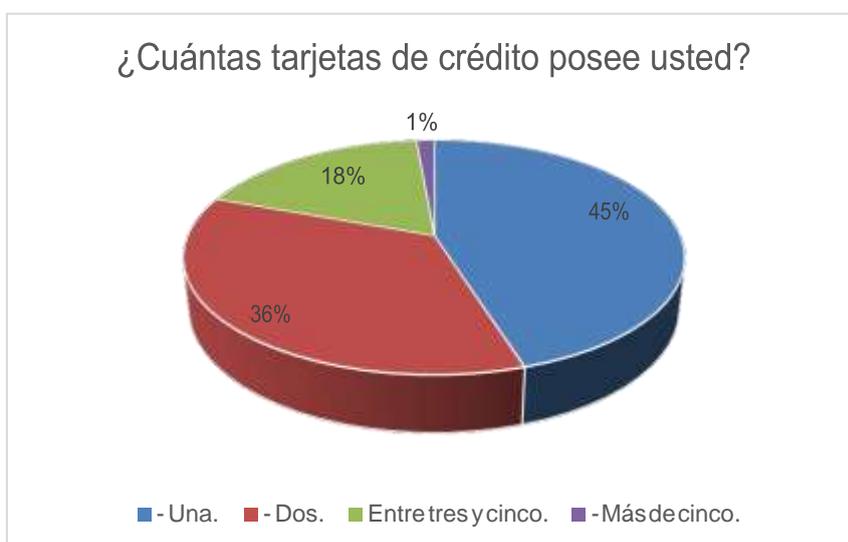


Figura 11. Cantidad de tarjetas de crédito

Se demostró que el 1% de la población encuestada cuenta con más de cinco tarjetas de crédito, el 18% dijo que tiene entre tres y cinco, el 36% contestó que tiene dos y el 45% de las personas mostró que sólo tiene a su disposición una tarjeta de crédito.

12. ¿Con qué frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?



Figura 12. Frecuencia de uso de tarjeta de crédito

De acuerdo a la frecuencia de uso del producto financiero, se constató que el 79% de las personas encuestadas respondió que usan la tarjeta de crédito mensualmente; mientras, que el 21% lo hace de forma esporádica.

13. ¿Cuánto gasta mensualmente en promedio con cada tarjeta de crédito?

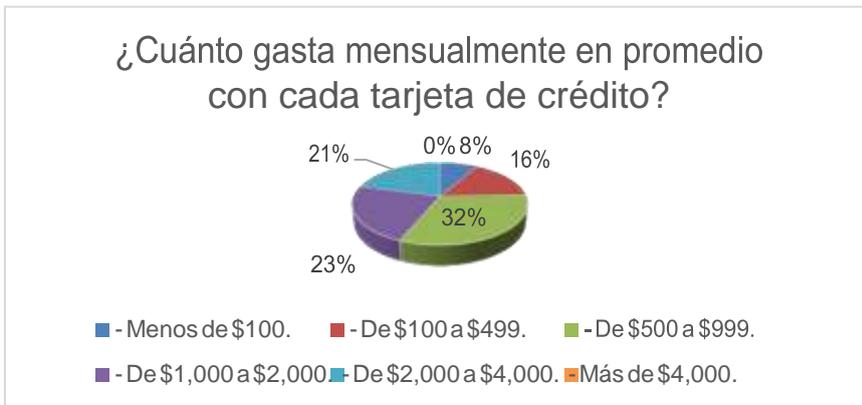


Figura 13. Gasto mensual por tarjeta

Los resultados de la encuesta determinaron el promedio de gasto mensual que gastan las personas a través de la utilización de las tarjetas de crédito; se comprobó que el 32% gasta de \$500 a \$999, el 23% contestó que tiene un gasto de \$1,000 a \$2,000; el 21% dijo que sus gastos son de \$2,000 a \$4,000; el 8% gasta menos de \$100 y el 16% afirmó que gasta de \$100 a \$499.

14. ¿Cuál es la frecuencia de uso que le da a su tarjeta de crédito en relación a los siguientes aspectos?

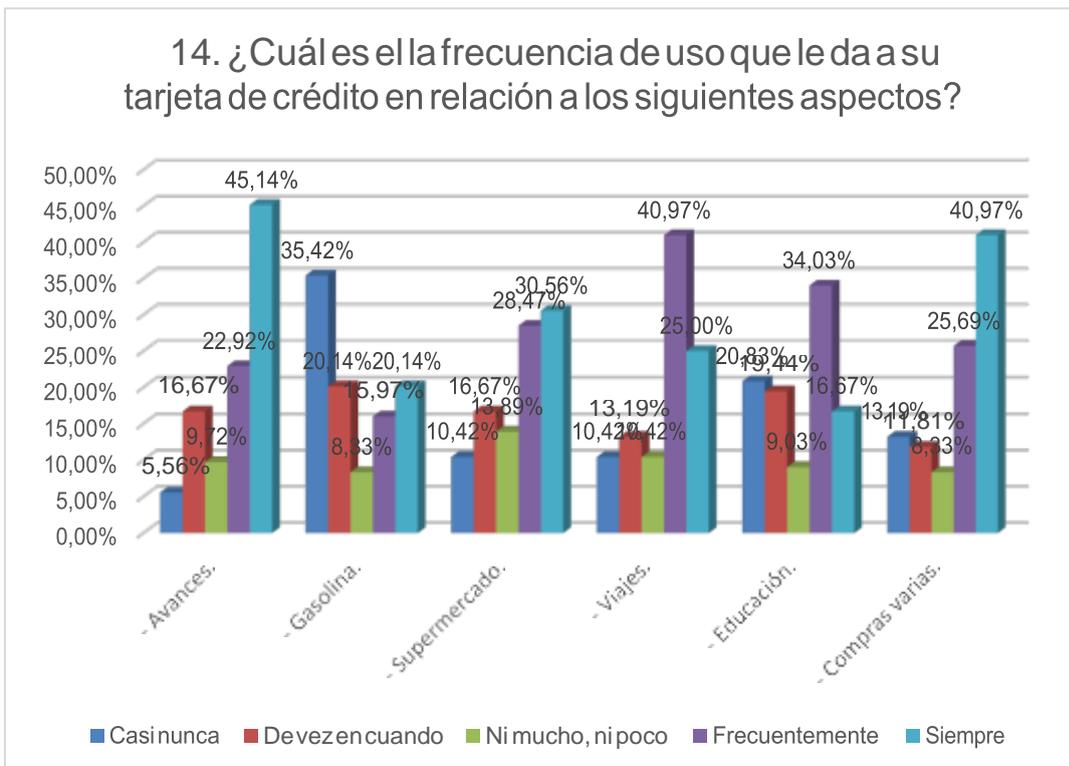


Figura 14. Frecuencia de uso según ocasión

Se demostró que el 23% de la población utiliza frecuentemente su tarjeta de crédito para cubrir avances y el 45% la utiliza siempre para la realización de la misma actividad. El 41% señaló que siempre hace uso de la tarjeta para realizar compras varias, el 25% contestó que utiliza el producto financiero siempre, pero para viajes; mientras que el 30.56% la usa siempre para realizar las compras en el supermercado. Se visualizó que el uso de la tarjeta para el pago de gasolina y de educación tuvo menores porcentajes.

15. ¿Por qué razón utiliza la tarjeta de crédito?



Figura 15. Razones para utilizar la tarjeta de crédito

Se comprobaron las razones por las cuales las personas utilizan la tarjeta de crédito; se demostró que el 35% lo hace para aplazar compras, el 26% la utiliza para disfrutar de descuentos y promociones, el 22% contestó que la usa para disponer de dinero extra y el 17% señaló que la emplea para afrontar otras razones.

16. ¿Conoce el interés que le cobran por el consumo con su tarjeta de crédito?

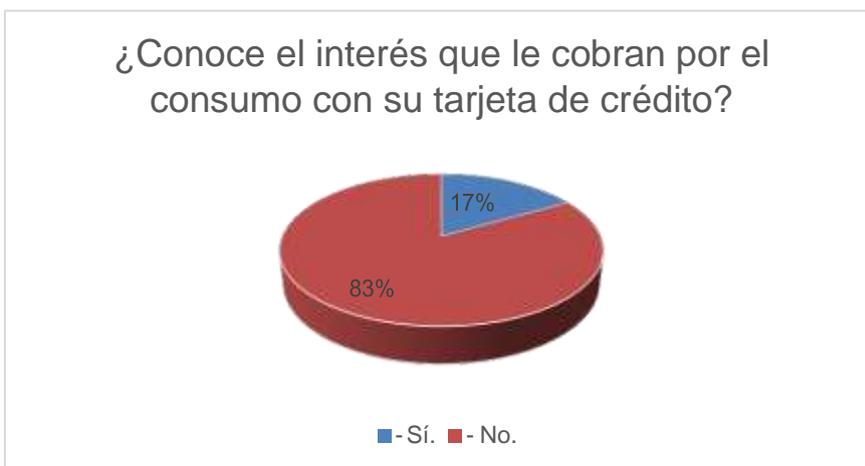


Figura 16. Interés de consumo de tarjeta de crédito

Mediante los resultados se pudo comprobar que la mayoría de las personas desconocen el porcentaje de interés que las instituciones bancarias les cobra por el consumo a través del uso de la tarjeta de crédito; exactamente el 83% respondió que tiene desconocimiento acerca del interés que refleja el comprar o consumir bajo la utilización de la tarjeta; aunque, el 17% dijo que sí conoce el porcentaje que los bancos cobran.

17. ¿Considera que usted es puntual en el pago de su tarjeta de crédito?



Figura 17. Puntualidad de pago de tarjeta de crédito

Se confirmó que el 10% y el 12% de la población se consideraron como puntuales en el pago de la tarjeta de crédito, el 25% se mantuvo en una posición neutral en base a la pregunta; mientras que el 22% y el 31% de las personas consideraron que no son puntuales al momento de cancelar sus deudas de la tarjeta de crédito.

18. ¿Acepta pagar recargos adicionales en caso del no pago puntual, con tal de mantener la tarjeta de crédito?

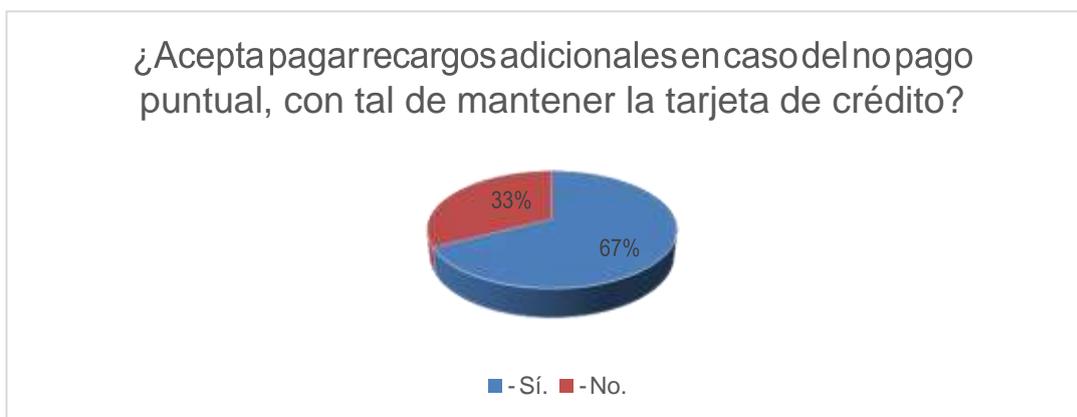


Figura 18. Aceptación de recargos adicionales

Otra de las variables que demostraron que el disponer de una tarjeta de crédito es importante para las personas fue que los usuarios están dispuestos a pagar montos o recargos adicionales con tal de no perder su tarjeta. El 67% afirmó que pagaría costos adicionales y el porcentaje restante contestó que no lo haría.

19. ¿Cuál ha sido la razón de su vencimiento cuando ha caído en mora?

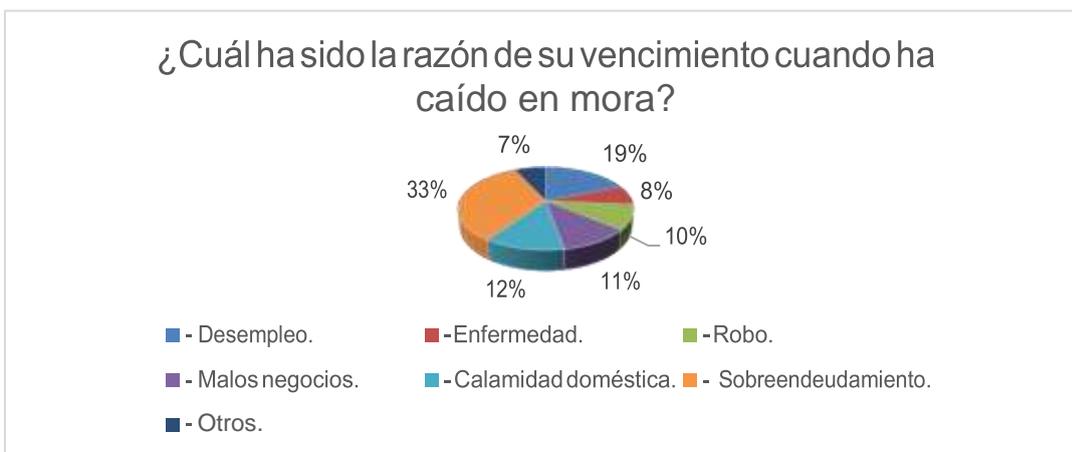


Figura 19. Razones de vencimiento

Se determinó que una de las razones por las que el 19% de las personas han caído en mora ha sido por el desempleo, el 8% por enfermedad, el 10% dijo que no ha cancelado sus deudas por haber sufrido de algún robo, el 11% contestó que los malos negocios han sido determinantes para no poder pagar sus deudas, la calamidad doméstica ha producido que el 13% se encuentre en mora, pero la mayor razón por la que el 33% de las personas caen en mora ha sido por el sobreendeudamiento.

20. ¿Preferiría refinanciar el total de la deuda o continuar pagando mínimos?



Figura 20. Refinanciamiento de deuda o mínimo

Se comprobó que el 81% de los encuestados respondió que preferiría continuar pagando mínimos de una deuda en particular; mientras, que el 19% contestó que escogería refinanciar el total de la deuda.

21. ¿De sus ingresos mensuales, cuánto destina al pago de sus deudas por tarjeta de crédito?

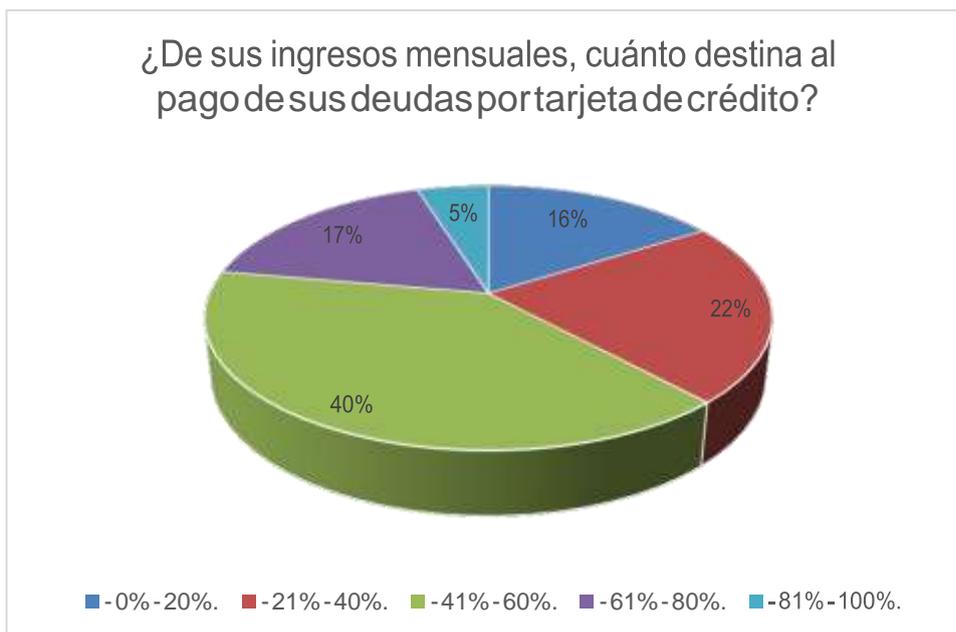


Figura 21. Ingresos destinados al pago de tarjeta

De acuerdo a la cantidad de dinero que las personas destinan para el pago de sus deudas por tarjeta de crédito se pudo comprobar que el 16% toma hasta el 20% de sus ingresos para cancelar lo adeudado, el 22% señaló que destina hasta el 40% de sus ingresos para cancelar la tarjeta, el 40% de la población contestó que utilizar hasta el 60% para pagos, el 17% afirmó que usa hasta el 80%, mientras que el 5% respondió que utiliza del 81% al 100% de sus ingresos para pagar sus deudas en las tarjetas de crédito.

### Discusión de Resultados

De acuerdo a una comparación entre el análisis de la fundamentación teórica y la evaluación de los resultados de la investigación se pudo visualizar que uno de los principales factores por el cual se presenta un incremento en la cartera vencida y por consiguiente se refleja una situación de morosidad en los clientes es por el sobreendeudamiento.

Al momento de disponer de una tarjeta de crédito aumenta el deseo de consumo en las personas, al no tener conocimientos enfocados en la educación financiera crea la posibilidad de que estos adquieran más de un producto financiero, en este caso más de una tarjeta; esa etapa crea que las personas se endeuden cada vez más y no puedan cancelar sus deudas. Esto se pudo comprobar con los resultados que mostraron que el 81% tiene por costumbre pagar los mínimos de su tarjeta, causando el pago de un monto mayor al que se presentó al momento de la compra.

Se pudo determinar que existe una relación importante entre los resultados y la revisión teórica; ya que, si bien es cierto la educación financiera es la que evita que una persona pueda ingresar en un entorno de inestabilidad financiera y sobreendeudamiento; por el motivo, de que si posee un mayor conocimiento financiero-económico, esto ayudará a que pueda evaluar opciones financieras más favorables o incluso pueda determinar si tiene la capacidad de pago para adquirir más deudas.

Dentro de los resultados se pudo constatar que las personas tienen un nivel de educación financiera pobre, por el hecho de que el 74% no evalúa diferentes opciones antes de adquirir un producto financiero; esto genera que los usuarios cuenten con más de dos tarjetas en su bolsillo, sin tener la capacidad de pago adecuada. El 55% de las personas encuestadas posee dos o más tarjetas de crédito y se conoció que el 83% no conoce el interés que le cobran por el uso de la tarjeta de crédito. Por tanto, se evidencia la deficiente educación financiera de los tarjetahabientes.

Si se comparan los datos de las encuestas con los antecedentes referenciales se puede observar que la falta de rigurosidad observada en otros trabajos investigativos, se evidencia en el 55% de personas que tienen dos o más tarjetas de crédito; la información inadecuada sobre los costos de los créditos se constata en el 83% que no conoce el interés que paga por sus créditos de consumo, lo cual es mayor al 57.2% que no conocía los intereses de la tarjeta Pacificard. El 47% que nunca es puntual con la tarjeta de VISA Machala se asemeja al 53% de tarjetahabientes del Banco Pichincha que señalaron ser impuntuales.

Asimismo las razones de caer en mora de la tarjeta antes mencionada fueron el sobreendeudamiento, calamidad doméstica y desempleo, que fueron las tres razones

más señaladas por los clientes de Banco Pichincha; esto refuerza la premisa que estos factores son determinantes y tienen relación con el incremento de la cartera vencida, especialmente el sobreendeudamiento que fue el que obtuvo mayor porcentaje en ambas investigaciones, siendo este del 33% para esta investigación.

### **Análisis de Cartera Vencida**

La cartera de los bancos se compone de las cuentas por cobrar que tienen las instituciones con sus clientes, sean estas personas naturales o jurídicas. En el sistema financiero nacional las carteras de crédito se clasifican en comercial, consumo, vivienda, microempresa, educativo e inversión pública. La cartera bruta es aquella que representa el total de colocaciones, la cartera productiva es aquella que no se encuentra en mora, mientras que la improductiva es aquella que no genera ingresos a la institución bancaria ya que ha entrado en vencimiento.

El índice de morosidad es la división entre la cartera improductiva y la cartera bruta. La cartera vencida está dentro del cálculo de cartera improductiva, ya que se considera a esta como la cuota que debe el cliente, mientras que la improductiva se compone también de los saldos que faltan para terminar de pagar el crédito. Por este motivo, para evidenciar de mejor manera el impacto en el sistema financiero, se tomaron los datos de la cartera improductiva como objeto de análisis. A continuación se muestra la cartera bruta por línea de negocios.

**Tabla 5**  
*Cartera bruta por sectores*

Año	Comercial	Consumo	Vivienda	Microempresa	Educativo	Inversión Pública	Cartera bruta
2007	4'726,041	3'341,256	1'355,639	1'140,489	-	-	10'563,425
2008	6'157,583	4'152,202	1'640,196	1'517,245	-	-	13'467,226
2009	6'408,177	4'267,780	1'620,793	1'645,740	-	-	13'942,491
2010	7'781,258	5'559,313	1'827,125	2'110,531	-	-	17'278,227
2011	9'125,813	7'427,017	1'754,830	2'493,031	-	-	20'800,690
2012	9'634,782	8'502,512	1'812,997	2'909,761	3,898	976,267	23'840,218
2013	10'592,192	7'487,066	1'655,067	1'986,704	3,876	977,818	22'702,724
2014	11'938,006	8'319,976	1'809,904	2'172,992	44,679	1'043,303	25'328,860
2015	10'957,666	7'653,211	2'019,922	2'262,234	426,817	1'057,133	24'376,983
2016	11'973,210	7'844,155	2'213,314	2'461,244	429,244	1'186,109	26'107,276
2017	13'575,012	8'612,369	2'207,276	2'752,764	432,741	1'224,061	28'804,225

Nota. Datos en miles de dólares. Tomado de *Indicadores de liquidez financiera*, 2018, por SBS. Recuperado de [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=338](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=338)

En los datos presentados en la tabla anterior se puede evidenciar que la cartera bruta se incrementó en un 172.6% en un período de 10 años. El sector comercial tuvo un crecimiento del 187.2%, el de vivienda un 62.82%, el de microempresa un 141.3%, el sector educativo y el de inversión pública se obtuvieron datos desde el 2012, por lo que no se considera para este análisis.

La cartera bruta del sector de consumo creció un 157.7% (SBS, 2018a). Se logra identificar que el sector comercial ha tenido un mayor crecimiento, sin embargo el de consumo tuvo un porcentaje similar al crecimiento total de la cartera bruta. A continuación se muestran las estadísticas de la cartera improductiva bruta de los diferentes sectores, en un período de diez años.

**Tabla 6**  
*Cartera improductiva por sectores*

Año	Comercial	Consumo	Vivienda	Microempresa	Educativo	Inversión Pública	Cartera improductiva
2007	148,900	155,393	21,176	59,011	-	-	390,479
2008	170,458	174,219	30,395	88,090	-	-	463,162
2009	238,056	189,656	30,909	113,775	-	-	572,395
2010	275,019	195,128	32,338	77,129	-	-	579,615
2011	273,580	258,844	32,227	100,499	-	-	665,149
2012	293,968	415,800	34,853	150,799	22	-	895,444
2013	260,070	363,168	33,473	149,090	138	1,630	807,569
2014	248,712	449,630	36,284	172,961	127	-	907,713
2015	284,652	522,384	45,707	196,065	21,770	3,000	1'073,578
2016	253,971	515,244	68,424	177,188	20,099	51	1'034,978
2017	346,153	448,461	61,344	125,394	20,746	-	1'002,097

Nota. Datos en miles de dólares. Tomado de *Indicadores de liquidez financiera*, 2018, por SBS. Recuperado de [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=338](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=338)

Se puede identificar que la cartera improductiva ha tenido un incremento del 156.6%. De acuerdo a los sectores, el incremento fue para comercial (132.4%), vivienda (189.7%), microempresa (112.5%). El crédito de consumo tuvo un incremento del 188.6% (SBS, 2018a). Se evidencia que la cartera improductiva creció más fuerte que la cartera productiva total, incluso más que la de crédito comercial que posee la cartera bruta más grande. Si se compara este valor con el incremento de la cartera bruta, su crecimiento fue un 16% más acelerado; en cambio si se compara con el crecimiento de la cartera bruta de consumo su incremento fue del 32.9%. Esto demuestra que la cartera improductiva de consumo ha crecido más rápido que el incremento de la cartera bruta

de consumo, evidenciando un problema en cuanto al cumplimiento de los pagos de los clientes, afectando los ingresos de las instituciones financieras.

En el análisis de la cartera vencida, es importante conocer la participación de cada cartera de crédito para evidenciar la importancia de las mismas dentro de los préstamos que realiza el sector financiero. A diciembre de 2017, el sector comercial tuvo una participación del 47.13%, el sector de consumo 29.90%, el de vivienda 7.66%, el de microempresa 9.56%, el educativo 1.50% y el de inversión pública el 4.25% (SBS, 2018a). Por tanto, el sector de consumo se considera como el segundo más importante de acuerdo a la participación. La tasa de morosidad se considera a la relación entre cartera improductiva y cartera bruta, lo cual es importante de analizar debido a su carácter porcentual. En la siguiente tabla se muestra la estadística de morosidad por sector en los últimos diez años.

**Tabla 7**  
*Índice de morosidad por sectores*

Año	Comercial	Consumo	Vivienda	Microempresa	Educativo	Inversión Pública	Cartera improductiva
2007	3.15%	4.65%	2.00%	5.17%	-	-	3.70%
2008	2.77%	4.20%	1.85%	5.81%	-	-	3.44%
2009	3.71%	4.44%	1.91%	6.91%	-	-	4.11%
2010	3.53%	3.51%	1.77%	3.65%	-	-	3.35%
2011	3.00%	3.49%	1.84%	4.03%	-	-	3.20%
2012	3.05%	4.89%	1.92%	5.18%	0.57%	-	3.76%
2013	2.46%	4.85%	2.02%	7.50%	3.57%	0.17%	3.56%
2014	2.08%	5.40%	2.00%	7.96%	0.28%	-	3.58%
2015	2.60%	6.83%	2.26%	8.67%	5.10%	0.28%	4.40%
2016	2.12%	6.57%	3.09%	7.20%	4.68%	-	3.96%
2017	2.55%	5.21%	2.78%	4.56%	4.79%	-	3.48%

Nota. Tomado de *Indicadores de liquidez financiera*, 2018, por SBS. Recuperado de [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=338](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=338)

En la tabla anterior se evidencia que la cartera improductiva ha disminuido en términos porcentuales durante los 10 años de estudio en un 0.22%. En cuanto a los sectores, el comercial ha mejorado sus cobranzas teniendo una disminución del 0.6%, en el sector de la vivienda se incrementó un 0.78%, en microempresa decreció un 0.61%. Para el caso del sector de consumo este índice de morosidad se incrementó un 0.56% (SBS, 2018a). Este resultado refleja la deficiente asignación de créditos y gestión de cobranzas de parte de las entidades bancarias; el índice de morosidad presenta

resultados porcentuales que demuestran la eficacia en el cobro de créditos, por lo tanto es evidente que la cartera vencida está en un crecimiento mayor al de la cartera bruta en el sector de consumo. Dentro del análisis, es importante considerar la eficiencia del sector financiero con respecto a sus activos, rentabilidad y rendimiento; a continuación se muestra en la tabla ratios financieros que permitan identificar estos aspectos.

**Tabla 8**  
*Eficiencia del sector financiero*

Año	Índice de calidad de activos (Activo improductivo neto / total activos)	Índice de liquidez (Fondos disponibles / total depósitos a corto plazo)	ROA (Rentabilidad sobre activos)	ROE (Rentabilidad sobre capital invertido)
2007	12.20%	32.80%	1.89%	14.38%
2008	12.88%	33.35%	1.56%	11.44%
2009	12.09%	35.66%	1.38%	10.31%
2010	11.60%	31.75%	1.39%	11.08%
2011	10.23%	28.26%	1.68%	13.87%
2012	12.23%	29.21%	1.32%	10.67%
2013	14.24%	30.45%	1.06%	8.64%
2014	12.68%	25.46%	1.32%	11.07%
2015	12.63%	28.24%	1.22%	8.80%
2016	17.59%	33.56%	0.94%	7.22%
2017	14.56%	29.53%	1.06%	7.95%

Nota. Tomado de *Indicadores de liquidez financiera, 2018*, por SBS. Recuperado de [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=338](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=338)

En la tabla anterior se muestran resultados que permiten conocer la calidad de los activos, liquidez y rentabilidad del sector financiero ecuatoriano; estos datos se establecieron para verificar si han tenido un comportamiento similar al crédito de consumo. Con respecto a la calidad de los activos, esta se calculó dividiendo los activos improductivos netos para el total de los activos, siendo la forma en que la SBS lo hace. Del 2007 al 2017 hubo un aumento del 2.36%, lo que evidencia un deterioro en la calidad de los activos. En cuanto a la liquidez se observa que hubo un decrecimiento del 3.27%, denotando una deficiencia en este aspecto. El ROA tuvo una disminución del 0.83% y el ROE del 6.43% en el período de estudio (SBS, 2018a).

Estos resultados pueden deberse a diversos factores macroeconómicos, sin embargo como se demostró en la estructura del flujo bancario, el crédito de consumo afecta directamente a los activos del banco, por lo que si el cobro de esta cartera es

deficiente tendrá repercusión en la calidad de los activos. En cuanto a la liquidez bancaria es el efectivo que posee el banco con respecto a sus depósitos a corto plazo; se puede evidenciar que esta se ha reducido por lo que se puede deducir que los fondos disponibles han disminuido, lo que sucede cuando la cartera se convierte en vencida ya que no hay flujo de efectivo.

En el caso de la rentabilidad medida con el ROA y el ROE, se nota un decrecimiento de la misma; es notorio que la cartera de créditos de consumo representa alrededor de la quinta parte de los ingresos, por lo que este activo va a tener incidencia en la rentabilidad; en el período de estudio la cartera vencida se incrementó mientras que la rentabilidad se vio reducida, por lo que se comportan de manera similar. A pesar de que los indicadores de calidad de los activos, liquidez y rentabilidad son afectados por diversas variables macroeconómicas, se evidencia que la cartera de créditos de consumo es parte relevante dentro de los flujos bancarios, por tanto si no se controla esta cartera y se incurre en incrementos del índice de morosidad, el sistema financiero se ve afectado, lo que se identificó a través de estos indicadores.

### **Factores que Inciden en el Incremento de la Cartera Vencida**

Este problema es de tipo social y del sistema financiero; ya que, las personas no evalúan sus finanzas al adquirir un préstamo, además los bancos sólo se aseguran de hipotecar bienes de las personas para asegurar el crédito, dándole poca importancia al flujo de dinero que tiene la persona que realiza el préstamo. Esto ha generado el incremento de la cartera vencida a lo largo de los últimos 10 años.

Se realizó la prueba Chi cuadrado para identificar la relación entre puntualidad en el pago de tarjeta de crédito y razones para caer en mora; el objetivo es constatar si existe una relación entre las personas impuntuales que son las que componen la cartera vencida y las razones para estar en mora. Si la prueba Chi cuadrado demuestra una relación, se puede establecer que las razones con mayor porcentaje son las que inciden en el incremento de la cartera vencida. A continuación se muestra la tabla cruzada con el total de recuento esperado y los resultados de la prueba Chi cuadrado, razón de verosimilitud, asociación lineal por lineal y N de casos válidos.

Tabla 9  
Prueba Chi cuadrado

Factores		Totalmente en desacuerdo	Puntualidad		De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Total	
			En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo				
s	Desempleo	Recuento	7	11	9	0	0	27
		Recuento esperado	6.0	8.3	6.8	3.4	2.6	27.0
	Enfermedad	Recuento	0	0	0	7	4	11
		Recuento esperado	2.4	3.4	2.8	1.4	1.1	11.0
	Robo	Recuento	0	0	3	11	0	14
		Recuento esperado	3.1	4.3	3.5	1.8	1.4	14.0
	Malos negocios	Recuento	2	7	7	0	0	16
		Recuento esperado	3.6	4.9	4.0	2.0	1.6	16.0
	Calamidad doméstica	Recuento	0	4	13	0	1	18
		Recuento esperado	4.0	5.5	4.5	2.3	1.8	18.0
	Sobreendeudamiento	Recuento	22	22	4	0	0	48
		Recuento esperado	10.7	14.7	12.0	6.0	4.7	48.0
	Otros	Recuento	1	0	0	0	9	10
		Recuento esperado	2.2	3.1	2.5	1.3	1.0	10.0
Total		Recuento	32	44	36	18	14	144
		Recuento esperado	32.0	44.0	36.0	18.0	14.0	0
Pruebas de chi-cuadrado								
		Valor	gl	Sig. Asintótica (2 caras)				
	Chi-cuadrado de Pearson	241,051	24	,000				
	Razón de verosimilitud	200,359	24	,000				
	Asociación lineal por lineal	1,784	1	,182				
	N de casos válidos	144						

Nota. Datos tomados del programa estadístico SPSS 22.

El recuento se refiere a la frecuencia observada, mientras que el recuento esperado es determinado en base a la estadística. Debido a que el recuento en un 77.1% ha sido menor que cinco, se recomienda que el Chi cuadrado sea analizado con cautela. Para el análisis del Chi cuadrado se considera a la hipótesis nula como la independencia de las variables; es decir las razones por las que las personas caen en cartera vencida no tiene relación con la puntualidad de sus pagos; es notorio, que si existe una relación entre las razones para caer en mora y el nivel de morosidad de las personas, se podrán identificar los factores que ocasionan este estado.

La significancia asintótica es menor a 0.05; por tanto se rechaza la hipótesis nula y el valor de Chi cuadrado se considera estadísticamente significativo. Debido a esto se concluye que las razones establecidas para caer en mora sí tienen incidencia sobre el incremento en la cartera vencida de consumo; con respecto a esto, se identificó en las encuestas que el sobreendeudamiento fue el principal factor que incide en el incremento

de la cartera vencida. Por tanto, se comprueba la hipótesis de que si se identifican los factores que ocasionan la caída en mora de una deuda, entonces se logrará reducir la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano. A continuación se realizará un análisis del comportamiento futuro de la cartera vencida en caso que no se ejecuten estrategias para reducir el sobreendeudamiento.

### Proyección de la Cartera Vencida

Por medio del método de regresión lineal, se buscó identificar el comportamiento de la cartera vencida en los próximos dos años; gracias a los datos obtenidos, se pudo partir de una estadística histórica que ayude a predecir la tendencia a futuro. A continuación en la figura se muestran los datos obtenidos desde el 2012 hasta el 2017, en periodos trimestrales, con su proyección a dos años.

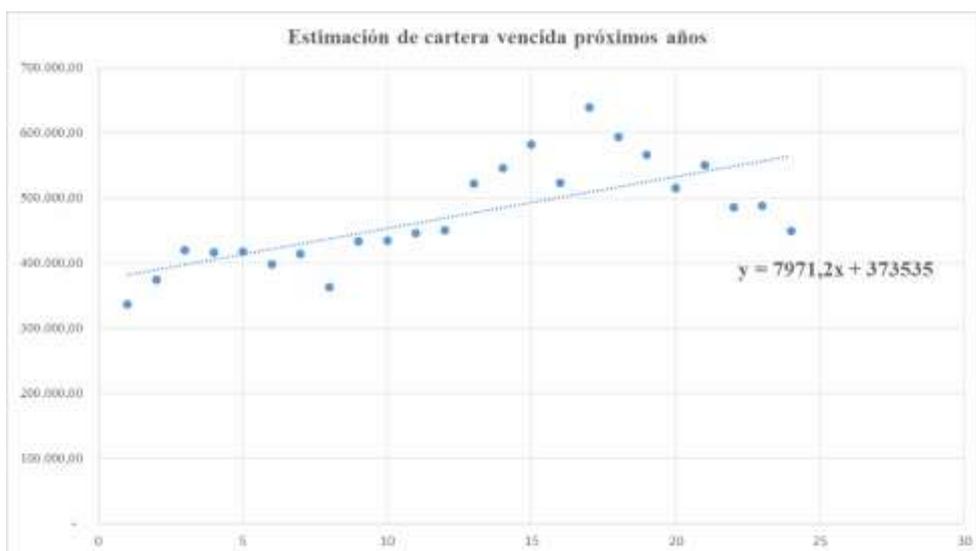


Figura 22. Proyección de cartera vencida

Según los datos presentados, en el primer año de proyección se tuvo un incremento de \$448,461 miles a \$596,728 miles; lo que se incrementa conforme pasan los años de proyección. El método de regresión lineal mediante mínimos cuadrados otorgó una recta con la ecuación  $y = 7,971.2(x) + 373,535$ ; al reemplazar la  $x$  por los datos en estudio desde el 25 hasta el 32 que son los trimestres que siguen, se obtiene la predicción de la curva. Con esta técnica estadística, se pudo aprovechar la información histórica del 2012 al 2017 para identificar el futuro de la cartera vencida, en caso de que no se tomen medidas contra este fenómeno; el crecimiento de la cartera vencida para los próximos dos años se proyecta en un 40.17% que es el incremento de \$448,461 a \$628,613. Por esta razón a continuación se muestra la propuesta de esta investigación.

## Capítulo IV

### Propuesta

El sobreendeudamiento es una situación económica negativa que causa a las personas mayores deudas de ingresos en sus hogares. Esta variable tiene un impacto perjudicial sobre los clientes de entidades financieras y también sobre la economía del país. Esta condición de déficit puede comprometer el futuro económico de los ciudadanos; por lo tanto, una clara definición de este estado es cuando los clientes optan por tener más de una tarjeta de crédito perteneciente a diferentes bancos y en cada una de ellas constan de deudas en diferentes montos.

La propuesta consiste en evitar que se sigan suscitando circunstancias de esta magnitud por medio de la implementación de estrategias que influyan a las personas en adquirir conocimiento sobre la educación financiera. El objetivo es reducir el riesgo de sobreendeudamiento y que sigan apareciendo más clientes bancarios que presenten este problema que aqueja la sociedad. Otro de los factores es que se busca eludir y reducir la cartera vencida de las instituciones financieras.

### Análisis PEST

El análisis PEST es un instrumento macroeconómico, cuyo objetivo es brindar los resultados actuales del entorno externo que no se pueden modificar; esto se realiza por medio de la evaluación y análisis de los procedimientos y actividades económicas, políticas, sociales y tecnológicas que son desarrolladas dentro de un país. La importancia radica en que ofrece una cantidad de aspectos intangibles que muestran si la entrada a un mercado será beneficiosa o no (Martínez & Milla, 2012).

El factor político está dirigido hacia todos los sucesos que se desarrollan dentro del país enfocados en temas del gobierno, como sus imposiciones y políticas establecidas para el beneficio del país y sus habitantes; no obstante, las decisiones no siempre son positivas; ya que, algunas determinantes políticas pueden perjudicar la situación económica de los habitantes. Las decisiones internas de una empresa se deben

tomar de acuerdo a lo que proyecta y demuestra el entorno de la política en la actualidad. Las directrices de este aspecto son presentadas a continuación:

- Cambio de gobierno.
- Mayor apertura al diálogo.
- Interés por el desarrollo de la inclusión dentro del país.
- Reducir la tasa de endeudamiento en el Ecuador.
- Apertura a la educación financiera.

El factor económico es la actividad comercial que se realiza dentro del país, estas se desempeñan de una manera fluctuante, por motivo de que una situación de cambio negativo puede generar un impacto fuerte y derribar las aspiraciones de un país por conseguir una estabilidad en conceptos financieros.

Si los índices económicos muestran un decrecimiento dentro de un territorio pueden producir que las tasas de desempleo se incrementen y que la economía familiar se encuentre en riesgo; pero, si esta es positiva puede causar una estabilidad paulatina.

- Recuperación económica, menor tasa de desempleo.
- El crecimiento del PIB durante el 2017, demuestra la reactivación económica del Ecuador.
- La reducción del precio del petróleo en el 2014 generó un efecto negativo en el país.
- Para cancelar las deudas los clientes debitan el 50% y 70% de sus ingresos.

Los aspectos sociales son las tendencias que tienen las personas dentro de un territorio; es decir, el comportamiento que presentan de acuerdo a distintas situaciones económicas, políticas, culturales, entre otras. Las acciones de los habitantes de un país desde el punto de vista económico-social son llevadas a cabo dependiendo de las oportunidades que existan dentro de una industria en donde ellos participan como consumidores.

- Los usuarios tienen más de dos tarjetas de crédito, presentando un problema; ya que, no pueden resolver las deudas de ambos productos financieros.
- Existe impuntualidad en los pagos de las tarjetas por parte de los clientes, así lo ha afirmado el 53% de los encuestados.
- Incremento de la morosidad.

El aspecto tecnológico se refiere al entorno moderno de un país, se toma en cuenta los cambios generacionales causados por la creación y la adaptación de nuevas tecnologías. Dentro de la evaluación y determinación de los factores que se han potencializado al pasar el tiempo ha sido el internet. El uso del mismo y consigo las redes sociales han sido determinantes para que las actividades se modernicen, estas herramientas han producido un generado importante dentro de la sociedad.

- Desarrollo de nuevas tecnologías.
- Mayor población utiliza la banca electrónica.
- El 88% de la población utiliza la banca virtual.
- El 42% de la clase A y B utiliza la banca virtual.

## **FODA**

El FODA o la matriz de análisis de factores internos y externos ayudan a conocer los aspectos interiores que pueden causar un efecto negativo como positivo dentro del entorno de la industria. El FODA brinda una oportunidad para aprovechar las oportunidades, establecer las fortalezas, contrarrestar las amenazas y trabajar en las debilidades para que a futuro puedan ser mejoradas (Taipe, 2015).

En la tabla a continuación, se visualiza la matriz de análisis de los factores internos y externos:

**Tabla 11**  
*Matriz FODA*

<b>Fortalezas</b>	<b>Oportunidades</b>
1. Apoyo de las instituciones bancarias para fortalecer la educación financiera de los ciudadanos.	1. Incremento en el acceso a internet de la población.
2. El 88% de la población utiliza la banca virtual.	2. Crecimiento del PIB.
3. El 35% de la población utiliza un plan preciso para la utilización de su dinero.	3. Decrecimiento de la tasa de desempleo.
4. Estabilidad económica del país.	4. Tendencia social a la educación y libertad financiera.
<b>Debilidades</b>	<b>Amenazas</b>
1. Incremento de la cartera vencida.	1. El 32% de la población no tiene un plan de control de su dinero.
2. El 74% de las personas no realiza un proceso de análisis antes de adquirir un producto financiero.	2. Alto porcentaje de endeudamiento en los usuarios.
3. La razón del vencimiento del 33% de la población es por sobreendeudamiento.	3. Incremento de morosidad.
4. Bajo nivel de educación financiera.	4. Aceptación de pagar montos adicionales por cancelación impuntual de tarjeta de crédito.

En base a la información recopilada a lo largo de la investigación se pudo establecer la matriz FODA como se muestra en la tabla anterior. Se constata que entre las fortalezas más importantes están el apoyo de instituciones financieras con respecto a la educación financiera, la utilización de la banca virtual, plan de uso del dinero de parte de las personas, estabilidad económica; entre las oportunidades están el mayor acceso a internet, crecimiento del PIB, decrecimiento del desempleo, tendencia hacia la libertad financiera.

Entre las debilidades se encuentran el incremento de la cartera vencida, deficiente análisis entre opciones financieras, sobreendeudamiento, bajo nivel de educación financiera; entre las amenazas se identificaron la ausencia de un plan de control del dinero, alto porcentaje de endeudamiento, incremento de la morosidad y la aceptación de pagar montos adicionales por vencimiento de la deuda.

## Diseño de un Curso de Capacitación de Educación Financiera

Se estructurará un curso de capacitación enfocado en la educación financiera. El curso logrará que todos los participantes, sin excepción puedan tener la oportunidad de sobresalir en temas financieros y forjar su futuro económico con respecto a la economía ecuatoriana, el curso tendrá una duración de cuatro horas con un receso de una hora.

Se realizará un curso por mes, hasta el 23/Noviembre/19; es decir, que en el año existirán 11 cursos, la capacitación comenzará el 26/Enero/19 y se realizarán todos los últimos sábados de cada mes de 8:00 am a 13:00 pm. La capacitación no tendrá ningún costo para las personas que participen de ella. A continuación se presenta el cronograma de la actividad:

**Tabla 12**  
*Cronograma*

Cronograma											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
Días	26-ene-19	23-feb-19	30-mar-19	27-ab-19	25-may-19	29-jun-19	27-jul-19	24-ag-19	28-sep-19	26-oct-19	23-nov-19

El programa estará conformado por componentes teóricos, participación estudiantil, el cual es el componente práctico, presentaciones y demás actividades orientadas a la economía y finanzas. Los 11 módulos serán divididos en fases; existirán tres fases, la primera fase estará formada por los cinco primeros módulos y comprenderán una breve evaluación de los conocimientos de las personas y el componente teórico.

La segunda fase estará conformada por cinco módulos más; en donde, se desarrollarán temas prácticos y la última fase será el examen y evaluación del curso por parte de los participantes. El tema de la capacitación será la educación financiera y el sobreendeudamiento.

A continuación se mostrará la ficha con los temas que se abordarán en el curso de capacitación y aprendizaje, los instrumentos a utilizar y demás:

**Tabla 13***Ficha de capacitación – módulo 1*

<b>Módulo # 1</b>			
<b>Objetivo Principal:</b> Evaluar el conocimiento previo de los participantes con respecto a temas de educación financiera y desarrollar el curso de manera dinámica y personalizada.			
<b>Resultados Esperados:</b> Personas preparadas para resolver casos prácticos.			
Presentación	Temas de estudio	Forma de enseñanza	Instrumentos
Presentación de la persona que se desempeñará durante los 11 módulos como profesor.	Antecedentes sobre la educación financiera y la importancia que tiene el aprendizaje en cada persona.	Enseñanza dinámica.	
Expectativas del encargado de brindar la enseñanza.	Antecedentes de las finanzas dentro del Ecuador y su importancia.	Mesa redonda de discusión de pensamientos, expectativas y percepciones.	Cuaderno.
Exposición de la forma de aprendizaje dentro del curso.	Antecedentes económicos del país y su importancia.		
Introducción del objetivo del curso y de cada módulo.	Sobreendeudamiento, importancia, desventajas del mismo.	Exposiciones individuales y por grupos.	
Dar a conocer los resultados esperados.	Cartera de consumo.	Cada participante tendrá que evaluar la situación económica del país.	Bolígrafos y lápices.
Reglas del curso.	Tarjetas de crédito.		
Presentación de manera individual de cada integrante del curso.	Préstamos bancarios y banca ecuatoriana, instituciones financieras.	Los participantes evaluarán situaciones de índole económica y financiera.	
	Intereses e inversiones.		
	Ahorro y gastos.		
Expectativas de cada uno de los participantes sobre el curso.	Refinanciamiento, razones de vencimiento en la tarjeta de crédito.		Calculadora.
	Deudas y ahorros.	Evaluaciones.	
	Estabilidad económica.		

El primer día se realizará la presentación del capacitador, todas sus expectativas; así mismo, como se presentarán las reglas del curso y la forma de enseñanza; también, se llevará a cabo la introducción de cada uno de los participantes del programa, los cuales posteriormente procederán a comunicar cuáles son sus expectativas sobre el curso y se tomará una pequeña prueba para evaluar los conocimientos financieros de los estudiantes. A lo largo del curso se abordarán temas de estudios, todos enfocados hacia temas financieros-económicos.

La forma de aprendizaje o enseñanza que desarrollará el profesor será dinámica y participativa; se detalla, que los instrumentos que deberán llevar los usuarios serán, cuaderno, bolígrafos, lápiz, calculadora y pendrive si es necesario. El objetivo es generar una preparación adecuada mediante el desarrollo de una enseñanza dinámica y personalizada.

El segundo módulo se caracterizará por ser una fase práctica, los estudiantes constarán de los conocimientos necesarios para poder defender un tema en particular a través de una discusión de resultados o dentro de una mesa redonda, se realizarán explicaciones sobre las causas por las cuales ocurrieron determinadas situaciones dentro del país y que fue lo que lo ocasionó, se realizarán exposiciones, etc.

El objetivo fue planteado para evaluar el conocimiento que adquirieron las personas durante los cinco primeros módulos y así poder prepararlos para que tengan la capacidad de tomar decisiones correctas con respecto a un futuro financiero-económico (ver tabla 14).

En el tercer y último módulo el capacitador se encargará de evaluar todos los conocimientos de los estudiantes; a través, de un test que comprenderá temas teóricos y un tema práctico sencillo, la duración de la evaluación será de 1h 30min, una vez finalizado el examen se realizará un pequeño agasajo de despedida que durará 45 minutos, en este punto se les brindará palabras de motivación y reconocimiento a los mejores participantes del curso, para finalizar el profesor aportará con un discurso de agradecimiento (ver tabla 15).

**Tabla 14***Ficha de capacitación – módulo 2*

<b>Módulo # 2</b>		
<b>Objetivo Principal:</b> Evaluar el trabajo en equipo y conocimientos adquiridos en los cinco primeros módulos.		
<b>Resultado esperado:</b> Que los participantes tengan la capacidad de tomar decisiones económicas-financieras.		
Ejercicios	Forma de aprendizaje	Instrumentos
Resolución de casos de estudio.	La persona encargada evaluará cada una de las prácticas dentro del curso al finalizar cada una de las presentaciones o discusiones.	Pendrive.
Discusión de resultados.	Realización de correcciones de las situaciones expuestas o resueltas por los participantes.	Power Point.
Evaluación de situaciones financieras.	Consejos y aclaraciones.	
Resolución de problemas ficticios.		Documentación investigativa (impresa y en carpeta).
Exposiciones.	Explicación.	

**Tabla 15***Ficha de capacitación – módulo 3*

<b>Módulo # 3</b>	
<b>Objetivo Principal:</b> Evaluar los conocimientos financieros-económicos de los estudiantes.	
<b>Resultado esperado:</b> Personas que puedan desempeñarse de una forma adecuada en una situación real económica-financiera.	
Tiempo: 2h45min	Realización del examen.
Tiempo: 2h	Agasajo de despedida.
Tiempo: 15 min	Discurso de despedida del capacitador.



condicionante es presentada, por motivo de que la capacidad de personas que se aceptarán será de 50 personas.

## Storyboard

Se realizará una pequeña publicidad de acuerdo a un *storyboard*, el mismo se presentará a continuación:



Figura 24. Storyboard 1



Figura 25. Storyboard 2

La publicidad se realizará de acuerdo a un esquema creado a través de un storyboard; en donde, el protagonista será una persona que tiene sobreendeudamiento en su cuenta y estaba pensando en adquirir otro crédito para un nuevo automóvil, esta persona dispone de dos carros y no ha cancelado la deuda completa de los mismos.

Esta persona llamada Jimmy se encuentra con un amigo al cual decide contarle su decisión, Jimmy a modo de aclaración le dice al amigo que quería otro carro por lujo más no por necesidad, y le comenta sobre sus otras deudas; en ese momento, el

compañero le explica que para qué sobreendeudarse cuando no es necesario, el que una persona esté en una situación así puede comprometer su futuro y el de su familia.

Jimmy no tomó en cuenta el consejo del amigo y decidió ir por el crédito al banco y ahí se encontró con una asesora bancaria competente; por la cual, no permitió que obtenga otro crédito, por último estas personas incurrieron a informar sobre los pasos para no tener problemas en los pagos. El último escenario se presenta el ejecutivo diciendo lo siguiente: Evita sobreendeudarte, forja tu futuro económicamente. Esta frase tendrá un peso fundamental dentro del comercial publicitario.

Por medio del lanzamiento de la publicidad se buscará captar la atención de todos los clientes que tengan problemas financieros y los que no los tengan también, esto se convertirá en un intermediario para concientizar a los usuarios a que deben capacitarse financieramente y que no deben de incurrir en gastos innecesarios; la duración del video será aproximadamente de 30 segundos.

El comercial será creado por la agencia de publicidad Laika, la misma cobrará por realizar el trabajo \$500. Se utilizará la publicidad en internet para captar a una mayor cantidad de gente, la red social que servirá de medio comunicacional será Facebook. Se invertirán \$200 mensuales, precio referente del mercado, para alcanzar al menos 5,000 personas por la pauta en esta red social. La institución que se encargará de financiar la publicidad es la Superintendencia de Bancos, esta agencia publicará el comercial en su página de Facebook. Se eligió realizar una alianza con esta institución por motivo de que su personal interno está realizando funciones con el objetivo de incentivar la educación financiera. Una de sus últimas capacitaciones fue realizada el 13-Dic-17.

**Tabla 16**  
*Costos*

Costo de pauta en Facebook	
Febrero	\$ 200
Marzo	\$ 200
Abril	\$ 200
Mayo	\$ 200
Junio	\$ 200
Total	\$ 1,000

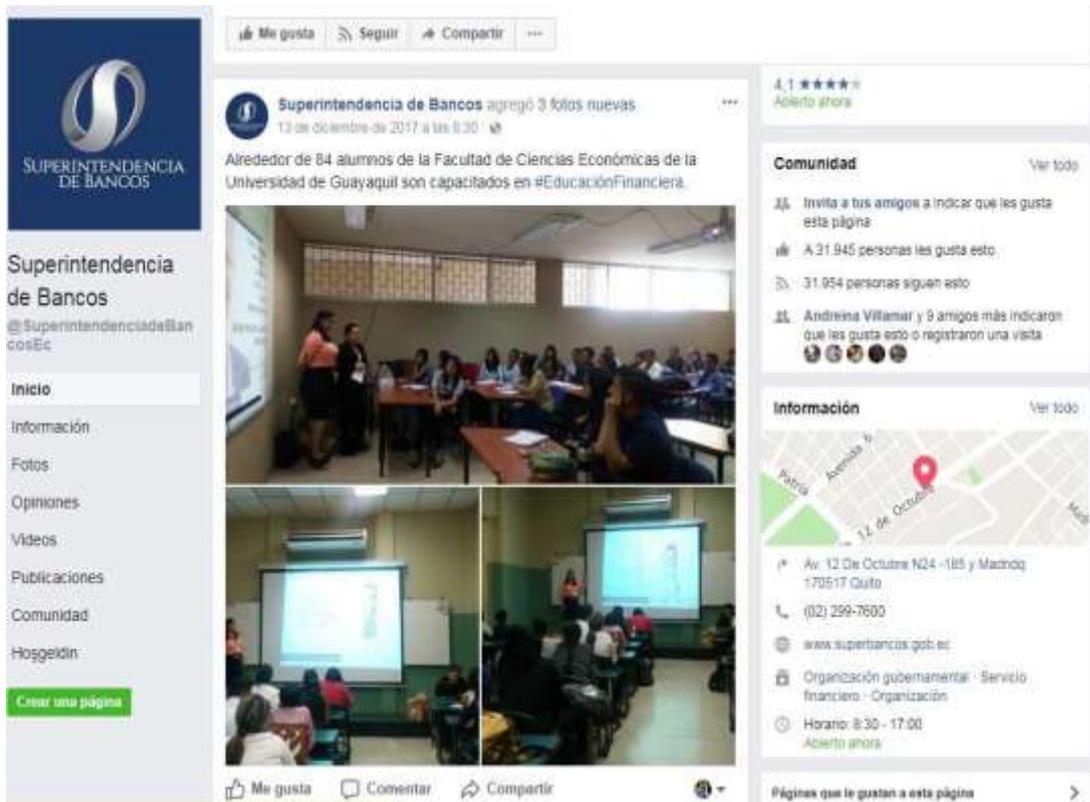


Figura 26. Página de Facebook

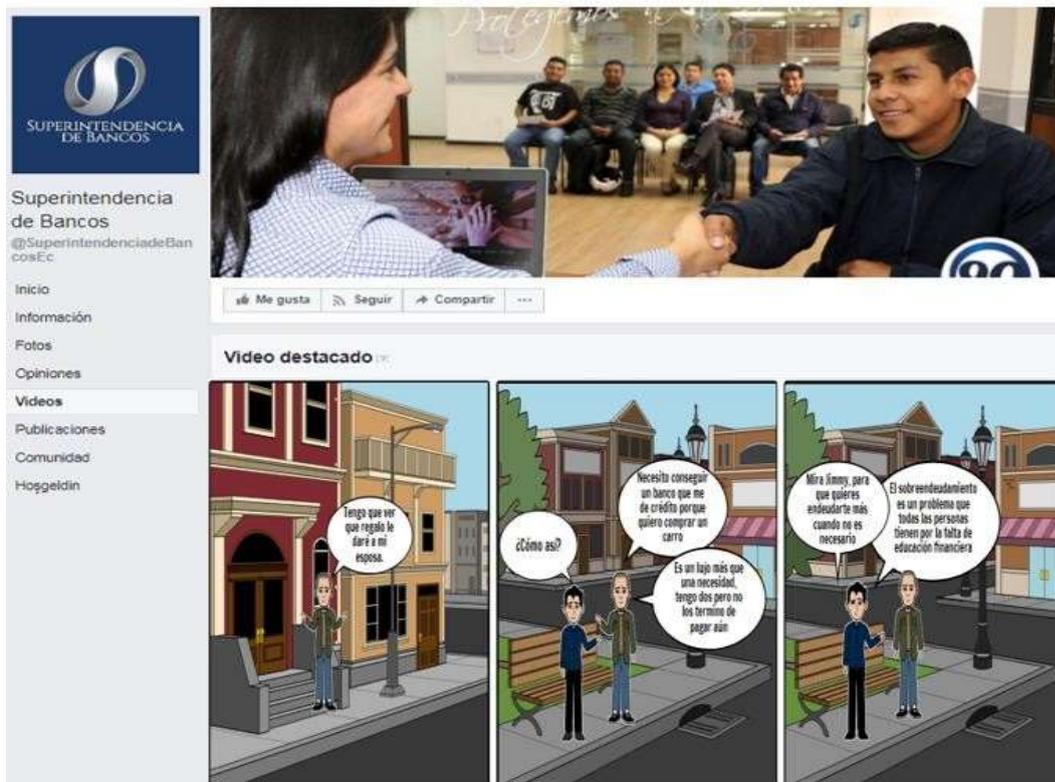


Figura 27. Video en facebook

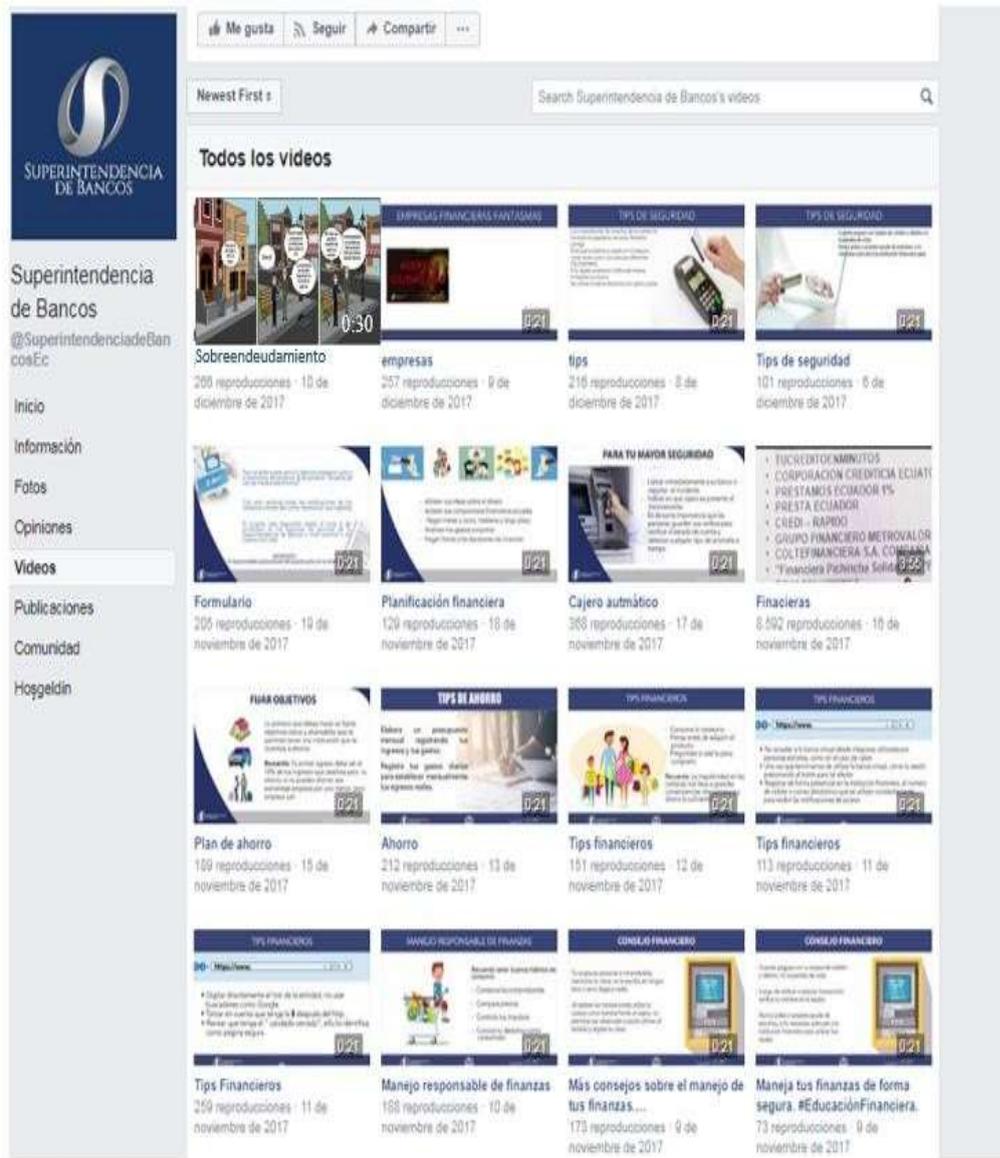


Figura 28. Todos los videos

A continuación se presenta el cronograma de pauta en Facebook en el 2018:

	Cronograma											
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1era semana												
2da semana												
3ra semana												
4ta semana												

Figura 29. Cronograma de pauta en Facebook

La educación financiera es un tema muy importante dentro de un país, esta actividad educacional puede lograr que las personas tengan mayor conciencia en base al ahorro, esta herramienta puede generar que los usuarios consten de mayor conocimiento sobre temas en donde su economía está o puede estar en peligro; por lo tanto, una de las propuestas es incentivar a los consumidores a través de un comercial a que se eduquen financieramente para evitar problemas económicos en el futuro.

### **Control a los Usuarios**

En el trabajo de investigación se logró identificar la poca rigurosidad de las entidades bancarias al momento de otorgar créditos de consumo, se evidenció que el consumo promedio se ha incrementado y que la emisión de tarjetas de crédito también lo ha hecho, por tanto se proponen las siguientes acciones para disminuir la cartera improductiva.

- Se recomienda que las instituciones financieras se involucren con el usuario para la asignación de las fechas de cobro de cuota; en donde se considere los tiempos en que la persona tiene un mayor ingreso monetario y se aleje de pagos importantes como vivienda u otros que demanden prioridad de parte del individuo.

- Afrontar la morosidad por medio de una negociación personalizada, es decir buscar una solución que sea alcanzable de parte del usuario, ya sea fraccionando de otra manera los períodos de pago y consiguiendo un compromiso de pago de parte de la persona; los bancos deben de mantener una comunicación cercana con las personas en mora.

- Se debe garantizar la información que brinda el usuario, especialmente la de tipo comercial, esta debe ser actualizada y fiable. Se recomienda requerir información de proveedores y referencias comerciales, para establecer el perfil del cliente para las deudas que contrae. La intención de fortalecer el filtro de información es asegurar que el usuario tiene la solvencia para afrontar sus deudas, se debe establecer como uno de los principales filtros la seriedad en cuanto a pagos de la persona, esto se logra revisando el historial crediticio.

- Se propone que las instituciones financieras refuercen la educación hacia sus clientes, se debe comunicar de una manera efectiva los costos, características y gastos en caso de incurrir en mora. El cliente debe ser incentivado a través de premios, acceso a nuevos créditos, tasas preferenciales, entre otros incentivos que inciten al pago puntual de la deuda.

### **Aporte de Innovación**

Este proyecto de investigación realizó una investigación cuantitativa, tanto para evidenciar el crecimiento de la cartera vencida de consumo, su efecto en el sistema financiero y los factores que generan este crecimiento. Entre los principales factores diferenciadores con respecto a otras investigaciones está la recopilación histórica de diez años de información sobre las carteras de crédito comparándolas entre sí; la proyección mediante regresión lineal sobre el futuro de la cartera improductiva hasta finales del 2019.

La identificación de los factores que inciden sobre este incremento de la cartera vencida se realizó en base a diversas investigaciones anteriores, lo que le brinda solidez a los resultados, además la investigación se realizó a la institución bancaria más grande del país. La propuesta se basa en la capacitación de las personas a través de medios masivos y económicos como son las redes sociales, además de cursos para personas que tienen la predisposición de aprender.

Asimismo se propusieron acciones para fortalecer la rigurosidad en la otorgación de créditos de consumo, con lo cual se aborda el trabajo desde la perspectiva del cliente y de la institución bancaria, logrando una innovación con respecto a otros trabajos de investigación.

Se puede evidenciar la importancia del tema, desde ambos contextos, tanto desde el punto de vista institucional y de la sociedad, en donde entra el Estado como ese ente controlador que debe equilibrar la balanza entre las dos partes. De esto dependerá el crecimiento económico de los habitantes y la salud financiera nacional. A continuación se presentan las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

## Conclusiones

El primer objetivo específico fue el desarrollar la fundamentación teórica que aporte al tema de cartera vencida de consumo en el sistema financiero. Para alcanzar dicho objetivo se realizó una revisión de la literatura con respecto al tema de estudio. En los flujos bancarios se identificó que la cartera de consumo en el 2017 representó el 21.66% de los ingresos; además se evidenció que a pesar de existir diversos factores macroeconómicos que afectan al sistema financiero, existen factores microeconómicos que también lo hacen, como lo es la tasa de morosidad que se define como la cartera vencida y la que no devenga intereses para la cartera bruta.

Se puede concluir que uno de los motivos para que exista una cartera vencida es el sobreendeudamiento, situación que se presenta al no tener el poder económico para pagar lo adeudado en más de una tarjeta de crédito. Se comprobó que la tarjeta de crédito se usa para compra de ropa, alimentos, cubrir gastos imprevistos y salud. El crédito de consumo se clasifica en ordinario y prioritario, siendo este último el que abarca las tarjetas de crédito.

En los antecedentes referenciales se identificó que existe una deficiente rigurosidad para emitir el plástico financiero, las personas poseen dos o más tarjetas de crédito, no tienen la información adecuada sobre los costos de los créditos y prefieren realizar los pagos mínimos mensuales. Se constató mediante información secundaria que un 47% nunca es puntual para el pago de la tarjeta, el 65% tiene más de dos tarjetas, un 21.4% no podría afrontar sus gastos sin tarjeta y un 57.2% desconocía los intereses que se les cobraba. El 56% de las personas no pueden cubrir un gasto de imprevisto de \$1,000 sin la necesidad de un crédito, un 50% de los ecuatorianos está altamente endeudado y un 41% está endeudado hasta el límite, por lo que no deben sacar más créditos. Por tanto, la fundamentación teórica permite determinar que el principal factor para caer en mora es el sobreendeudamiento.

El segundo objetivo específico fue analizar la estructura y comportamiento de la cartera vencida por sectores y por volumen de créditos en los últimos 10 años, el cual se obtuvo a través de información histórica de la SBS. Con datos a diciembre de 2017 se evidenció que la cartera de consumo tuvo una participación del 29.90% dentro de la

cartera bruta que también se compone de crédito comercial, de vivienda, microempresa, educativo y de inversión pública. En los últimos 10 años la cartera bruta creció en un 172.6% pasando de \$10,563 millones a \$28,804 millones, mientras que la cartera de consumo en un 157.7% pasando de \$3,341 millones a \$8,612 millones; la cartera bruta improductiva creció un 156.6% lo que significó ir de \$390 millones a \$1,002 millones, en tanto que la cartera improductiva de consumo se incrementó un 188.6% pasando de \$155 millones a \$448 millones. El índice de morosidad de la cartera bruta decreció un 0.22%, mientras que en la cartera de consumo creció en un 0.56%. Estos resultados reflejan que la cartera vencida se ha incrementado de manera más acelerada que la cartera bruta, ocasionando que los índices de morosidad se eleven. Esto enciende las alarmas del sistema financiero nacional que debe tomar medidas para contrarrestar este crecimiento de la cartera vencida en el segmento de consumo.

El tercer objetivo específico fue el evaluar los impactos en el sistema financiero por el incremento de la cartera vencida. Estos impactos se evaluaron a través de los índices de solvencia que presenta la SBS a través de la metodología del FMI. El índice de calidad de los activos, que se calcula dividiendo el activo improductivo neto para el total de activos, pasó del 12.20% al 14.56%, lo que significó que así como se incrementó la cartera vencida de consumo disminuyó la calidad de los activos, esto debido principalmente a que la cartera de consumo es un componente importante dentro de los flujos bancarios. El índice de liquidez que mide los fondos disponibles para el total de depósitos a corto plazo, pasó de un 32.80% al 29.53% reflejando un decrecimiento de la liquidez bancaria durante este período, lo que concuerda con el incremento de la cartera de consumo vencida. De igual manera el ROA disminuyó de un 1.89% al 1.06% y el ROE de un 14.38% al 7.95%, mostrando convergencia con respecto a la morosidad presentada. A pesar de que el sistema financiero se ve influenciado por factores macroeconómicos, también se evidencian problemas a nivel macroeconómico y de gestión de créditos y cobranzas, los cuales repercuten de manera negativa en los indicadores de calidad de los activos, liquidez y rentabilidad.

El cuarto objetivo específico fue el identificar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida; esto se desarrolló mediante la realización de la encuesta, donde se identificó que existen varios motivos o factores que producen que la cartera vencida se incremente dentro del entorno financiero. Los factores más

preponderantes fueron el sobreendeudamiento con un 33%, desempleo con un 19%, calamidad doméstica con un 13% y malos negocios con un 11%. Se comprobó la hipótesis por medio del método del chi cuadrado; en donde se estableció que sí existe relación entre las razones o factores que ocasionan la caída en mora de una deuda con el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano; siendo, el principal factor el sobreendeudamiento, lo que lleva a las personas a incrementar la tasa de cartera de consumo vencida dentro del sistema financiero nacional. Además se identificó en las encuestas que el 57% no podría afrontar un gasto imprevisto de \$1,000, el 96% utiliza el crédito cuando le falta dinero para pagar cuentas, el 29% utiliza la tarjeta de crédito y el 24% realiza avances de efectivo para consumo, el 74% no compara con otras opciones financieras, el 55% tiene dos o más tarjetas de crédito, el 83% no conoce el interés de la deuda, el 53% se consideró impuntual en el pago del crédito, el 67% acepta pagar recargos adicionales por mantener el plástico, mientras que el 81% prefiere pagar los valores mínimos de manera mensual.

Si se mantienen estos factores, es de esperarse que la cartera vencida tenga un crecimiento para los próximos dos años. La técnica estadística de regresión lineal permitió inferir desde los datos históricos el comportamiento futuro de la cartera vencida; mostrando un incremento de la misma para los próximos dos años del 40.17%, pasando de \$572,815 en el primer trimestre de 2018 a \$628,613 a finales del 2019. Si existe una gestión adecuada de las propuestas establecidas y a largo plazo un mejor manejo en cuanto a la gestión de créditos de consumo de las instituciones financiera, se podrá generar un escenario o condición favorable para las entidades bancarias en los próximos años.

El objetivo general de la investigación fue analizar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de consumo en el sistema financiero ecuatoriano para la elaboración de un plan de acción. Se concluye que los factores que inciden en el crecimiento de esta cartera son el sobreendeudamiento y el desempleo. El bajo nivel de educación financiera y capacidad de pago, sumado a la poca rigurosidad de las instituciones financieras para emitir créditos de consumo, provoca que las personas no puedan salir rápidamente de su estado de morosidad por el sobreendeudamiento que poseen, por tanto se propusieron planes de acción orientados a la capacitación y al control de los usuarios de crédito.

## Recomendaciones

Se sugiere que la propuesta realizada sea aplicada; por medio, del desarrollo de una gestión adecuada para llevar a cabo la realización del curso de capacitación que tiene como finalidad el desarrollo del conocimiento sobre la educación financiera y así poder evitar problemas futuros sobre la cartera vencida causada por la mala elección de productos financieros y la generación de gastos innecesarios.

Se sugiere realizar mayores investigaciones sobre la cartera vencida y el sobreendeudamiento, para así tener mayor conocimiento del mercado y obtener la información adecuada para planificar estrategias que eviten pérdidas por morosidad en el crédito de consumo dentro del sistema bancario.

Se recomienda que las entidades de control bancario supervisen y regulen la rigurosidad de los bancos para otorgar crédito; se debe fijar un límite en la emisión de tarjetas, para que no comprometa la economía familiar al sobreendeudar a la persona con dos o más tarjetas; esto debe nacer en conjunto entre el sistema financiero y los entes de control, articulando medidas conjuntas que ayuden a reducir la cartera vencida.

Se recomienda que las instituciones bancarias realicen más capacitaciones sobre la educación financiera en el país, para así poder erradicar de una forma paulatina los problemas económicos-financieros dentro del Ecuador. Se deben ejecutar acciones para que la población comprenda los efectos del sobreendeudamiento y de la costumbre de pagar los mínimos de las tarjetas de crédito, debido a que en las encuestas se identificó que este es el comportamiento actual de las personas que se encuentran en mora.

Se recomienda desarrollar líneas de investigación macroeconómicas para inferir incidencias sobre el incremento de la cartera vencida de consumo. En este trabajo se comprobó que el desempleo influye en la morosidad, sin embargo no se evaluaron las causas que generan el desempleo, asimismo no se evaluaron las causas de sobreendeudamiento con mayor profundidad, ya que este estudio se limitó a identificar y analizar los factores que inciden en el incremento de la cartera vencida de consumo.

## Referencias

- Amat, O., Pujadas, P., & Lloret, P. (2012). *Análisis de operaciones de crédito: Introducción a las técnicas de análisis, confección de informes y seguimiento de las operaciones*. Barcelona: Profit Editorial.
- Andrade, V. (2013). La protección al consumidor de tarjetas de crédito: ¿son suficientes los deberes de información? III Congreso Estudiantil de Derecho Civil . Recuperado de <https://ssrn.com/abstract=2349131>.
- Arias, X. (2015). *Estudio de vulnerabilidad financiera. Período: junio 2014 - junio 2015*. Obtenido de [http://web.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos\\_financieros/Estudios\\_Vulnerabilidad/EV2\\_2015.pdf](http://web.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/articulos_financieros/Estudios_Vulnerabilidad/EV2_2015.pdf)
- Asamblea Nacional. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2014). *Código Orgánico Monetario y Financiero*. Obtenido de [http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo\\_organico\\_monetario\\_financiero\\_2014\\_ago\\_16.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/codigo_organico_monetario_financiero_2014_ago_16.pdf)
- Asobancaria. (2018). *Funcionamiento de los bancos*. Obtenido de <http://www.asobancaria.com/sabermassermas/home/consumidor-informado/mas-acerca-de-los-bancos/funcionamiento-de-los-bancos/>
- Avelino, E., Torres, J., & Tipe, R. (2016). El boom de los créditos de consumo en el Perú. *Quipukamayoc*, 24(45), 9-14. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/12455/1148>
- Azcona, C. (2012). *Tarjetas de pago y derecho penal*. Barcelona: Atelier Libros. Bahillo, M., Pérez, M., & Escribano, G. (2013). *Gestión financiera*. Madrid: Paraninfo.
- Banco Pichincha. (2018a). *Índices financieros*. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/TransparenciadeInformacion/1.1%20INDICES%20FINANCIEROS%20dic-17.pdf>
- Banco Pichincha. (2018b). *Requisitos para crédito*. Obtenido de [https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/A%20Productos/Personas/Cr%C3%A9dito/Requisitos\\_cr%C3%A9ditospndependientesvf.pdf](https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/A%20Productos/Personas/Cr%C3%A9dito/Requisitos_cr%C3%A9ditospndependientesvf.pdf)
- Banco Pichincha. (2018c). *Tarifario apertura de cuentas, inversiones y planes de ahorro futuro*. Obtenido de

- <https://www.pichincha.com/portal/Portals/0/TransparenciadeInformacion/TARIFARIO%20UNIFICADO%20INFORMATIVO%20AGENCIA%20-%20001-03-2018.pdf>
- BCE. (2018a). *Evaluación de las operaciones activas y pasivas del sistema financiero nacional*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/BoletinTasasInteres/ect201802.pdf>
- BCE. (2018b). *Tasas de Interés - marzo 2018*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/docs.php?path=/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/Indice.htm>
- BID. (2005). *Desencadenar el crédito. Cómo ampliar y estabilizar la banca*. Washintong D.C: BID.
- Calderón, J. (2016). *Incremento del Índice de Morosidad en las tarjetas de crédito del Sector Financiero. Periodo 2010 – 2014*. Repositorio digital de la Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13532/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20-%20JOSELYN%20CALDERON%20APOLO-%20INCREMENTO%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20EN%20LAS%20TARJETA.pdf>.
- Castillo, M. (2014). *Análisis del sistema financiero y procedimiento de cálculo*. Málaga: IC Editorial.
- Clavellina, J. (2013). Crédito bancario y crecimiento económico en México. *Economía Informa*, 378, 14-36. doi:10.1016/S0185-0849(13)71306-9
- Díaz, V. (2014). Crédito privado, crédito bancario y producto interno bruto: evidencia para una muestra suramericana. *Ensayos sobre política económica*, 32(73), 104-126. doi:10.1016/S0120-4483(14)70022-3
- El Comercio. (2017a). *Más clientes optan por diferir el pago de sus compras*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/clientes-pago-diferido-tarjeta-credito.html>
- El Comercio. (2017b). *Nivel de morosidad en Ecuador decrece, según Asobanca*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/morosidad-ecuador-decrecimiento-asobanca-economia.html>
- García, N., Grifoni, A., López, J., & Mejía, D. (2013). *La educación financiera en América Latina y El Caribe: Situación actual y perspectivas*. Serie Políticas

- Públicas y Transformación Productiva. Banco de Desarrollo de América Latina, 12, 1-90.*
- García, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. México D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Giménez, I. (2013). La financiación de PYMES y la crisis. Observatorio sobre la reforma de los mercados financieros europeos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2015). *Resolución No. 059-2015-F*. Obtenido de <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Estadisticas/SectorMonFin/TasasInteres/RegTasas059.pdf>
- Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera. (2017). *Resolución No. 358-2017-F*. Obtenido de <http://www.asobanca.org.ec/sites/default/files/RESOLUCION%20358-2017-F%20Reforma%20Norma%20Calificaci%C3%B3n%20Activos%20de%20Riesgo%20Comercial%20Ordinario.pdf>
- López, J., Guime, J., & Molina, W. (2017). Estudio Exploratorio de la Decisión Ahorro-Gasto entre Generaciones en los Hogares Ecuatorianos. I Congreso Internacional de Economía en la Universidad de Guayaquil.
- Lucena, M., & Repullo, R. (2013). *Ensayos sobre Economía y Política Económica*. Barcelona: Antoni Bosch.
- Madeira, C. (2014). El impacto del endeudamiento y riesgo de desempleo en la morosidad de las familias chilenas. *Economía Chilena, 17(1)*, 88-102.
- Mantilla, F. (2014). *Técnicas de muestreo*. Sangolquí: Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE.
- Martillo, L. (2016). Análisis económico de la tarjeta de crédito Pacificard del Banco del Pacífico y su incidencia sobre el nivel de sobreendeudamiento crediticio de la clase media ecuatoriana, durante el período 2010-2014. Repositorio de la Universidad de Guayaquil. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/9876>.
- Martínez, C. (2013). El efecto de la desigualdad y el acceso al crédito sobre la acumulación de capital humano. *Ensayos sobre política económica, 31(72)*, 18-34.

- Martínez, D., & Milla, A. (2012). *Análisis del Entorno*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Medina, A. (2015). Crecimiento de la emisión de tarjetas de crédito en la banca pequeña del Ecuador y su impacto en el crecimiento de la morosidad de la cartera de consumo, período 2008-2012. Repositorio de la USFQ. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/4290>.
- Murillo, L., & Ortiz, C. (2014). Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil. Repositorio de la USFQ. Recuperado de <http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3178>.
- Oliva, Y. (2016). Efecto de las tarjetas de crédito en las condiciones de vida de los usuarios. Repositorio de la Universidad Autónoma de Honduras. Recuperado de <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/5654/T-MSepd00003.pdf?sequence=2>.
- Pardo, C. (2014). *La cultura financiera y los bancos*. Albacete: Marpadal Interactive Media S.L.
- Peña, F., & Torres, M. (2013). *Morosidad en tarjetas de crédito ¿un problema de finanzas familiares?* Madrid: Editorial Académica Española.
- Rodríguez, O. (2008). El crédito comercial: marco conceptual y revisión de la literatura. *Investigaciones europeas de dirección y economía de la empresa*, 14(3), 35-54.
- Rodríguez, S., & Riaño, F. (2016). Determinantes del acceso a los productos financieros en los hogares colombianos. *Estudios Gerenciales*, 32(138), 14-24.  
doi:doi.org/10.1016/j.estger.2015.11.004
- Romero, J. (2016). Impacto de la cartera vencida por el uso de las tarjetas de crédito VISA en el Banco de Machala. Repositorio de la UTMACH. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/9795>.
- Ruiz, J., García, L., & Miranda, Á. (2013). *Proceso de Endeudamiento y Sobre Endeudamiento de los Hogares en Chile*. Obtenido de <http://si2.bcentral.cl/public/pdf/documentos-trabajo/pdf/dtbc703.pdf>
- Ruza y Paz-Curbera, C. (2013). *El riesgo de crédito en perspectiva*. Madrid: Editorial UNED.
- Salazar, F. (2013). Cuantificación del riesgo de incumplimiento en créditos de libre inversión: un ejercicio econométrico para una entidad bancaria del municipio de Popayán, Colombia. *Estudios Gerenciales*, 29, 416-427.

- SBS. (2018a). *Indicadores de solidez financiera*. Obtenido de [http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page\\_id=338](http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=338)
- SBS. (2018b). *Ley de Regulación del Costo Máximo Efectivo del Crédito*. Obtenido de [http://web.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley\\_regulacion\\_costo\\_credito.pdf](http://web.sbs.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Ley_regulacion_costo_credito.pdf)
- SBS. (2018c). *Libro I.- Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado*. Obtenido de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L1\\_IX\\_cap\\_II.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2018/01/L1_IX_cap_II.pdf)
- Senplades. (2017). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021*. Obtenido de <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/07/Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir-2017-2021.pdf>
- Solano, M., Vega, L., & Cárdenas, L. (2015). Determinantes del uso de tarjetas de crédito en México. Reflexiones sobre el papel de la cultura financiera. *Revista Raites*(1), 60-76.
- Superintendencia de Bancos. (2017). *Boletines Mensuales Bancos Privados - 2017*. Obtenido de [http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/p\\_index?vp\\_art\\_id=584&vp\\_tip=2&vp\\_buscar=41](http://www.sbs.gob.ec:7778/practg/p_index?vp_art_id=584&vp_tip=2&vp_buscar=41)
- Superintendencia de Bancos. (2017). *Libro I. Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado*. Obtenido de [http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Codificacion\\_2017/Libro\\_I/Titulo\\_XIII/L1\\_XIII\\_cap\\_II.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/medios/PORTALDOCS/downloads/normativa/Codificacion_2017/Libro_I/Titulo_XIII/L1_XIII_cap_II.pdf)
- Taipe, J. (2015). Consideración de los factores o fuerzas externas e internas a tomar en cuenta para el análisis situacional de una empresa. *Revista Publicando*, 2(2), 163-183.
- Tus Finanzas Ecuador. (2014). *¿Qué tan capaces son los ecuatorianos adultos en el manejo de sus finanzas personales?* Obtenido de <https://tusfinanzas.ec/wp-content/uploads/2014/aval/gestion1.pdf>
- UCSG. (2017). *Dominios y líneas de investigación*. Obtenido de <http://ucsg.edu.ec/sinde/lineas-de-investigacion.html>
- Uquillas, A., & González, C. (2017). Determinantes macro y microeconómicos para pruebas de tensión de riesgo de crédito: un estudio comparativo entre Ecuador y

Colombia basado en la tasa de morosidad. *Ensayos sobre Política Económica*, 35(84), 245-259. doi:<https://doi.org/10.1016/j.espe.2017.11.002>

- Velasco, J. (2017). Análisis del índice de morosidad y su impacto en la rentabilidad del sistema de bancos privados grandes ubicados en la provincia de Imbabura en el período 2014-2016. Repositorio digital de la Universidad Internacional SEK. Recuperado de <http://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2636/1/ANALISIS%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20Y%20SU%20IMPACTO%20EN%20LA%20RENTABILIDAD%20EN%20LOS%20BANCOS%20PRIVADOS%20EN%20IM>.
- Wilks, A. (2014). Sociología del crédito y economía de las clases populares. *Revista mexicana de sociología*, 76(2), 225-252.
- Zhang, D., Cai, J., Dickinson, D., & Kutan, A. (2016). Non-performing loans, moral hazard and regulation of the Chinese commercial banking system. *Journal of Banking & Finance*, 63, 48-60. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2015.11.010>



## **Apéndice B. Formato de Encuesta**

Las preguntas de la presente investigación tuvieron como referencia a las investigaciones desarrollada por Tus Finanzas (2014), la de Martillo (2016) y la de Romero (2016). Algunas de las preguntas fueron modificadas por el autor y en otras se añadieron opciones de respuestas.

### 1. Sexo.

- Femenino.
- Masculino.

### 2. Estado civil.

- Soltero/a.
- Casado/a.
- Unión libre o con pareja.
- Separado/a o divorciado/a.
- Viudo/a.

### 3. Número de hijos.

- Sin hijos.
- Un hijo.
- Dos hijos.
- Tres hijos.
- Más de tres hijos.

### 4. ¿En qué rango de edad se encuentra usted?

- 18 a 25 años.
- 26 a 33 años.
- 34 a 41 años.
- 42 a 50 años.
- 51 a 60 años.
- Mayor a 61 años.

### 5. ¿En qué rango se encuentra su ingreso mensual?

- Menos de \$500.
- De \$500 a \$999.
- De \$1,000 a \$1,999.
- De \$2,000 a \$3,499.
- De \$3,500 a \$5,000.
- Más de \$5,000.

6. ¿De qué manera planifica la utilización de su dinero?

- Realiza un plan preciso.
- Realiza un plan general.
- No realiza un plan.

7. Si mañana usted tuviera un gasto imprevisto de \$1,000 ¿podría cubrirlo sin sacar un crédito?

- Sí.
- No.

8. ¿Utiliza crédito cuando le hace falta dinero para pagar las cuentas u otras deudas?

- Sí.
- No.

Si contestó que sí en la pregunta 8 pasar a la pregunta 9, caso contrario se da por terminada la encuesta.

9. ¿Qué tipo de crédito o financiamiento utiliza regularmente para consumo personal o familiar?

- Ahorros propios.
- Préstamo a un amigo o familiar.
- Avances de efectivo.
- Tarjeta de crédito.
- Chulqueros.

10. ¿Cuándo usted solicita un crédito de consumo a una entidad financiera o utiliza alguna tarjeta de crédito, compara con otras opciones antes de solicitar o usar el producto?

- Sí.
- No.

11. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee usted?

- Una.
- Dos.
- Entre tres y cinco.
- Más de cinco.

12. ¿Con qué frecuencia utiliza la tarjeta de crédito?

- Mensualmente.
- Esporádicamente.

13. ¿Cuánto gasta mensualmente en promedio con cada tarjeta de crédito?

- Menos de \$100.
- De \$100 a \$499.
- De \$500 a \$999.
- De \$1,000 a \$2,000.
- De \$2,000 a \$4,000.
- Más de \$4,000.

14. ¿Cuál es el la frecuencia de uso que le da a su tarjeta de crédito en relación a los siguientes aspectos?

- Avances.  
(a) Casi nunca, (b) De vez en cuando, (c) Ni mucho ni poco, (d) Frecuentemente, (e) Siempre.
- Gasolina.  
(a) Casi nunca, (b) De vez en cuando, (c) Ni mucho ni poco, (d) Frecuentemente, (e) Siempre.
- Supermercado.  
(a) Casi nunca, (b) De vez en cuando, (c) Ni mucho ni poco, (d) Frecuentemente, (e) Siempre.
- Viajes.  
(a) Casi nunca, (b) De vez en cuando, (c) Ni mucho ni poco, (d) Frecuentemente, (e) Siempre.
- Educación.  
(a) Casi nunca, (b) De vez en cuando, (c) Ni mucho ni poco, (d) Frecuentemente, (e) Siempre.
- Compras varias.  
(a) Casi nunca, (b) De vez en cuando, (c) Ni mucho ni poco, (d) Frecuentemente, (e) Siempre.

15. ¿Por qué razón utiliza la tarjeta de crédito?

- Aplazar compras.
- Disfrutar descuentos.
- Disponer de dinero extra.
- Otras razones.

16. ¿Conoce el interés que le cobran por el consumo con su tarjeta de crédito?

- Sí.
- No.

17. ¿Considera que usted es puntual en el pago de su tarjeta de crédito?

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Ni en acuerdo ni en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- Totalmente en desacuerdo.

18. ¿Acepta pagar recargos adicionales en caso del no pago puntual, con tal de mantener la tarjeta de crédito?

- Sí.
- No.

19. ¿Cuál ha sido la razón de su vencimiento cuando ha caído en mora?

- Desempleo.
- Enfermedad.
- Robo.
- Malos negocios.
- Calamidad doméstica.
- Sobreendeudamiento.
- Otros.

20. ¿Preferiría refinanciar el total de la deuda o continuar pagando mínimos?

- Mínimos.
- Refinanciamiento.

21. ¿De sus ingresos mensuales, cuánto destina al pago de sus deudas por tarjeta de crédito?

- 0% - 20%.
- 21% - 40%.
- 41% - 60%.
- 61% - 80%.
- 81% - 100%.

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Freddy Humberto Borja Gómez, con C.C: # 091901450-6 autor(a) del trabajo de titulación: **“Factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos 10 años para la elaboración de un plan de acción”** previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 10 Septiembre de 2018

f. \_\_\_\_\_  
Nombre: Freddy Humberto Borja Gómez  
C.C: 091901450-6



## REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

<b>TÍTULO Y SUBTÍTULO:</b>	Factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos 10 años para la elaboración de un plan de acción.		
<b>AUTOR(ES):</b>	Borja Gómez Freddy Humberto		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES):</b>	Econ. López Vera Juan, MBA		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>UNIDAD/FACULTAD:</b>	Sistema de Posgrado		
<b>MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:</b>	Maestría en Finanzas y Economía Empresarial		
<b>GRADO OBTENIDO:</b>	Magister en Finanzas y Economía Empresarial		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	7 Septiembre 2018	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	91
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Economía, Finanzas, Metodología		
<b>PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:</b>	Sobreendeudamiento, educación financiera, estabilidad económica, cartera vencida, sistema financiero.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT:</b>	<p>El sobreendeudamiento es una situación económica negativa que puede influir en la estabilidad futura de una persona y su familia. Una de las maneras de prevenir y evitar que exista el sobreendeudamiento es a través del desarrollo de conocimientos económicos-financieros en la población; es por eso, que la educación financiera es importante para limitar, eliminar e impedir que se incremente la cartera vencida dentro del sistema financiero nacional. El objetivo general de esta investigación fue analizar los factores que influyen en el incremento de la cartera vencida de consumo en el sistema financiero ecuatoriano para la elaboración de un plan de acción. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo; ya que, se utilizaron las herramientas de la encuesta y la revisión documental; el tipo de investigación fue transversal, desarrollado bajo un método deductivo. El muestreo que se realizó fue aleatorio a 377 personas que estaban en cartera vencida dentro del segmento de crédito de consumo del Banco Pichincha en la ciudad de Guayaquil. Dentro de los resultados se pudo comprobar que el mayor porcentaje de las personas encuestadas utiliza crédito cuando le hace falta dinero; asimismo, este producto financiero es el que la mayoría de las personas utiliza para realizar varios tipos de actividades. El 33% de los encuestados dijo que la razón por la que cayeron en mora fue por el sobreendeudamiento, se comprobó la hipótesis por medio del método del chi cuadrado, estableciendo que existe una relación entre los factores que ocasionan la caída en mora de una deuda y el incremento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano. El análisis de los datos históricos de cartera vencida mostró un crecimiento desde el 2007 al 2017 del 188.6%, mientras que el método de regresión lineal infirió un mayor crecimiento en los próximos dos años. Para erradicar todo problema de estabilidad económica futura se propuso realizar un curso de capacitación sobre la educación financiera, una publicidad acerca del sobreendeudamiento y mayores controles de rigurosidad para otorgar un crédito.</p>		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	SI	NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> 0990295458	Freddy.borja@cu.ucsg.edu.ec	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>Nombre:</b> Econ. Alcívar Avilés Teresa, PhD		
	<b>Teléfono:</b> +593-099704-4088 – 3804600 ext. 5065		
	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:teresa.alcivar@cu.ucsg.edu.ec">teresa.alcivar@cu.ucsg.edu.ec</a>		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			