




## **Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros**

### **Analysis of the factors involved in the growth of non-performing loans of financial services companies**

Luisa Susana León-Vega  
*Universidad Tecnológica Ecotec, Guayaquil, Ecuador*  
[luleonv@ecotec.edu.ec](mailto:luleonv@ecotec.edu.ec)  
 <https://orcid.org/0000-0002-2253-3890>

Edison Ignacio Espinoza-Alcívar  
*Tecnológico Universitario Espíritu Santo, Guayaquil, Ecuador*  
[eiespinoza@tes.edu.ec](mailto:eiespinoza@tes.edu.ec)  
 <https://orcid.org/0000-0003-1106-7510>

Recepción: 31/07/2023 | Aceptación: 26/10/2023 | Publicación: 24/11/2023

#### **Cómo citar (APA, séptima edición):**

León-Vega, L. S., y Espinoza-Alcívar, E. I. (2023). Análisis de los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros. *INNOVA Research Journal*, 8(3.1), 188-201. <https://doi.org/10.33890/innova.v8.n3.1.2023.2342>

#### **Resumen**

La presente investigación fue realizada a empresas dedicadas al servicio externalizado de manejo de otorgamiento de crédito y gestión de cobro, estas empresas de crédito brindan servicios financieros a empresas de diversos sectores, el objetivo fue identificar las principales causas del incremento de la cartera vencida de estas organizaciones. La revisión de la literatura permitió conceptualizar algunos aspectos importantes relacionados con la gestión de cobranzas y las políticas de control de cartera como políticas de crédito, evaluación de riesgos, condiciones económicas, calidad del proceso de cobranza, características del cliente y factores internos y externos que pueden influir en el incumplimiento de pagos. Con un enfoque cualitativo y utilizando una metodología como la entrevista a profundidad a los gerentes financieros de empresas administradoras de crédito para profundizar en los resultados. Como principal hallazgo se pudo observar que falta de actualización de sus políticas de crédito sobre la evaluación del récord

crediticio de los clientes, constituye el factor responsable dentro de la cartera vencida de estas empresas. Con base en esto, se concluyó que una gestión de cobranzas efectiva requiere de políticas firmes las cuales deben de cumplirse de manera estricta para un adecuado control de cartera, estas políticas deben establecerse considerando aspectos como una pormenorizada valoración para otorgamiento de crédito, condiciones de pago claras, seguimiento proactivo, políticas claras de cobranza en donde se establezcan las penalidades de cada caso, además, apoyados por el uso de la tecnología se deben considerar otras alternativas de financiamiento.

**Palabras claves:** préstamos; crédito; gestión; deudas; incobrable.

### **Abstract**

This research was carried out in companies dedicated to the outsourced service of credit granting and collection management, these credit companies provide financial services to companies in various sectors, the main objective was to identify the main causes of the increase in the overdue portfolio of these organizations. The literature review allowed conceptualizing some important aspects related to collection management and portfolio control policies such as credit policies, risk assessment, economic conditions, quality of the collection process, client characteristics, and internal and external factors that may influence default. With a qualitative approach and using a methodology such as an in-depth interview to the financial managers of credit administration companies to deepen the results obtained. As the main finding, it was observed that the lack of updating their credit policies on the evaluation of the credit record of customers is the factor responsible for the overdue portfolio of these companies. Based on this, it was concluded that an effective collection management requires firm policies which must be strictly complied with for an adequate portfolio control, these policies must be established considering aspects such as a detailed evaluation for granting credit, clear payment conditions, proactive follow-up, clear collection policies where the penalties for each case are established, in addition, supported by the use of technology, other financing alternatives must be considered.

**Keywords:** loans; credit; management; debt; bad debts.

### **Introducción**

La finalidad de las empresas puede variar dependiendo del tipo y objetivos específicos, pero en términos generales su principal objetivo es crear valor para sus propietarios, empleados y otros grupos de interés involucrados (Bhattacharya et al., 2023). Esta generación de valor no solo implica el reconocimiento de la marca en el mercado sino también la generación de beneficios económicos. Esto implica obtener ingresos a través de la venta de bienes o servicios y asegurar que los costos y gastos estén controlados para que las ganancias sean sostenibles y permitan el crecimiento y la inversión en la empresa (Davis, 2021).

Para lograr con los objetivos económicos las empresas pueden facilitar la compra de sus productos o servicios mediante el otorgamiento de crédito, cuyo fin es aumentar las ventas al permitir que los clientes adquieran bienes o servicios que, de otra manera, no podrían pagar de inmediato (Abuhommous, 2017; Bussoli y Conte, 2020). El acceso al crédito puede impulsar la demanda y aumentar las ventas a corto plazo. Las empresas también pueden adquirir créditos de sus proveedores y socios comerciales para fortalecer las relaciones y fomentar una mayor colaboración, esto puede ayudar a mantener una cadena de suministro sólida y asegurar un suministro constante de productos o servicios (Al-Eitan et al., 2023).

El problema se genera cuando los clientes no cumplen con el plazo de los créditos o simplemente no los liquidan, la empresa pierde los ingresos esperados y puede sufrir una disminución en su rentabilidad (Widyantari et al., 2019). La falta de pago de los créditos puede generar problemas de liquidez, si gran parte de los fondos están destinados a préstamos que no se están reembolsando, la empresa puede enfrentar dificultades para cumplir con sus propias obligaciones de pago a proveedores, empleados y otras partes interesadas (Bussoli y Conte, 2020).

Por otro lado, las empresas pueden incurrir en costos adicionales al intentar recuperar los créditos impagos, lo que implica la contratación de servicios de cobranza o la dedicación de recursos internos para gestionar la recuperación de deudas y su consecuente reducción de la rentabilidad de la empresa (Suárez et al., 2022).

Así mismo, la falta de pago de los créditos puede afectar la reputación de la organización, si los proveedores perciben que no es capaz de garantizar el cumplimiento de los términos del crédito, esto puede dañar la confianza en la empresa y disuadir a otros proveedores estratégicos de hacer negocios con ella (Markowitz, 1990; Suárez et al., 2022).

Como justificación para abordar este problema de investigación, se reconoce la importancia de la necesidad de identificar y comprender los factores que están asociados con el aumento de la cartera vencida en empresas de servicios financieros. Las variables que se considerarán son las políticas de crédito, evaluación de riesgos, condiciones económicas, calidad del proceso de cobranza, características del cliente y factores internos y externos que pueden influir en el incumplimiento de pagos (Chavan y Gambacorta, 2019). Los resultados permitirán a las empresas de servicios financieros implementar estrategias efectivas de gestión del riesgo crediticio, mejorar sus políticas de otorgamiento de crédito, fortalecer sus prácticas de cobranza y reducir la cartera vencida, lo que tendría un impacto positivo en su rentabilidad y salud financiera.

Esto adquiere relevancia al tener en cuenta que las empresas e instituciones financieras suelen implementar costosas estrategias de gestión de la cartera vencida para minimizar las pérdidas y recuperar los fondos impagados (Uddin et al., 2022). Esto puede incluir acciones como el envío de recordatorios de pago, la negociación de acuerdos de pago, el uso de servicios de cobranza, la reestructuración de deudas o, en última instancia, la adopción de acciones legales para recuperar los fondos adeudados. También implica establecer políticas de evaluación de riesgos sólidas, contar con procedimientos claros de seguimiento y cobranza, y realizar un monitoreo constante de los préstamos y créditos para identificar posibles problemas de pago y tomar medidas oportunas (Yang, 2017).

Por lo mencionado, el objetivo de esta investigación se centra en analizar a profundidad los factores que intervienen en el crecimiento de la cartera vencida en empresas de servicios financieros, identificando sus relaciones e interacciones, con el fin de proporcionar recomendaciones y estrategias efectivas para la gestión y reducción de la cartera vencida.

### **Marco Teórico**

Gestionar la cartera vencida es crucial para mantener la salud financiera de una empresa, al proteger su liquidez, reducir el riesgo crediticio y mantener la confianza del cliente permite el

crecimiento sostenible y la estabilidad financiera del negocio (Suárez et al., 2022; Vinueza et al., 2021).

La cartera vencida se refiere específicamente a los préstamos, créditos o cuentas por cobrar que han alcanzado su fecha de vencimiento sin ser pagados por parte de los deudores. Es decir, son las obligaciones que los clientes o prestatarios no han cumplido dentro del plazo establecido, estas obligaciones crediticias pueden incluir diversos tipos de deudas, como préstamos personales, tarjetas de crédito, hipotecas, préstamos comerciales u otras formas de financiamiento. La cartera vencida representa un riesgo para la empresa o institución financiera, porque implica que los ingresos esperados no se están materializando sumado a que existe un alta la probabilidad de que los deudores no paguen sus obligaciones en el futuro. Esto afecta directamente a la rentabilidad, el flujo de efectivo y la capacidad de la empresa para cumplir con sus propias obligaciones financieras (Bussoli y Conte, 2020; Widyantari et al., 2019).

Para mitigar el crecimiento de los deudores, la mayoría de las empresas realiza un análisis, previo al otorgamiento del crédito, mediante un indicador denominado score crediticio, también conocido como puntaje o calificación crediticia, es una medida numérica que representa la solvencia crediticia de una persona o empresa. Este es utilizado por las instituciones financieras y prestamistas para evaluar el riesgo de otorgar crédito a un individuo o entidad. Este indicador se calcula utilizando modelos estadísticos que analizan varios factores y comportamientos financieros, como el historial de pagos, la utilización de crédito, la duración del historial crediticio, el nivel de endeudamiento, entre otros (Bernerth et al., 2012). Estos modelos asignan una puntuación que refleja la probabilidad de que el solicitante pague sus deudas de manera oportuna. Aunque existen diferentes modelos y sistemas de puntuación crediticia, uno de los más conocidos es el FICO Score, desarrollado por la compañía Fair Isaac Corporation (Wann et al., 2022). Este indicador utiliza una escala de puntuación que va desde 300 hasta 850, donde una puntuación más alta indica un menor riesgo crediticio (Bernerth et al., 2012; Wann et al., 2022).

Los factores que se toman en cuenta para calcular el score crediticio pueden variar, pero se suele evaluar si se han realizado los pagos de manera puntual y si ha habido incumplimientos o retrasos en el pasado, también analizan la cantidad de crédito utilizado en relación con el límite de crédito disponible debido a que mantener un bajo porcentaje de utilización de crédito es favorable para el score. Otro aspecto es la cantidad de tiempo que el cliente ha tenido abierta cuentas y préstamos, así como, la variedad de tipos de crédito utilizados, como tarjetas de crédito, préstamos personales, hipotecas, etc. Por otro lado, también se suele evaluar el número de veces que se ha solicitado crédito en un periodo reciente.

Como referente metodológico se definen las siguientes categorías de análisis.

Las políticas de préstamo o crédito son un conjunto de normas, lineamientos y criterios establecidos por una empresa para evaluar, aprobar y administrar los créditos que otorga a sus clientes (Preeti y Roy, 2021). Estos lineamientos definen los términos y condiciones bajo los que se extenderá el crédito a los solicitantes, así como los juicios para evaluar la capacidad crediticia y el riesgo asociado a cada cliente. La formulación de políticas de crédito sólidas pretende aminorar el riesgo de incumplimiento y morosidad por parte de los clientes. Al definir criterios de evaluación

y establecer límites en cuanto al monto y plazo de los préstamos, las empresas pueden reducir la probabilidad de otorgar créditos a clientes con alta propensión a no pagar (Preeti y Roy, 2021).

Otra de las categorías de análisis es la evaluación del riesgo, este, un proceso mediante el cual se analiza y se valora la probabilidad de que un cliente incumpla con sus obligaciones de pago en un crédito. El objetivo principal de la evaluación del riesgo es determinar la viabilidad crediticia de un solicitante y establecer las condiciones adecuadas para minimizar el riesgo de impago (Zhang et al., 2022). Esto permite construir una base sólida para la toma de decisiones informadas en cuanto a la aprobación o rechazo de un crédito, porque permite identificar los clientes con una alta probabilidad de cumplir con sus obligaciones y los que representan un mayor riesgo de impago. En las normativas de varios países, las empresas de gestión crediticia están sujetas a regulaciones que exigen una evaluación adecuada del riesgo crediticio, el cumplimiento de estas normativas es esencial para evitar sanciones y mantener la licencia para operar (Phung et al., 2022).

En el caso de condiciones económicas como factores de cartera vencida, se hace referencia a las condiciones macroeconómicas y variables económicas que pueden influir en la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones crediticias. Estas condiciones económicas pueden afectar la estabilidad financiera de los prestatarios y como consecuencia pueden tener un impacto significativo en la tasa de cartera vencida de la empresa de gestión crediticia (Dimitrios et al., 2016). A menudo, se considera la fase del ciclo económico en la que se encuentra un país o una región ya que esto puede afectar la capacidad de los clientes para pagar sus deudas, por ejemplo, durante una recesión económica, es más probable que las empresas y los individuos enfrenten dificultades financieras, lo que aumenta el riesgo de incumplimiento en los préstamos. Algunos de los aspectos que se consideran en esta categoría son: la tasa de desempleo, la inflación, la tasa de interés, estabilidad política y normativa (Phung et al., 2022; Preeti y Roy, 2021).

La siguiente categoría de análisis es la calidad en el proceso de cobranza, esta se refiere a la eficacia y eficiencia con la se lleva a cabo las acciones y estrategias destinadas a recuperar los pagos pendientes de sus clientes con cartera vencida. Es un factor crítico que influye en la capacidad de la empresa para recuperar los préstamos impagados debido a que un proceso de cobranza efectivo ayuda a recuperar los préstamos vencidos y minimizar las pérdidas por impagos. Cuanto más rápida y eficiente sea la recuperación de la cartera vencida, menor será el impacto negativo en los ingresos y la rentabilidad de la empresa (Makri et al., 2014). Hay que tener en cuenta que un proceso de cobranza respetuoso y bien gestionado ayuda a preservar la reputación de la empresa y a mantener una buena relación con los clientes. Esto es importante para la retención de clientes y para atraer nuevos negocios. Un proceso de cobranza bien gestionado permite mantener una comunicación efectiva con los clientes en situación de morosidad, esto puede facilitar la negociación de acuerdos de pago y evitar daños en la relación con el cliente, lo que podría resultar en futuros negocios una vez que se regularicen sus pagos (Partovi y Matousek, 2019).

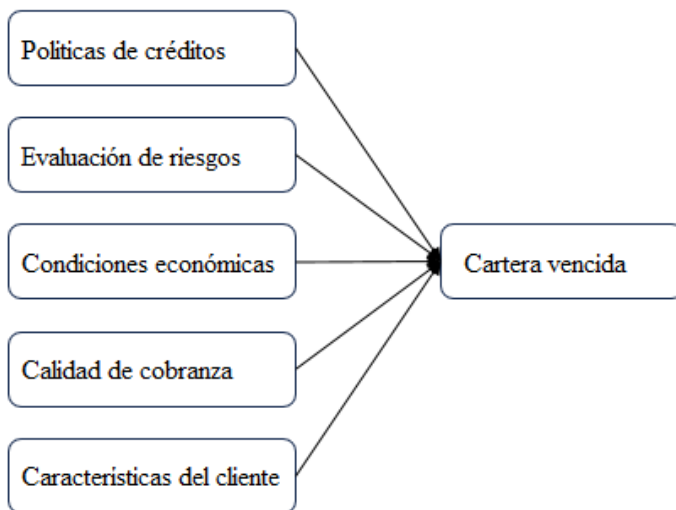
En lo que respecta a la categoría de análisis de las características del cliente, se refieren a los atributos y comportamientos individuales de los clientes que pueden influir en su capacidad para cumplir con las obligaciones crediticias (Aslam et al., 2020). Las características del cliente proporcionan información clave para evaluar la capacidad del cliente para pagar un préstamo. Al conocer detalles sobre sus ingresos, deudas, gastos y estabilidad laboral, la empresa puede

determinar si el cliente tiene la capacidad financiera para asumir la deuda adicional del préstamo (Omogbhemhe y Momodu, 2021). Esto ayuda a prever el riesgo de que el cliente se convierta en parte de la cartera vencida y permite tomar decisiones más informadas al otorgar nuevos créditos. Por ejemplo, conociendo las características del cliente, la empresa puede adaptar las condiciones y términos del crédito para reducir el riesgo de impago, es decir, se puede ajustar el monto del préstamo o los plazos de pago en función de la capacidad crediticia del cliente.

Las características del cliente también influyen en la efectividad de las estrategias de cobranza, conocer el comportamiento y las preferencias del cliente permite implementar enfoques de cobranza más personalizados y efectivos.

## Figura 1

### *Modelo teórico propuesto*



*Fuente:* Elaboración propia.

## Metodología

El enfoque utilizado en este trabajo de investigación es de tipo cualitativo. Su aplicación se justifica porque el objetivo principal de este tipo de enfoque es comprender en profundidad las perspectivas, experiencias y opiniones de los participantes, así como capturar información detallada y contextual sobre el tema de investigación (Alase, 2017). Es importante señalar que el enfoque de investigación cualitativa no pretende obtener resultados generalizables a una población más amplia, sino proporcionar una comprensión en profundidad y rica del problema de investigación desde la perspectiva de los participantes entrevistados (Aspers y Corte, 2019).

Para responder al objetivo de esta investigación se planteó un alcance descriptivo con el fin de describir y comprender las características, experiencias y percepciones relacionadas con el crecimiento de la cartera vencida en empresas de servicios financieros y así poder realizar el análisis respectivo de los factores identificados (Lindgren et al., 2020).

Los datos se consiguieron mediante la obtención de un catastro de entidades administradoras de crédito, de este documento se identificaron 57 entidades que según el Banco Central del Ecuador están autorizadas como administradoras de los sistemas auxiliares de pago (BCE, 2023) que se tomó como la población de estudio. En una primera instancia, se contactó vía correo electrónico con estas empresas para concertar una cita y evaluar la posibilidad de agendar una entrevista con la jefatura del área financiera y gestión de créditos. Como segundo paso, se contactó vía telefónica con estas empresas para confirmar y solicitar las entrevistas. Como resultado de esta gestión solo se pudieron realizar 25 entrevistas a gerentes, jefes de área de crédito y operarios de cobranzas de estas entidades.

Como instrumento para medir los factores que pueden influir en el crecimiento de la cartera vencida, se pueden utilizar diferentes métodos y técnicas de medición según la naturaleza de cada factor. Sin embargo, para este estudio se eligió hacer un cuestionario de temas abiertos que sirvió de guía para la entrevista (Dolczewski, 2022). El cuestionario constaba de las siguientes secciones:

1. Políticas de préstamo: Se tocó el tema de la revisión de documentos y manuales internos de las empresas financieras, entrevistas con personal clave y análisis de los criterios utilizados para otorgar créditos. También se abordó el tema de indicadores cuantitativos, como el porcentaje de solicitudes de crédito aprobadas, el tamaño promedio de los préstamos o la tasa de interés aplicada.
2. Evaluación de riesgos: Para este factor se sugirió el tema de métodos utilizados para evaluar la capacidad crediticia de los clientes, como el análisis de los ingresos, el historial crediticio y la relación entre la deuda y los ingresos. También se preguntó sobre el uso de indicadores cuantitativos, como el índice de morosidad, el porcentaje de préstamos incobrables o el índice de cobertura de pérdidas crediticias.
3. Condiciones económicas: Se preguntó su opinión sobre cómo estos indicadores proporcionan información sobre el entorno económico en el que operan las empresas financieras y pueden ser utilizados para analizar su relación con la cartera vencida. Las condiciones económicas pueden contemplar datos macroeconómicos, como el crecimiento del PIB, la tasa de desempleo, la inflación o los índices de confianza empresarial.
4. Calidad del proceso de cobranza: En este caso se planteó el uso de indicadores como el tiempo promedio de cobranza, la proporción de deudas recuperadas, el porcentaje de acuerdos de pago alcanzados o la satisfacción del cliente en relación con el proceso de cobranza.
5. Características del cliente: Se planteó el tema como la edad, el historial crediticio, la estabilidad laboral o la industria en la que operan, pueden medirse a través de datos demográficos y financieros. Estos datos se pueden recopilar a través de solicitudes de crédito, informes crediticios, encuestas o entrevistas con los propios clientes.

Es importante adaptar las medidas y técnicas de medición a cada factor específico y utilizar una combinación de enfoques cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión completa

de su impacto en el crecimiento de la cartera vencida. En la Tabla 1 se resumen estas secciones con sus respectivos criterios.

**Tabla 1**

*Resumen de los factores de análisis*

<b>Categoría</b>	<b>Criterio</b>
Políticas de crédito	Manuales, formularios, procesos, protocolos.
Evaluación de riesgo	Capacidad de pago de clientes, 5 c de crédito.
Condiciones económicas	Datos macroeconómicos, inflación, confianza empresarial.
Calidad de cobranza	Establecimiento de indicadores.
Características del cliente	Factores demográficos, situación laboral.

La validación del instrumento de recolección de datos se lo realizó mediante la técnica de muestreo teórico o saturación de datos, lo que significa que se continúan realizando entrevistas hasta que se obtiene una repetición de patrones y temas emergentes y se alcanza un nivel de comprensión adecuado del fenómeno (Ramlah et al., 2021). Esto asegura que se haya capturado una diversidad de perspectivas y se hayan explorado en profundidad.

La saturación de datos se refiere a la redundancia temática o conceptual que se encuentra en los datos recopilados. Es decir, que a medida que se realizan más entrevistas o se recopilan más datos, se encuentran menos categorías o perspectivas, y en su lugar, se observan repeticiones o confirmaciones de los temas y categorías ya identificadas (Turnbull y Carr, 2020).

El muestreo teórico permite que la investigación cualitativa se centre en la calidad y la profundidad de los datos en lugar de buscar una muestra representativa de la población (Chacón et al., 2022). A medida que se realiza el análisis de los datos y se identifican patrones emergentes, se pueden tomar decisiones sobre la finalización de la recolección de datos en función de la saturación alcanzada.

## **Resultados y Discusión**

El presente estudio tuvo como objetivo analizar los factores que intervienen en el crecimiento de cartera vencida de empresas servicios financieros, se consideraron las siguientes categorías de análisis cualitativo: políticas de crédito, evaluación del riesgo, condiciones económicas, calidad en el proceso de cobranza y características de clientes. A continuación, se presentan los resultados individuales para cada uno de estos factores.

**Políticas de Crédito:** El análisis de las entrevistas reveló que las políticas de crédito en las empresas de servicios financieros se presentan resultados desfavorables. Diecinueve de los veinticinco gerentes financieros entrevistados expresaron preocupación por la falta de flexibilidad



en las políticas de crédito, lo que limita la capacidad de adaptarse a las necesidades y circunstancias cambiantes de los clientes. Además, coincidieron en mencionar que las políticas restrictivas de otorgamiento de crédito pueden resultar en la exclusión de clientes potencialmente solventes, afectando negativamente el crecimiento de la empresa. Uno de los entrevistados ejemplificó lo siguiente: “suponga que una empresa que ofrece préstamos a pequeñas y medianas empresas podría tener políticas de crédito muy conservadoras que exijan altos niveles de colateral o requisitos financieros difíciles de cumplir para los solicitantes, el resultado es que muchas empresas que podrían beneficiarse de un préstamo para expandir sus operaciones o mejorar su flujo de efectivo porque se ven excluidas debido a las restricciones impuestas por las políticas de crédito.”

Por otro lado, también se identificó que algunas empresas carecen de políticas de crédito sólidas y bien definidas, la falta de directrices claras puede llevar a una toma de decisiones poco consistente y desorganizada en el proceso de otorgamiento de créditos (Preeti y Roy, 2021). Esto podría resultar en préstamos otorgados a clientes de alto riesgo sin una adecuada evaluación de su capacidad de pago, lo que aumenta el riesgo de impago y la cartera vencida. Con respecto a esto, otro entrevistado mencionó: “muchas veces se pasa por alto las políticas de crédito establecidas solo para captar nuevos clientes y cumplir con los presupuestos del departamento”.

**Evaluación del Riesgo:** Los resultados en cuanto a la evaluación del riesgo también fueron desfavorables. Los gerentes financieros señalaron que, en algunas ocasiones, la evaluación del riesgo se basa únicamente en datos financieros históricos, lo que puede no reflejar adecuadamente la capacidad de pago actual del cliente. Además, se mencionó la falta de recursos y tecnologías avanzadas para llevar a cabo una evaluación más exhaustiva del riesgo, lo que podría resultar en decisiones inadecuadas de otorgamiento de crédito, un entrevistado mencionó: “nos enfrentamos a desafíos a diario en este aspecto debido a factores como la disponibilidad limitada de datos actualizados sobre los clientes, la falta de tecnologías avanzadas para análisis de datos o la falta de recursos especializados para realizar una evaluación más profunda”.

Algunos entrevistados coincidieron en la siguiente afirmación: “Para evaluar el riesgo crediticio, se utiliza principalmente datos históricos de crédito y la puntuación crediticia de cada solicitante. Sin embargo, la evaluación no considera otros factores relevantes, como la estabilidad laboral del cliente, la relación entre la deuda y los ingresos, o las circunstancias económicas actuales del solicitante. Como resultado, la empresa aprueba préstamos para clientes con altos puntajes de crédito, pero que tienen una alta relación deuda-ingresos y una estabilidad laboral incierta”. Como se podrá entrever, en poco tiempo, varios de estos clientes comienzan a enfrentar dificultades financieras y se retrasan en los pagos, lo que aumenta la cartera vencida y las pérdidas para la empresa.

Así mismo, algunas empresas pueden tener una evaluación del riesgo demasiado conservadora, lo que lleva a la exclusión de clientes potencialmente solventes y confiables. Por ejemplo, una empresa puede rechazar la solicitud de un cliente con un historial crediticio problemático, pero que ha demostrado una mejora significativa en sus finanzas y un esfuerzo genuino por cumplir con sus obligaciones. Esta política excesivamente restrictiva puede limitar el crecimiento de la empresa y la oportunidad de atender a clientes con un alto potencial de ser buenos prestatarios.

**Condiciones Económicas:** El análisis de las entrevistas indicó que las condiciones económicas tienen un efecto positivo en el otorgamiento de los créditos, aunque algunos entrevistados destacaron que la volatilidad económica y las recesiones impactan negativamente en la capacidad de los clientes para cumplir con sus obligaciones de pago. Las condiciones económicas favorables se caracterizan por un crecimiento económico estable, una tasa de desempleo baja, baja inflación y otros indicadores positivos que respaldan la solidez financiera de los clientes y la economía en general. Los entrevistados coincidieron con expresiones como: “En un entorno económico en crecimiento, la mayoría de los clientes experimentan una mejora en sus ingresos y estabilidad laboral. Esto conduce a una mayor capacidad de pago de sus deudas, lo que disminuye el riesgo de incumplimiento en los préstamos otorgados”. En este contexto, las empresas pueden experimentar ventajas significativas que ayudan a reducir la cartera vencida y mejorar el rendimiento financiero.

**Calidad en el Proceso de Cobranza:** Una minoría de los entrevistados manifestaron que, en algunas ocasiones, el proceso de cobranza carece de enfoques personalizados y estrategias proactivas para recuperar los pagos pendientes, lo que puede conducir a una mayor tasa de cartera vencida y afectar la rentabilidad de la empresa. Sin embargo, la mayoría afirma que no es un factor que incide directamente en el crecimiento de la cartera vencida, porque el proceso de cobranza es dinámico y se adapta estrategias de recaudación dependiendo de las circunstancias y de los clientes. Los entrevistados coincidieron en afirmaciones como: “En lugar de esperar a que los pagos se retrasen, la empresa contacta a los clientes antes de la fecha de vencimiento para recordarles sus obligaciones de pago, además, utiliza una combinación de comunicaciones por correo electrónico, mensajes de texto y llamadas telefónicas para mantener una comunicación cercana con los clientes en situación de morosidad”. Esta estrategia de cobranza ha demostrado ser altamente efectiva, los buenos clientes aprecian la atención y el enfoque personalizado, lo que ha llevado a una mayor disposición para regularizar sus pagos a tiempo. Otro entrevistado mencionó sobre esta estrategia: “la empresa ha logrado reducir significativamente su cartera vencida, disminuir las pérdidas por impagos y mejorar su reputación en el mercado”.

**Características de Clientes:** Los resultados respecto a las características de clientes también tuvieron una apreciación media de incidencia con la cartera vencida. Los entrevistados identificaron que ciertos clientes presentan comportamientos de pago inconsistentes y tienen historiales crediticios problemáticos, lo que aumenta el riesgo de incumplimiento. Pero para la mayoría este factor no representa una amenaza de incumplimiento porque la identificación y comprensión de ciertas características positivas en los clientes pueden contribuir a reducir la cartera vencida en las empresas. Los entrevistados coincidieron en la afirmación de “Al otorgar créditos a clientes con características favorables, la empresa puede reducir su exposición a clientes de alto riesgo y, por lo tanto, disminuir la probabilidad de enfrentar problemas de morosidad”.

Al enfocarse en clientes con características positivas, la empresa puede mejorar la gestión crediticia y reducir el riesgo de impago. En la Tabla 2 se resumen los factores y el grado de incidencia de estos al crecimiento de la cartera vencida teniendo como base las respuestas de los entrevistados para esta investigación.

**Tabla 2**

*Resumen de los factores identificados que inciden en el crecimiento de la cartera vencida*

Factores identificados	Incidencia en la cartera vencida				
	1	2	3	4	5
Políticas de créditos					X
Evaluación de riesgos					X
Condiciones económicas			X		
Calidad de cobranza		X			
Características del cliente			X		

Finalmente, los resultados de las entrevistas con 25 gerentes financieros de empresas administradoras de crédito indican que los factores de políticas de crédito y características de clientes muestran resultados desfavorables en el análisis individual. La falta de flexibilidad en las políticas de crédito y la presencia de clientes con historiales crediticios problemáticos se identificaron como aspectos que influyen negativamente en la cartera vencida. Estos hallazgos resaltan la importancia de revisar y mejorar las políticas de crédito y fortalecer la evaluación del riesgo y el proceso de cobranza para optimizar la gestión crediticia y reducir la cartera vencida.

### Conclusiones

Como conclusión de esta investigación se puede mencionar que, las políticas de crédito son un factor crucial por lo que hay que encontrar un equilibrio entre la prudencia en la evaluación del riesgo y la necesidad de otorgar créditos para impulsar el crecimiento del negocio. Hay que reconocer que una política de crédito bien estructurada y flexible puede mejorar la capacidad de la empresa para atraer clientes solventes y reducir la cartera vencida, lo que resulta en una gestión crediticia más exitosa y rentable.

Con respecto al análisis del factor evaluación del riesgo se concluye que en las empresas se destaca la importancia de implementar procesos sólidos y exhaustivos para evaluar la capacidad crediticia de los clientes. Una evaluación del riesgo adecuada, que considere tanto datos financieros como no financieros, puede mejorar la precisión en la toma de decisiones de otorgamiento de crédito, reducir el riesgo de impago y aumentar la rentabilidad de la empresa a largo plazo.

Se concluye también que, las condiciones económicas favorables juegan un papel crucial en el desempeño de la recuperación de la cartera vencida. Un entorno económico positivo crea oportunidades para reducir el riesgo de impago, aumentar la rentabilidad y mejorar la posición financiera de la empresa. La capacidad de adaptarse y aprovechar las condiciones económicas favorables es esencial para el éxito a largo plazo de la empresa en el sector de gestión crediticia.

Además, una calidad sobresaliente en el proceso de cobranza es un factor determinante para reducir la cartera vencida en las empresas. Una gestión profesional y eficiente de la cobranza permite una mayor recuperación de pagos, una reducción de pérdidas, el mantenimiento de la

relación con el cliente y una mejora en la reputación de la empresa. La implementación de estrategias efectivas de cobranza puede ser un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de la empresa en el sector de gestión crediticia.

Finalmente se concluye que, considerar las características favorables de los clientes al otorgar créditos puede ser un factor determinante para reducir la cartera vencida en las empresas. Al enfocarse en clientes con alta capacidad de pago y responsabilidad financiera, la empresa puede mejorar su gestión crediticia, reducir el riesgo de impago y aumentar su rentabilidad. La identificación y comprensión de características positivas en los clientes son esenciales para una operación crediticia exitosa y sostenible. También es importante mencionar que en este tipo de investigación sobre los factores que intervienen en el crecimiento de la cartera vencida de empresas de servicios financieros, existen varias limitaciones que deben ser consideradas. Algunas de las limitantes fueron:

La obtención de datos precisos y actualizados sobre la cartera vencida y otros indicadores financieros fue un desafío debido a que algunas empresas fueron reticentes a compartir información sensible sobre su desempeño crediticio. Además, el acceso a datos de clientes específicos estuvo sujeto a regulaciones de privacidad y protección de datos, lo que limitó el alcance de la investigación.

Por otro lado, la investigación basada en entrevistas con un número limitado de gerentes financieros puede no reflejar completamente la diversidad y complejidad de las empresas de servicios financieros, puesto que, los gerentes pueden tener opiniones subjetivas sobre los factores que afectan la cartera vencida. Como recomendación se sugiere como continuación a esta investigación medir y cuantificar estos factores.

### Referencias Bibliográficas

- Abuhommous, A. A. A. (2017). The Impact of Offering Trade Credit on Firms' Profitability. *Journal of Corporate Accounting and Finance*, 28(6). <https://doi.org/10.1002/jcaf.22298>
- Alase, A. (2017). The Interpretative Phenomenological Analysis (IPA): A Guide to a Good Qualitative Research Approach. *International Journal of Education and Literacy Studies*, 5(2). <https://journals.aiac.org.au/index.php/IJELS/article/view/3400>
- Al-Eitan, G. N., Khanji, I. M., & Saraireh, S. A. (2023). Trade Credit Management and Profitability of Jordanian Manufacturing Firms. *Risks*, 11(1). <https://doi.org/10.3390/risks11010016>
- Aslam, M., Kumar, S., & Sorooshian, S. (2020). Predicting likelihood for loan default among bank borrowers. *International Journal of Financial Research*, 11(1). <https://doi.org/10.5430/ijfr.v11n1p318>
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is Qualitative in Qualitative Research. *Qualitative Sociology*, 42(2). <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>
- BCE. (2023). *Entidades autorizadas como administradoras de los sistemas auxiliares de pago*. [https://www.bce.fin.ec/images/riesgos-operaciones/SAP\\_AUTORIZADOS\\_CATASTRO.pdf](https://www.bce.fin.ec/images/riesgos-operaciones/SAP_AUTORIZADOS_CATASTRO.pdf)

- Bernerth, J. B., Taylor, S. G., Walker, H. J., & Whitman, D. S. (2012). An empirical investigation of dispositional antecedents and performance-related outcomes of credit scores. *Journal of Applied Psychology*, 97(2). <https://doi.org/10.1037/a0026055>
- Bhattacharya, C. B., Sen, S., Edinger-Schons, L. M., & Neureiter, M. (2023). Corporate Purpose and Employee Sustainability Behaviors. *Journal of Business Ethics*, 183(4). <https://doi.org/10.1007/s10551-022-05090-5>
- Bussoli, C., & Conte, D. (2020). Trade credit and firm profitability: moderation analysis of intercompany financing in Italy. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 27(6). <https://doi.org/10.1108/JSBED-04-2020-0133>
- Chavan, P., & Gambacorta, L. (2019). Bank lending and loan quality: an emerging economy perspective. *Empirical Economics*, 57(1). <https://doi.org/10.1007/s00181-018-1436-5>
- Davis, G. F. (2021). Corporate Purpose Needs Democracy. *Journal of Management Studies*, 58(3). <https://doi.org/10.1111/joms.12659>
- Dimitrios, A., Helen, L., & Mike, T. (2016). Determinants of non-performing loans: Evidence from Euro-area countries. *Finance Research Letters*, 18. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2016.04.008>
- Dolczewski, M. (2022). Semi-structured interview for self-esteem regulation research. *Acta Psychologica*, 228. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2022.103642>
- Lindgren, B. M., Lundman, B., & Graneheim, U. H. (2020). Abstraction and interpretation during the qualitative content analysis process. *International Journal of Nursing Studies*, 108. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2020.103632>
- Makri, V., Tsagkanos, A., & Bellas, A. (2014). Determinants of non-performing loans: The case of Eurozone. *Panaeconomicus*, 61(2). <https://doi.org/10.2298/PAN1402193M>
- Markowitz, H. M. (1990). Normative portfolio analysis: Past, present, and future. *Journal of Economics and Business*, 42(2). [https://doi.org/10.1016/0148-6195\(90\)90026-9](https://doi.org/10.1016/0148-6195(90)90026-9)
- Mohi Uddin, M., Tazul Islam, M., & Al Farooque, O. (2022). Effects of politically controlled boards on bank loan performance: an emerging economy perspective. *Journal of Accounting in Emerging Economies*. <https://doi.org/10.1108/JAEE-11-2021-0353>
- Omogbhemhe, M. I., & Momodu, I. B. A. (2021). Model for predicting bank loan default using XGBoost. *International Journal of Computer Applications*, 183(32). <https://doi.org/10.5120/ijca2021921705>
- Partovi, E., & Matousek, R. (2019). Bank efficiency and non-performing loans: Evidence from Turkey. *Research in International Business and Finance*, 48. <https://doi.org/10.1016/j.ribaf.2018.12.011>
- Peña Suárez, D., Silva Álvarez, N. D., & Navas Espín, G. R. (2022). Analysis of the past-due portfolio and its impact on the liquidity of Banco Pichincha in Puyo. *Universidad y Sociedad*, 14(S2). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2774>
- Phung, Q. T., Van Vu, H., & Tran, H. P. (2022). Do non-performing loans impact bank efficiency? *Finance Research Letters*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.frl.2021.102393>
- Preeti, & Roy, S. (2021). Application of Hybrid Approach in Banking System: An Undesirable Operational Performance Modelling. *Global Business Review*. <https://doi.org/10.1177/09721509211026789>
- Ramlah, S., Sudiro, A., & Juwita, H. A. J. (2021). The influence of compensation and job stress on turnover intention through mediation of job satisfaction. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147- 4478), 10(4). <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v10i4.1206>

- Reales Chacón, L. J., Robalino Morales, G. E., Peñafiel Luna, A. C., Cárdenas Medina, J. H., & Cantuña Vallejo, P. F. (2022). Non-probabilistic intentional sampling: a scientific research tool in health science careers. *Universidad y Sociedad*, 14(S5), 681–691. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338>
- Rivas Vinuesa, M. C., Cabanilla Guerra, G., y Coello Bajaña, M. G. (2021). El impacto del riesgo crediticio en rentabilidad de cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas. *Universidad y Sociedad*, 13(S3). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2505>
- Turnbull, LL., & Carr, S. (2020). The collaboration compass: A preliminary model for navigating collaborative practice. *Journal of Multidisciplinary Healthcare*, 13. <https://doi.org/10.2147/JMDH.S257160>
- Wann, C. R., Brockman, B. K., & Brockman, C. M. (2022). Credit record overconfidence and alternative financial service use. *Review of Behavioral Finance*. <https://doi.org/10.1108/RBF-09-2021-0171>
- Widyantari, P., Sugiarta, I. K., & Hudiananingsih, P. D. (2019). Analysis of the effectiveness of accounts receivable management on the risk of uncollectible accounts at four seasons resort bali at jimbaran bay. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 2(2).
- Yang, C. C. (2017). Reduction of non-performing loans in the banking industry: an application of data envelopment analysis. *Journal of Business Economics and Management*, 18(5). <https://doi.org/10.3846/16111699.2017.1358209>
- Zhang, P., Zhang, M., Zhou, Q., & Haider Zaidi, S. A. (2022). The relationship among financial inclusion, non-performing loans, and economic growth: insights from OECD Countries. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.939426>