

13

Fecha de presentación: febrero, 2023

Fecha de aceptación: abril, 2023

Fecha de publicación: junio, 2023

GESTIÓN DE COBROS

EN EL SECTOR BANCARIO ECUATORIANO: UNA EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE RECUPERACIÓN DE DEUDAS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS

DEBT COLLECTION MANAGEMENT IN THE ECUADORIAN BANKING SECTOR: AN EVALUATION OF DEBT RECOVERY PRACTICES IN FINANCIAL INSTITUTIONS

Wilmer Medardo Arias Collaguazo¹

E-mail: ui.wilmerarias@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1438-4012>

Carlos Wilman Maldonado Gudiño¹

E-mail: ui.carlosmaldonado@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8784-211X>

Luis German Castro Morales¹

E-mail: ui.luiscastro@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7521-923X>

Olga Germania Arciniegas Paspuel¹

E-mail: ui.olgaarciniegas@uniandes.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9161-4846>

¹Universidad Regional Autónoma de Los Andes Ibarra. Ecuador.

Cita sugerida (APA, séptima edición)

Arias Collaguazo, W. M., Maldonado Gudiño, C. W., Castro Morales, L. G., & Arciniegas Paspuel, O. G. (2023). Gestión de cobros en el sector bancario ecuatoriano: una evaluación de las prácticas de recuperación de deudas en instituciones financieras. *Universidad y Sociedad*, 15(S2), 110-119.

RESUMEN

La gestión del proceso de pagos surge como un componente crítico del proceso crediticio debido a que su ausencia puede generar problemas con la liquidez de las instituciones financieras. Por ello, se ha considerado necesario examinar las relaciones funcionales entre los distintos canales de gestión de cobros y recuperación de valores perdidos. El estudio que se llevó a cabo se distingue por un enfoque mixto o multimétodo que no es experimental y se basa en el uso de técnicas documentales para recopilar datos tanto primarios como secundarios. El procesamiento de datos se ha llevado a cabo utilizando metodologías fundamentadas teóricamente. En términos de lenguaje descriptivo, ha habido una tendencia en el uso de canales tontos por parte de las instituciones financieras. Los resultados inferenciales obtenidos tras aplicar una serie de procedimientos de contraste de hipótesis han permitido llegar a la conclusión de que existe una relación significativa entre los valores realizados y los canales utilizados para gestionar las comisiones.

Palabras clave: Proceso crediticio, procesamiento de datos, lenguaje descriptivo, procedimientos de contraste y comisiones.

ABSTRACT

The management of the payment process emerges as a critical component of the credit process because its absence can generate problems with the liquidity of financial institutions. Therefore, it has been considered necessary to examine the functional relationships between the different channels of collection management and recovery of lost values. The study that was carried out is distinguished by a mixed or multi-method approach that is not experimental and is based on the use of documentary techniques to collect both primary and secondary data. Data processing has been carried out using theoretically grounded methodologies. In terms of descriptive language, there has been a trend in the use of dumb channels by financial institutions. The inferential results obtained after applying a series of hypothesis testing procedures have allowed us to conclude that there is a significant relationship between realized values and the channels used to manage commissions.

Keywords: Credit process, data processing, descriptive language, testing procedures and commissions.

INTRODUCCIÓN

Este análisis tiene como objetivo examinar la gestión de cobranzas en el contexto del crédito, una materia de estudio que se encuentra en el ámbito de las ciencias políticas y económicas. Para ello, es importante comenzar con una definición precisa del concepto de crédito, que ha sido objeto de numerosos estudios por parte de economistas y expertos financieros. (González, 2018), y el crédito se ha ido desarrollando a lo largo de los años con los altos y bajos del sistema financiero ecuatoriano, con políticas a corto plazo y poco constantes de un gobierno a otro (Quevedo et al., 2018).

La definición del concepto de crédito resulta fundamental para su adecuada gestión. En este sentido, diversos autores han abordado la conceptualización del término, aludiendo al mismo como una suma de dinero otorgada en préstamo a un individuo o entidad, que se compromete, de manera verbal o contractual, a su restitución en plazos determinados, a los cuales se suman intereses, seguros y otros costos (Morales & Morales, 2014).

El siguiente concepto resulta importante en las actividades de intermediación financiera, es el proceso crediticio que va desde la promoción, integración y solicitud, análisis del crédito, desembolso y finalmente seguimiento y recuperación del crédito dando un carácter más técnico a estas actividades, permitiendo que recabe sistemáticamente la evidencia suficiente para su recuperación (Sánchez-Gooding & Rodríguez-Lozano, 2016).

Dentro del mismo marco, también se encuentra la gestión de cobranzas que se considera como una herramienta de la administración financiera que tiene como propósito la disminución de la cartera así como la contención de la morosidad procurando que un retorno económico de los valores monetarios prestados a corto plazo (Hadad, 2019).

Como apoyo a la recuperación de las carteras de crédito están las políticas de crédito que son muy necesarias para transmitir las instrucciones correctas acerca de los requisitos y actividades que se deben realizar por los responsables dentro de un marco legal y moral para la recuperación de los valores monetarios desembolsados dentro del proceso crediticio (Peralta et al., 2021; Morales et al., 2019).

Entre otros aspectos también cabe destacar que al igual que en el crédito donde se ha establecido un proceso, en la gestión de cobranzas de igual forma se ha determinado un proceso que va desde el aviso previo al vencimiento, aviso una vez vencida, contacto, compromiso y finalmente proceso judicial que viene a convertirse

en la última instancia para recuperar los valores vencidos (Morales & Carrasco, 2017).

El componente final de un proceso de crediticio está la recuperación de los valores monetarios prestados a un deudor, sin embargo, su recuperación tiene dos vías probables sin novedades al recuperar el valor monetario pactado, y con novedades para lograr recuperar los valores monetarios pactados. Por lo tanto, el verdadero trabajo para el gestor de cobranzas viene en el segundo momento, cuando existen novedades, es decir aparecen dificultades para su recuperación (Sauñe, 2020).

Se habla de que la ineficiencia en la recuperación de las carteras de crédito no sólo en las instituciones de intermediación financiera sino también a nivel empresarial tiene una repercusión directa sobre la liquidez de las organizaciones, pudiéndolas llevarlas incluso a la bancarrota, debido a la debilidad de políticas y estrategias, para la recuperación de dichos valores vencidos (Morales & Morales, 2014).

Sin embargo, el Sistema Financiero del Ecuador mantiene un adecuado sistema de gestión de cobranzas basado en la segmentación y utilización de canales de contacto que es aplicado y monitoreado mensualmente, por las entidades de control. Cabe señalar que de todas las estrategias aplicadas por las entidades de intermediación financiera se encuentran cuatro importantes actividades que son relevantes dentro de la estrategia de recuperación de valores vencidos. Entre estas actividades se encuentran las gestiones realizadas por diferentes canales como las: telefónicas, por medio mensajería (SMS), por correo electrónico (email), y la visitas in situ a los deudores (Uquillas-Andrade & Carrera, 2018).

Con respecto al primer canal utilizado, son las llamadas telefónicas que es un medio sincrónico aplicado por un asesor que permite un contacto directo por medio de voz, y abarca un gran número de clientes a quienes se les expone información clara y precisa de los montos, intereses por mora y fechas de vencimiento, es muy utilizada por su bajo costo.

El siguiente canal de mensajería (SMS) también de uso masivo, en cambio éste medio es asincrónico, el asesor lo aplica en tiempos diferentes al que el receptor del mensaje lo va a leer, dentro del mensaje por lo general es muy corto y precisa el monto a pagar y la fecha de vencimiento, son muy efectivos como recordatorio para los deudores, debido a la masificación del uso del celular.

Las instituciones de intermediación financiera han adoptado el uso de diversas tecnologías para llevar a cabo su gestión crediticia, siendo el correo electrónico (email)

un canal de comunicación que ha cobrado relevancia en este ámbito. Si bien es cierto que los mensajes de celular resultan más efectivos que los correos electrónicos debido a su carácter inmediato y sincrónico, estos últimos ofrecen la posibilidad de integrar una mayor cantidad de información dirigida al deudor, los correos electrónicos permiten a las instituciones financieras proporcionar información detallada al deudor, tales como la explicación de los montos adeudados, los intereses por mora, las fechas de pago, y otros datos informativos relevantes para la gestión de su deuda. Además, es posible adjuntar a estos correos electrónicos estados de cuenta, reportes de comportamiento crediticio, y otra información relevante que pueda persuadir al deudor a gestionar el pago de su deuda. Si bien es cierto que el uso de correos electrónicos como canal de comunicación crediticia no es tan efectivo como el de los mensajes de celular, resulta indudable su capacidad para complementar la gestión crediticia y fortalecer el vínculo entre el deudor y la institución financiera. En este sentido, su utilización adecuada y efectiva puede contribuir a mejorar la gestión financiera de las instituciones de intermediación financiera, así como a incrementar la tasa de éxito en la recuperación de créditos (Hoffmann & Doucette, 2012).

Por último, es importante destacar el cuarto canal utilizado por las instituciones financieras para la gestión de cobros, el cual se basa en las visitas de campo (in situ). Este tipo de gestión implica un abordaje personalizado y directo al deudor, lo que puede resultar altamente efectivo en la recuperación de créditos. Sin embargo, su ejecución implica un mayor costo debido a que se deben considerar los gastos de traslado y alimentación del cobrador, así como los riesgos a los que este puede estar expuesto durante su gestión. Es importante tener en cuenta que la visita de campo resulta más invasiva para el cliente, por lo que se requiere una gestión adecuada y con la debida capacitación para evitar posibles situaciones conflictivas. En este sentido, la experiencia y formación del asesor en la gestión de cobros resulta fundamental para la efectividad de esta estrategia. La gestión de cobros mediante visitas de campo es un canal de comunicación que, a pesar de tener un mayor costo y riesgo, puede resultar altamente efectivo en la recuperación de créditos. Por ello, su utilización debe ser considerada en función de las necesidades y particularidades de cada caso, garantizando siempre una adecuada planificación y gestión del proceso para minimizar los riesgos y maximizar los resultados.

Estos canales son las principales actividades realizadas por las instituciones de intermediación financiera en el

Ecuador para gestionar la cobranza de los valores monetarios vencidos en el sistema bancario. Sin embargo se plantea una pregunta ¿Cuáles serán las actividades de la gestión de cobranzas que más influyen la recuperación de los valores vencidos?, por tal razón se ha planteado varias hipótesis que para contestar ésta pregunta la primera que las llamadas telefónicas influyen sobre la recuperación de valores vencidos, la segunda hipótesis sería que los mensajes de celular (SMS) influyen sobre la recuperación de valores vencidos, la tercera hipótesis sería que los correos electrónicos (emails) influyen sobre la recuperación de valores vencidos y finalmente que la visitas de campo (in situ) influyen sobre la recuperación de valores vencidos. Por tal razón el propósito de esta investigación será analizar las relaciones funcionales de los canales de gestión de cobranzas con respecto a la recuperación de los valores vencidos.

MÉTODOLOGIA

El diseño de investigación utilizado en este estudio se basa en un enfoque multimétodo o mixto, el cual tiene como objetivo maximizar las fortalezas metodológicas de los enfoques cuantitativo y cualitativo. Esta metodología busca integrar tanto el enfoque cuantitativo como el cualitativo, con el fin de proporcionar una comprensión más completa del problema de investigación (Osorio & Castro, 2021), se han empleado métodos basados en un enfoque explicativo, el cual tiene como objetivo determinar la relación causa-efecto que puede existir entre las variables identificadas dentro de un diseño no experimental. Para lograr este propósito, se ha utilizado un razonamiento hipotético-deductivo, mediante el cual se ha intentado precisar las causas del fenómeno estudiado.

Este enfoque metodológico se ha aplicado a través de la selección de muestras representativas de la población de estudio, con el fin de garantizar la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos. Además, se ha llevado a cabo un riguroso análisis sistemático de los datos recogidos, empleando estrategias de control adecuadas para minimizar posibles sesgos en los resultados. De acuerdo con Alban et al., (2020), este enfoque metodológico se basa en la identificación de las variables relevantes y su relación causal, lo que permite obtener una comprensión más precisa y detallada del fenómeno estudiado. En este sentido, se ha seleccionado una población que tiene como actividad principal la intermediación financiera, lo que permitirá profundizar en el análisis de las variables y su relación causal (Alban et al., 2020). Ver tabla 1.

Tabla 1. Población identificada del Sistema Bancario del Ecuador

Emisores	Cantidad
Bancos Nacionales	15
Total de Bancos	15

Fuente. Superintendencia de Bancos del Ecuador (2021)

Una vez identificado, la población objeto de estudio se ha procedido y en función del planteamiento del problema que busca contestar la pregunta científica formulada ¿Cuáles serán las actividades de la gestión de cobranzas que más influyen la recuperación de los valores vencidos?, se ha plantado la siguiente hipótesis:

Ho. Las actividades de gestión de cobranzas influyen sobre el valor vencido reportado

H1. Las actividades de gestión de cobranzas influyen sobre el valor vencido reportado

A partir de esta hipótesis se inicia se identifica la variable dependiente y las variables independientes, con las cuales se inicia la construcción de la operacionalización de las variables de las cuales se ha tomado un resumen de la matriz. Ver tabla 2

Tabla 2. Operacionalización de las variables

No.	Tipo	Variable	Indicador	Medida
1	Dependiente	Valor vencido Reportado	Valor monetario	Escalar
2	Independiente	Gestiones telefónicas	Número de llamadas telefónicas	Escalar
3	Independiente	Gestiones con SMS	Número de mensajes texto	Escalar
4	Independiente	Gestiones con email	Número de correos electrónicos	Escalar
5	Independiente	Gestiones de visita	Número de visitas de campo	Escalar

Fuente: Elaboración propia.

Una vez identificado las variables independientes y dependientes dentro de un modelo de relación multifuncional, que permita establecer el grado de asociación de las variables independientes con la variable dependiente analizando su comportamiento por medio de un modelo inferencial se plantea la siguiente fórmula.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 \quad (1)$$

Donde:

Y = corresponde al valor vencido en unidades monetarias que han sido reportado durante un año; β = corresponde a las variables predictoras del modelo; X1= número de gestiones telefónicas realizadas (G-T); X2= número de gestiones con SMS realizadas (G-SMS); X3= número de gestiones con email (G-email); y X4= número de gestión de visitas realizadas (G-V).

Para abordar la resolución del planteamiento hipotético, se ha empleado en primer lugar la técnica documental para la recolección de información primaria y secundaria disponible en diversas bases de datos. Esta información ha sido categorizada y analizada utilizando métodos históricos, lógicos y analíticos-sintéticos. De esta manera, se ha buscado obtener una comprensión exhaustiva y rigurosa de los datos disponibles, y utilizarlos para evaluar el planteamiento hipotético propuesto (Gómez et al., 2017).

RESULTADOS Y DISCUSION

Estadística descriptiva

Situación general de la gestión de cobranzas en el sector financiero

Una de las variables más críticas para las instituciones de intermediación financiera es el valor de la cartera vencida, ya que su seguimiento y análisis proporcionan información valiosa para la toma de decisiones y la mejora de la gestión de recuperación de los valores prestados a los clientes. Por lo tanto, resulta fundamental establecer estrategias adecuadas para la gestión y seguimiento de la cartera vencida, que permitan reducir los niveles de incumplimiento y maximizar la recuperación de los préstamos. Ver figura 1.

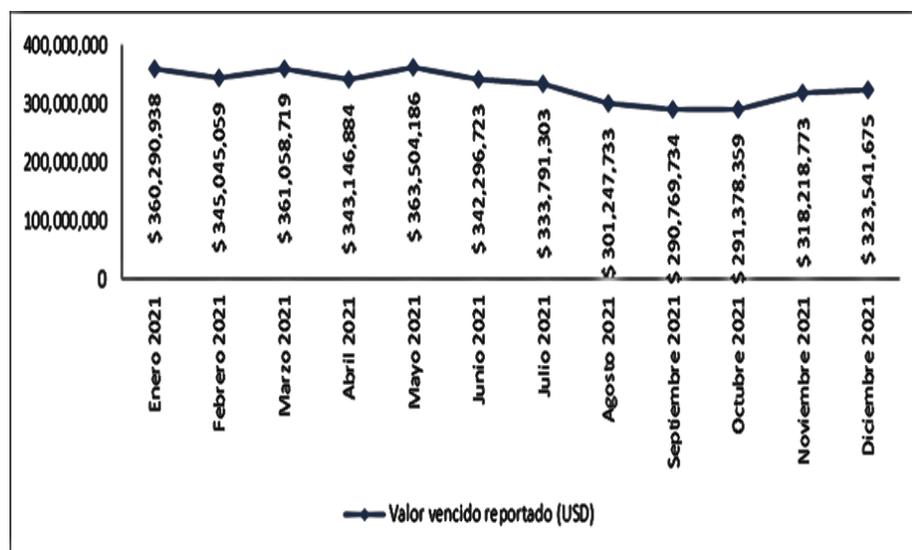


Figura 1. Valor de la cartera vencida reportado mensual.

Fuente. Superintendencia de Bancos (2021)

Una de las primeras variables que se analizan en el presente estudio es el valor de la cartera vencida reportado por las 24 instituciones de intermediación financiera supervisadas por la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Es importante destacar que los valores reportados oscilan entre los 200 y los 400 millones de dólares americanos. Durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2021, se observa una disminución en los valores vencidos. En enero de 2021 se reportó un total de \$323, 541,675.00 dólares, que representa el 9% del total anual de la sumatoria de valores reportados. En cambio, en diciembre de 2021 se reportó un total de \$323, 541,675 dólares, que representa el 8% del total anual de la sumatoria de valores reportados. Este resultado sugiere una mejora en la gestión de recuperación de valores por parte de las instituciones financieras. Ver figura 2.

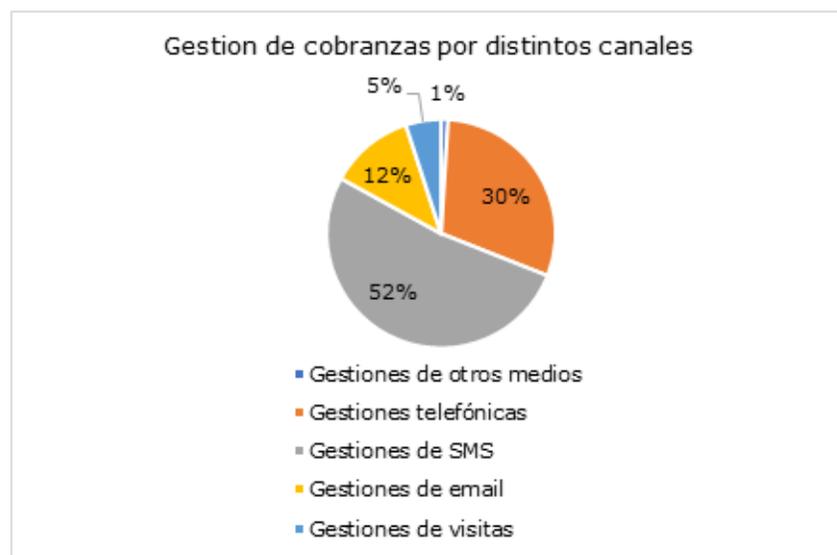


Figura 2. Porcentaje de las gestiones por canal anual.

Fuente. Superintendencia de Bancos (2021)

Con respecto a los canales utilizados por las instituciones de intermediación financiera para la gestión de cobranzas, se han obtenido los siguientes resultados: en primer lugar, el canal más frecuentemente empleado para gestionar la

recuperación de los valores son los mensajes enviados a través de teléfonos móviles (SMS), representando un 52% de todos los canales utilizados por dichas instituciones. En segundo lugar, el canal de gestión telefónica, con un 30% de las actividades realizadas para la recuperación de los valores reportados, es el segundo más utilizado.

Con respecto a la gestión de cobranzas por etapa de vencimiento, la Superintendencia de Bancos del Ecuador ha establecido siete etapas que son establecidos en rangos por días que van desde los cero días hasta los treientos días vencidos y que se subdivide en literales que van desde el literal a hasta el literal c en las etapas uno y dos, mientras que en la etapa siete van desde el literal a hasta el literal e. Ver figura 3.

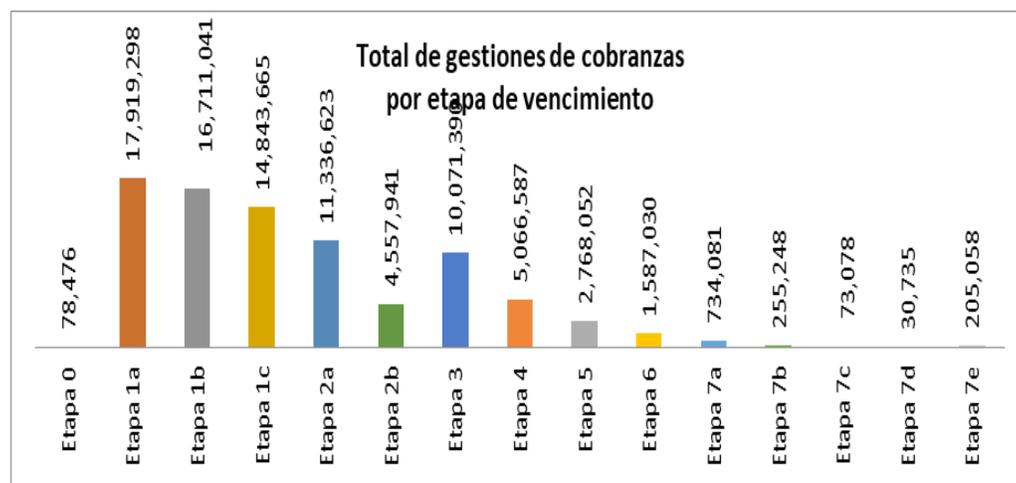


Figura 3. Total, de gestiones de cobranzas por etapa de vencimiento anual

Fuente. Superintendencia de Bancos (2021)

La información obtenida muestra que las instituciones de intermediación financiera concentran sus esfuerzos en la recuperación temprana de los valores vencidos de la cartera, tal como se evidencia en la mayor actividad de gestión de cobranzas en las etapas 1a, 1b y 1c, que corresponden a rangos establecidos de 1 a 6 días, de 7 a 15 días y de 16 a 30 días vencidos, respectivamente. Es importante destacar que, además de estas etapas, las instituciones bancarias realizan actividades de gestión de cobranzas en la etapa 0, la cual no tiene días vencidos, pero se realiza con el propósito de prevenir que los valores prestados caigan en mora. Estos hallazgos sugieren que las instituciones financieras adoptan estrategias de prevención de riesgo, lo que puede ser beneficioso para la gestión de la cartera de préstamos y, por ende, para la salud financiera de la entidad.

Otro dato relacionado a la gestión de cobranzas, son los rangos establecidos por montos vencidos, en para este caso se han diseñado 12 rangos que se distribuyen de la siguiente forma: Se parte del rango 0 éste no tiene monto a recuperar, le sigue el rango 1 que va de \$0 a \$1 dólar, el rango 2 que va de \$1 a \$5 dólares, el rango 3 que va de \$5 a \$15 dólares, el rango 4 que va de \$16 a \$25 dólares, a continuación están los rango 5, 6, 7 y 8 que van aumentando \$25 dólares por cada rango hasta llegar a los \$100 dólares, le siguen los rangos 9, 10 y 11 estos están diseñados para aumentar \$100 dólares por cada rango hasta llegar a los \$500 dólares y finalmente está el rango que abarca a todos aquellos montos mayores a \$1000 dólares. Ver figura 4.

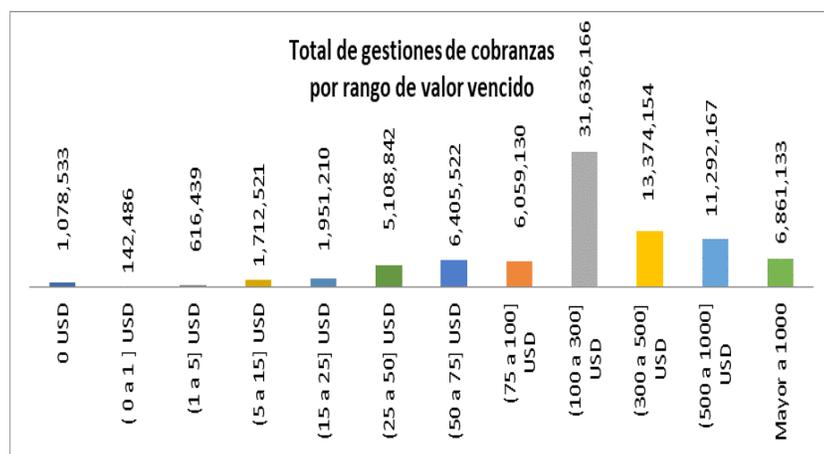


Figura 4. Total, de gestión de cobranzas por rango de valor vencido anual.

Fuente. Superintendencia de Bancos (2021).

El análisis evidencia que la gestión de cobranzas se ha enfocado principalmente en los rangos 9, 10, 11 y 12, donde se ha concentrado la mayor parte de las actividades para recuperar los valores vencidos, especialmente aquellos en el rango de \$100 a \$300 dólares. Asimismo, se observa un número de gestiones de cobranza en el rango cero, lo que indica una política de prevención, como un recordatorio para los clientes que, debido a su historial crediticio, pueden estar en riesgo de caer en mora.

Análisis inferencial de los resultados.

El análisis inferencial de los resultados parte de formular los supuestos que están basados en que las variables independientes como las gestiones telefónicas; gestiones con SMS; gestiones con email y gestiones de visitas influyen significativamente en la variable dependiente es decir en el valor vencido reportado, para ello es necesario establecer la siguiente relación funcional.

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 \quad (2)$$

El siguiente paso fue construir la tabla con el número de eventos registrados durante el año 2021. Ver tabla 3.

Tabla 3. Resultado del valor vencido reportado y el número de gestiones realizadas para la cobranza.

Meses	Valor vencido reportado (USD)	Gestiones telefónicas	Gestiones con SMS	Gestiones con email	Gestiones de visitas
01/ 2021	3.6E+08*	1.6E+06	4.4E+06	9.4E+05	2.0E+05
02/ 2021	3.5E+08	1.5E+06	3.5E+06	1.2E+06	2.6E+05
03/ 2021	3.6E+08	2.2E+06	3.2E+06	8.6E+05	2.5E+05
04/ 2021	3.4E+08	1.8E+06	4.8E+06	9.1E+05	2.3E+05
05/ 2021	3.6E+08	2.1E+06	4.3E+06	9.6E+05	2.3E+05
06/ 2021	3.4E+08	2.4E+06	4.2E+06	1.1E+06	4.4E+05
07/ 2021	3.3E+08	2.3E+06	3.5E+06	5.8E+05	2.3E+05
08/ 2021	3.0E+08	2.2E+06	3.4E+06	4.3E+05	4.5E+05
09/ 2021	2.9E+08	2.1E+06	3.4E+06	7.1E+05	5.4E+05
10/ 2021	2.9E+08	2.7E+06	3.5E+06	9.2E+05	3.2E+05
11/ 2021	3.2E+08	2.2E+06	3.5E+06	9.1E+05	6.5E+05
12/ 2021	3.2E+08	2.6E+06	3.5E+06	1.1E+06	5.9E+05

Fuente. Superintendencia de Bancos (2021).

Con el fin de verificar la significancia o capacidad explicativa de las variables independientes (X_n) en relación a la variable dependiente (Y), se lleva a cabo una prueba t de Student. Esta prueba permite determinar si las variables independientes tienen un efecto estadísticamente significativo sobre la variable dependiente, lo que a su vez ayuda a comprender mejor la relación entre las variables y a tomar decisiones más informadas en función de los resultados obtenidos. Ver tabla 4.

Tabla 4. Resultado resumen de la prueba de regresión multilíneal.

	Coefficientes	Error típico	Estadístico t	Probabilidad
Intercepción	3.3E+08*	7.9E+07	4.2E+00	4.3E-03
X1 (GT)	-1.4E+01	2.0E+01	-7.1E-01	5.0E-01
X2 (G-SMS)	5.9E+00	1.5E+01	4.0E-01	7.0E-01
X3 (G-email)	4.3E+01	3.0E+01	1.4E+00	2.0E-01
X4 (G-visitas)	-7.6E+01	4.6E+01	-1.6E+00	1.5E-01

Fuente: Elaboración propia.

Estos resultados permiten determinar los coeficientes que formarán parte del modelo de proyección lineal de recuperación de los valores vencidos, para lo cual se reemplazará con valores las incógnitas (X) que representan a las variables independientes del estudio. A continuación, se presenta los resultados numéricos de la ecuación 2

Para comprobar las hipótesis fundamentadas fue necesario determinar el valor de la T crítica, para ello se utilizó la fórmula en Excel “=INV.T.2C (probabilidad, grados de libertad)” obteniendo el siguiente valor t crítico: 2.364624252

Este resultado se comparó con los valores obtenidos en la cuarta columna de la tabla 2 denominada “estadístico t”, aplicándose la siguiente regla de decisión.

Si el valor t calculada obtenida en la tabla 2 se encuentra dentro del rango del valor crítico ± 2.364624252 , se aceptaría la hipótesis nula. Caso contrario si el valor t calculado obtenido de la tabla 2 está fuera del rango ± 2.364624252 se rechazaría la hipótesis nula y se aceptaría la hipótesis alterna, para mejor comprensión se presenta los resultados en la siguiente figura 12 por medio de la campana de Gauss. Ver figura 5.

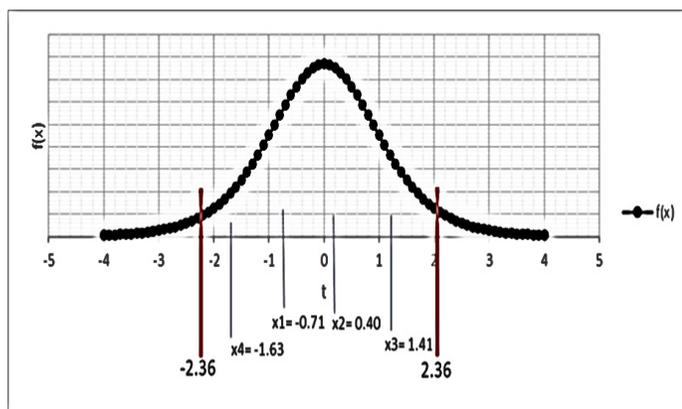


Figura 5. Resultados de la prueba t aplicados en la distribución normal.

Fuente: Elaboración propia.

Después de realizar la prueba t de student, se ha obtenido que los canales analizados cumplen con los criterios establecidos en la hipótesis nula, lo que confirma que existe una asociación entre la variable dependiente y las variables independientes. En consecuencia, se rechaza la hipótesis alternativa.

La recuperación de los valores vencidos a través de la gestión de la cartera de crédito puede ser explicada mediante la teoría de juegos. Esta teoría analiza las decisiones desde dos perspectivas: la primera considera a los jugadores con información completa, a los que se les llama modelos estáticos, mientras que la segunda considera a los jugadores

con información incompleta y se les llama modelos dinámicos. Ambas perspectivas son relevantes para entender cómo se lleva a cabo la gestión de cobranzas en la recuperación de valores vencidos. (Carle, 2014).

En la teoría de juegos, también se consideran eventos que pueden presentarse como estrategias con mayor predominio sobre otras para la recuperación de valores vencidos. La aplicación de estas estrategias depende del grado de información disponible, el cual suele ser asimétrico, y la negociación dependerá del canal que utilice la institución financiera para recuperar del deudor los valores prestados.

La ausencia de información no solamente genera problemas de selección y aversión al riesgo en relación con el crédito, sino que también produce dificultades en la recuperación de los valores prestados, debido a una clara falta de conocimiento sobre las probabilidades y los comportamientos del deudor. La información asimétrica representa un problema de riesgo, ya que conlleva la probabilidad de que el deudor no realice el pago correspondiente, lo cual implica costos y dificultades para el acreedor (De la Vega et al., 2017).

Según De la Vega et al. (2017). La presencia de información asimétrica en la gestión de cobranzas puede ser abordada también desde la perspectiva de la teoría del costo transaccional. En este sentido, la gestión del cumplimiento de los contratos se convierte en una característica imperfecta y poco predecible, lo que genera costos adicionales en la relación entre el acreedor y el deudor. Estos costos se deben a la necesidad de monitorear y hacer cumplir el contrato, y a la incertidumbre que implica la información asimétrica sobre el comportamiento del deudor. Por lo tanto, la teoría del costo transaccional se convierte en una herramienta útil para entender los desafíos que enfrentan las instituciones financieras en la gestión de cobranzas y en la búsqueda de estrategias para minimizar los costos asociados a la información asimétrica.

CONCLUSIONES

La gestión de cobranzas llevada a cabo por las instituciones financieras del sistema bancario del Ecuador se caracteriza por una tendencia hacia estrategias menos intrusivas y más impersonales, que se identifican como canales asincrónicos. En particular, se observa el uso de dos canales asincrónicos para la gestión de cobranzas: el envío de mensajes de texto a través de dispositivos móviles y el uso del correo electrónico. Se puede observar que las instituciones financieras del sistema bancario del Ecuador destinan un esfuerzo significativo en la gestión de cobranzas, principalmente en las primeras etapas

de vencimiento de los préstamos y para montos superiores a \$100,000 dólares. Asimismo, se ha constatado que estas estrategias de recuperación de valores vencidos han mantenido una constante de entre 200 y 400 millones de dólares americanos durante el año 2021. Tras analizar cuatro actividades de gestión de cobranzas en relación a su grado de influencia sobre la recuperación de los valores vencidos, se aplicó la prueba t de Student para determinar su asociación con la variable dependiente. Los resultados indican que las cuatro actividades, que representan las variables independientes, están fuertemente asociadas con la recuperación de los valores vencidos

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Alban, G. P. G., Arguello, A. E. V., & Molina, N. E. C. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.
- Carle, G. C. (2014). Internacionalización, mercados y empresa. ESIC Editorial.
- De la Vega, M., Santoyo, V., Muñoz, M., & Altamirano, J. (2017). Reducción de costos de transacción e información asimétrica: experiencias de financiamiento rural en México. *Revista Estudios Sociales*, 29(49), 183-209. https://doi.org/https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-45572017000100181&script=sci_arttext
- Gómez, C., Álvarez, G., Ariel, R., Castro, F., Vega, V., Comas, R., & Ricardo, M. (2017). La investigación científica y las formas de titulación. Aspectos conceptuales y prácticos. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador.
- González, F. (2018). Crédito, deuda y gubernamentalidad financiera en Chile. *Revista mexicana de sociología*, 80(4), 881-908. https://doi.org/http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032018000400881&lng=es&tlng=es
- Hadad, I. (2019). La construcción social y técnica de la deuda morosa. *Revista mexicana de sociología*, 81(1), 89-115.
- Hoffmann, K., & Doucette, L. (2012). A review of citation analysis methodologies for collection management. *College & Research Libraries*, 73(4), 321-335.
- Morales, C. E. G., Guerrero, G. G. G., Pazmiño, H. O. M., & Zambrano, X. L. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científica*, 3(26), 14-27.

- Morales, J., & Morales, A. (2014). Crédito y cobranza. México: Grupo editorial patria.
- Morales, M. K. F., & Carrasco, Y. N. (2017). Gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad de las empresas del sector industrial que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima, períodos 2010 al 2014. *Revista de Investigación universitaria*, 6(1). 21-36. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1039>
- Osorio, R., & Castro, D. (2021). Aproximaciones a una metodología mixta. *NovaRua*, 13 (22), 65–84.
- Peralta, S. D. G., Castillo, A. L. P., & Bellorín, M. U. M. (2021). Incidencia de la aplicación de las políticas de crédito y cobranza en la recuperación de cartera del Súper Las Segovias, SA de la ciudad de Estelí, Nicaragua, durante el primer semestre del año 2020. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, (38), 149-165.
- Quevedo, G. J., Giler, S. S., Leverone, R. B., & Regalado, J. G. (2018). Análisis de indicadores de rentabilidad de la pequeña banca privada en el Ecuador a partir de la dolarización. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 5(12), 54-76.
- Sánchez-Gooding, S. P., & Rodríguez-Lozano, G. I. (2016). Indicadores de eficiencia relativa del proceso de gestión de crédito en un banco colombiano, mediante análisis envolvente de datos (DEA). *Cuadernos de contabilidad*, 17(43), 13-41.
- Sauñe, M. G. (2020). Auditoría de gestión crediticia y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017). *Quipukamayoc*, 28(56), 17-23.
- Uquillas-Andrade, A., & Carrera, A. (2018). Optimización de contactos telefónicos efectivos en gestión de cobranzas mediante un modelo de mejor horario de llamada, usando regresión multinomial. *Maskana*, 9(1), 89-103.