



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

DEPARTAMENTO DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**GESTIÓN DE BIENES ADJUDICADOS POR RECUPERACIÓN DE
CARTERA Y LA RENTABILIDAD EN EL SECTOR BANCARIO**

Autor:

C. P. A. BURGOS REYES JORGE ANDRES

Tutor:

MBA. Ing. FREIRE SIERRA FELIX DAVID

GUAYAQUIL-ECUADOR

2022



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA		
FICHA DE REGISTRO DE TESIS		
TÍTULO: GESTIÓN DE BIENES ADJUDICADOS POR RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA RENTABILIDAD EN EL SECTOR BANCARIO		
AUTOR/ES: C.P.A. Burgos Reyes Jorge Andres	TUTOR: MBA. Ing. FREIRE SIERRA FELIX DAVID	
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte	Grado obtenido: Magister en Contabilidad y Auditoria	
MAESTRÍA CONTABILIDAD Y AUDITORIA	COHORTE: VI CORTE	
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 119	
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración.		
PALABRAS CLAVE: Investigación – Gestión - Crédito – Metodología – Análisis.		
RESUMEN: <p>La presente investigación, consiste en el Gestión De Bienes Adjudicados Por Recuperación De Cartera Y La Rentabilidad En El Sector Bancario, con la presentación de un Informe técnico de la evaluación a la Gestión de Bienes Adjudicados por recuperaciones de cartera y la rentabilidad en el sector bancario, contribuirá en la gestión y control de bienes adjudicados, con lo cual se pretende evaluar y analizar cómo afectan los resultados al llegar a esta instancia. En este sentido, se expone que tan conveniente es para la institución invertir recursos en gestión de cobranzas, disminuir la colocación de crédito o hacer efectivas las garantías al tener deudas incobrables. En el Capítulo 1, detalla el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización, delimitación, objetivos generales y específicos, justificación, idea a defender y variables. En el Capítulo 2, consta el Marco Teórico, Conceptual y Legal, con bases teóricas acerca de la Gestión De Bienes Adjudicados Por Recuperación De Cartera Y La Rentabilidad En El Sector Bancario.</p> <p>En el Capítulo 3, presenta la metodología y análisis de resultados, enfoque y tipo de investigación, métodos y técnicas utilizadas, muestras, análisis y presentación de Resultados de las técnicas aplicadas. En el Capítulo 4, está compuesto por el Informe Técnico De La Evaluación A La Gestión De Bienes Adjudicados Por Recuperaciones De Cartera Y La Rentabilidad En El Sector Bancario. Adicional, las conclusiones y recomendaciones que coadyuvarán a los objetivos de la propuesta.</p>		
N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTORES/ES: C.P.A. Burgos Reyes Jorge Andres	Teléfono: 0993722048	E-mail: jburgosr@ulvr.edu.ec
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	PhD. MBA. Ing. Com. EVA GUERRERO LÓPEZ, Teléfono: 2596500 EXT.170 DIRECCIÓN E-mail: eguerrero@ulvr.edu.ec Directora del Departamento de Posgrado MGs. ÀNGEL GUILLERMO MORÀN OCHOA, Teléfono 2596500 Ext. 170 E-mail: amorano@ulvr.edu.ec Coordinador de Maestría	
Quito: Av. Whympers E7-37 y Alpallana, edificio Delfos, teléfonos (593-2) 2505660/ 1; y en la Av. 9 de octubre 624 y Carrión, Edificio Prometeo, teléfonos 2569898/ 9. Fax: (593 2) 2509054.		

DEDICATORIA

Dedico esta tesis, en primer lugar, a Dios por permitirme continuar adelante día tras día, en cada camino que decido tomar en mi vida, darme la fortaleza y sabiduría de escoger siempre el camino correcto y por poner a las personas adecuadas siempre a mi alrededor, quienes fortalecen y alegran mi vida cada día.

Dedico además esta tesis a mi esposa Yadira Vilema y a mis hermosas hijas Luciana y Emilia, por todo el apoyo y ayuda que me han brindado durante todo este proceso, solo con su ayuda he podido avanzar en este proyecto de titulación, por todo el tiempo que me brindaron y por todas las cosas que aprendieron a resolver mientras papá estudiaba.

C.P.A. Burgos Reyes Jorge Andres

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por siempre caminar junto a mí, en cada momento de mi vida, por ser siempre luz y demostrarme siempre incondicional. “Alaben al Señor porque es bueno y su gran amor perdura para siempre” 1 Crónicas 16:34.

Agradezco a mi esposa por ser ayuda, compañía y apoyo, en cada decisión que tomo, por siempre estar ahí siendo pilar de mi familia, refugio, fortaleza y ejemplo en la vida de mis hijas.

Agradezco a mis hijas Luciana y Emilia por siempre mostrarme amor indescriptible todos los días de mi vida, por iluminarla con tan solo una sonrisa, porque Dios es tan bueno, que me permitió ser madre de esos dos hermosos seres llenos de luz y amor.

Agradezco también a mi madre por siempre estar presente con su mano de ayuda cada vez que la necesitaba, a mi padre por ser el mejor ejemplo de trabajo y constancia, de sencillez y humildad en una sola persona.

Agradezco a mis suegros por ser siempre estar ahí para mis hijas en cada momento, por su paciencia y ayuda en el cuidado de mis hijas cada vez que se necesitó, siempre siendo un gran ejemplo para ellas y llenándolas de mucho amor.

C.P.A. Burgos Reyes Jorge Andres

IMPRESIÓN DEL INFORME ANTI PLAGIO

GESTIÓN DE BIENES ADJUDICADOS POR RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA RENTABILIDAD EN EL SECTOR BANCARIO.

Por: C.P.A. Burgos Reyes Jorge Andres

Turnitin Informe de Originalidad	
Procesado el: 04-jul.-2022 13:32 -05	
Identificador: 1866635218	
Número de palabras: 21430	
Entregado: 1	
Índice de similitud 8%	Similitud según fuente Internet Sources: 8% Publicaciones: 0% Trabajos del estudiante: N/A
GESTIÓN DE BIENES ADJUDICADOS POR RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA RENTABILIDAD EN EL SECTOR BANCARIO. Por Jorge Andres Burgos Reyes	



Firma: _____

MBA. Ing. FREIRE SIERRA FELIX DAVID

C.I. 0914020235

CERTIFICACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Guayaquil, 16 de agosto del 2022

Yo, **BURGOS REYES JORGE ANDRES** declaro bajo juramento, que la autoría del presente trabajo me corresponde totalmente y me responsabilizo con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo mis derechos de autor a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establecido por las normativas Institucionales vigentes.



Firma: _____

C. P. A. BURGOS REYES JORGE ANDRES
C. I. 0925295743

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR DE LA TESIS

Guayaquil, 16 de agosto 2022

Certifico que el trabajo titulado “**GESTIÓN DE BIENES ADJUDICADOS POR RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA RENTABILIDAD EN EL SECTOR BANCARIO.**” ha sido elaborado por **Jorge Andres Burgos Reyes** bajo mi tutoría, y que el mismo reúne los requisitos para ser defendido ante el tribunal examinador que se designe al efecto.



Firma: _____

MBA. Ing. FREIRE SIERRA FELIX DAVID

C.I. 0914020235

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación, consiste en el Gestión De Bienes Adjudicados Por Recuperación De Cartera Y La Rentabilidad En El Sector Bancario, con la presentación de un Informe técnico de la evaluación a la Gestión de Bienes Adjudicados por recuperaciones de cartera y la rentabilidad en el sector bancario, contribuirá en la gestión y control de bienes adjudicados, con lo cual se pretende evaluar y analizar cómo afectan los resultados al llegar a esta instancia. En este sentido, se expone que tan conveniente es para la institución invertir recursos en gestión de cobranzas, disminuir la colocación de crédito o hacer efectivas las garantías al tener deudas incobrables.

En el Capítulo 1, detalla el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización, delimitación, objetivos generales y específicos, justificación, idea a defender y variables.

En el Capítulo 2, consta el Marco Teórico, Conceptual y Legal, con bases teóricas acerca de la Gestión De Bienes Adjudicados Por Recuperación De Cartera Y La Rentabilidad En El Sector Bancario.

En el Capítulo 3, presenta la metodología y análisis de resultados, enfoque y tipo de investigación, métodos y técnicas utilizadas, muestras, análisis y presentación de Resultados de las técnicas aplicadas.

En el Capítulo 4, está compuesto por el Informe Técnico De La Evaluación A La Gestión De Bienes Adjudicados Por Recuperaciones De Cartera Y La Rentabilidad En El Sector Bancario.

Adicional, las conclusiones y recomendaciones que coadyuvarán a los objetivos de la propuesta.

Palabras Claves: Investigación – Gestión - Crédito – Metodología – Análisis.

ABSTRACT

The present investigation consists of the Management of Foreclosed Assets Due to Portfolio Recovery and Profitability in the Banking Sector, with the presentation of a technical report on the evaluation of the Management of Foreclosed Assets due to portfolio recovery and profitability in the banking sector, will contribute to the management and control of awarded assets, with which it is intended to evaluate and analyze how they affect the results when reaching this instance. In this sense, it is exposed how convenient it is for the institution to invest resources in collection management, reduce the placement of credit or make guarantees effective when having bad debts.

In Chapter 1, details the approach to the problem, formulation of the problem, systematization, delimitation, general and specific objectives, justificación, idea to defend and variables.

Chapter 2 contains the Theoretical, Conceptual and Legal Framework, with theoretical bases on the Management of Assets Foreclosed by Portfolio Recovery and Profitability in the Banking Sector.

In Chapter 3, presents the methodology and analysis of results, approach and type of research, methods and techniques used, samples, analysis and presentation of results of applied techniques.

In Chapter 4, it is composed of the Technical Report of the Evaluation of the Management of Assets Foreclosed by Portfolio Recoveries and Profitability in the Banking Sector.

Additionally, the conclusions and recommendations that will contribute to the objectives of the proposal.

Keywords: Research - Management - Credit - Methodology - Analysis.

ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO 1 MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1 Tema.....	1
1.2 Planteamiento del problema	1
1.3 Formulación del Problema	3
1.4 Sistematización del Problema	3
1.5 Delimitación del Problema de investigación.....	4
1.6 Línea de investigación.....	5
1.7 Objetivo General	5
1.8 Objetivos Específicos.....	5
1.9 Justificación de la Investigación	6
1.10 Ideaparadefender.....	7
1.11 Variables	7
CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación.....	8
2.2 Marco Referencial	9
2.3 Marco Teórico	12
2.3.1 Gestión de Bienes	12
2.3.2 Relevancia en Concesión de Crédito	13
2.3.3 Importancia del Sector Bancario	14
2.3.4 Control Interno en la Gestión de Créditos	15
2.3.5 Proceso de recuperación de cartera.....	16
2.3.6 Influencia en el nivel de morosidad.....	18
2.3.7 Bienes adjudicados	19
2.3.7 Medición de liquidez	19
2.3.8 Recursos económicos	21

2.3.9 Rendimientos Financieros	22
2.3.10 Índices de morosidad	24
2.3.11 Mecanismos de financiación.....	25
2.4 Marco Conceptual.....	27
2.4.1 Adeudos	27
2.4.2 Adjudicar	27
2.4.3 Administración de bienes	27
2.4.4 Arbitraje.....	28
2.4.5 Avalúo de bienes	28
2.4.6 Buró de Crédito	28
2.4.7 Cartera	28
2.4.8 Cartera Vencida	29
2.4.9 Concesión	29
2.4.10 Control de riesgo	29
2.4.11 Control interno.....	29
2.4.12 Crédito	30
2.4.13 Enajenar	30
2.4.14 Financiamiento	30
2.4.15 Garantía	30
2.4.16 Gestión de crédito.....	30
2.4.17 Gestión financiera.....	30
2.4.18 Indicadores.....	31
2.4.19 Información Financiera Relevante.....	31
2.4.20 Línea de crédito	31
2.4.21 Liquidez	31
2.4.22 Medición.....	32
2.4.23 Morosidad.....	32

2.4.24 Permuta.....	32
2.4.25 Prenda	32
2.4.26 Provisión.....	32
2.4.27 Refinanciamiento.....	33
2.4.28 Remate	33
2.4.29 Riesgo de liquidez	33
2.4.30 Rentabilidad.....	33
2.5 Marco Legal.....	34
CAPÍTULO 3 MARCO METODOLÓGICO.....	36
3.1 Enfoque de la Investigación	36
3.2 Tipo de Investigación.....	36
3.3 Métodos y Técnicas utilizados	37
3.4 Población.....	38
3.5 Muestra.....	39
3.6 Operacionalización de las Variables:	40
3.7 Análisis, Interpretación y Discusión de los resultados.....	40
3.7.1 Desarrollo de encuestas	40
3.7.2 Desarrollo de entrevistas.....	54
3.7.3 Desarrollo de observación directa	60
3.8. Triangulación de resultados	64
3.9 Situación Actual de Bienes Adjudicados en la Institución Financiera	70
3.9.1 Metodología actual	70
3.9.2 Factores críticos	73
3.9.3 Sistema de control	75
3.9.43 Información financiera.....	76
3.10 Conclusiones de la situación actual de la Institución Financiera ABC	80
CAPÍTULO 4 INFORME TÉCNICO	82

4.1 Título.....	82
4.2 Objetivos	82
4.2.1 Objetivo General.....	82
4.2.2 ObjetivosEspecíficos	82
4.3 Justificación.....	83
4.4 Exposición de los hechos	83
4.4.1 Marco contextual	83
4.4.2 Marco teórico.....	84
4.4.3 Metodología.....	86
4.5 Análisis de lo actuado	88
4.5.1 Descripción de sujetos y/o empresas	89
4.5.2 Análisis	89
4.6 Resultados	91
4.6.1 Cédula de Valoración de Riesgos en el área de Gerencia Operaciones ..	91
4.6.2Cédula de Valoración de Riesgos en el área Administrativa/Contabilidad	92
CONCLUSIONES.....	93
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA.....	96
ANEXOS	100

INDICE DE TABLA

Tabla 1 Delimitación de la Investigación.....	4
Tabla 2 Definición de Liquidez.....	20
Tabla 3 Rendimiento sobre capital.....	23
Tabla 4 Rendimiento sobre activo.....	23
Tabla 5 Rendimiento sobre ventas.....	23
Tabla 6 Rendimiento sobre ventas.....	24
Tabla 7 Índice de Morosidad.....	25
Tabla 8 Instituciones Financieras a Nivel Nacional Activas.....	38
Tabla 9 Muestra para realizar entrevistas.....	39
Tabla 10 Muestra para realizar entrevista.....	39
Tabla 11 Límite de cartera vencida.....	40
Tabla 12 Conocimiento de composición de cartera.....	41
Tabla 13 Estrategias para realizar cobranza.....	42
Tabla 14 Cobranza y resultados van en concordancia.....	43
Tabla 15 Provisión de cuentas incobrables.....	44
Tabla 16 Aplicación de política de recuperación.....	45
Tabla 17 Bienes adjudicados tienen relevancia en la presentación financiera.....	46
Tabla 18 Detalle de bienes adjudicados.....	47
Tabla 19 Bienes adjudicados con avalúo.....	48
Tabla 20 Mantenimiento de bienes adjudicados.....	49
Tabla 21 Autorización para venta o remate.....	50
Tabla 22 Uso interno de bienes adjudicados.....	51
Tabla 23 Razonabilidad de bienes adjudicados.....	52
Tabla 24 Ficha de Observación de documentos.....	61
Tabla 25 Ficha de Observación de Inventario.....	62
Tabla 26 Triangulación de resultado de entrevista pregunta 1.....	66
Tabla 27 Triangulación de resultado de entrevista pregunta 2.....	66
Tabla 28 Triangulación de resultado de entrevista pregunta 3.....	67
Tabla 29 Triangulación de resultado de entrevista pregunta 4.....	68
Tabla 30 Triangulación de resultado de entrevista pregunta 5.....	68
Tabla 31 Triangulación de resultado de entrevista pregunta 6.....	69

Tabla 32 Triangulación de resultado de entrevista pregunta 7.....	69
Tabla 33 Clasificación de provisión.....	72
Tabla 34 Categoría de morosidad.....	77
Tabla 35 Constitución de cartera.....	77
Tabla 36 Saldos Bienes Adjudicados	78
Tabla 37 Presentación de Activos de Institución Financiera	79
Tabla 38 Indicadores financieros	79
Tabla 39 Morosidad por segmento.....	80
Tabla 40 Cédula de Valoración de Riesgos en el área de Gerencia Operaciones .	91
Tabla 41 Cédula de Valoración de Riesgos en el área Administrativa/Contabilidad	92

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Gestión de cobranzas	16
Figura 2. Fases de Gestión recuperatoria de cartera	18
Figura 3. Correlación Estructura Económica vs Estructura Financiera	26
Figura 4. Mecanismo de financiación	26
Figura 5. Límite de cartera Vencida.....	41
Figura 6. Conocimiento de la composición de cartera	42
Figura 7. Estrategias para realizar cobranza	43
Figura 8. Cobranza y resultados van en concordancia.....	44
Figura 9. Provisión de cuentas incobrables.....	45
Figura 10. Aplicación de política de recuperación.....	46
Figura 11. Bienes adjudicados tienen relevancia en la presentación financiera	47
Figura 12. Detalle de bienes adjudicados.....	48
Figura 13. Bienes adjudicados con avalúo	49
Figura 14. Mantenimiento de bienes adjudicados.....	50
Figura 15. Autorización para venta o remate	51
Figura 16. Uso interno de bienes adjudicados	52
Figura 17. Razonabilidad de bienes adjudicados	53
Figura 18. Esquema del sistema de Adjudicación	75
Figura 19. Ciclo de gestión del bien.....	85

CAPÍTULO 1 MARCO GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Tema

GESTIÓN DE BIENES ADJUDICADOS POR RECUPERACIÓN DE CARTERA Y LA RENTABILIDAD EN EL SECTOR BANCARIO.

1.2 Planteamiento del problema

El sector financiero de Ecuador cuenta con muchos participantes para la captación y colocación de recursos, la combinación de la tasa activa con la pasiva genera uno de los ingresos más representativos para las instituciones. Para el segundo factor nombrado de colocación de flujos, el mercado ofrece varios mecanismos, ya sean hipotecarios, de consumo, educativos, automotriz, entre otros, en este sentido, los soportes y las garantías dependen de la evaluación del perfil crediticio de los solicitantes ya sean personas naturales o jurídicas, de esta manera, la institución posee un activo que será el instrumento de cobro en el caso no consentido que no se cumpla con la obligación adquirida.

De acuerdo con Matus (2017), manifestó que las Instituciones Financieras dentro de sus requisitos para la otorgación de un préstamo, es primordial la constitución de una garantía real, que cubra con la cantidad otorgada al solicitante, con la finalidad de mitigar el riesgo al conceder el préstamo, para el cual surge la posibilidad de que no se honre las obligaciones contraídas.

El término de riesgo crediticio consiste en la evaluación del perfil del solicitante principalmente en los respaldos que sustente la cantidad de préstamo solicitado, ya sean en los ingresos, como en los activos que se presente, los resultados obtenidos de la valoración pueden resultar positivo o negativo para otorgarlo. Conforme lo señala Crouhy, Gali, Mar y Drehmann (2009) manifestaron que el riesgo de crédito es uno de los más relevantes para las instituciones financieras.

Es por ello que las instituciones financieras tienen analistas de créditos, comités, visitas a clientes, evaluación del riesgos antes de otorgar el crédito, posterior a esto,

las instituciones invierten recursos en herramientas de gestión y cobranza, de persuasión de pagos, así como entrar a una negociación de refinanciamiento de deuda o facilidades de pago, con la finalidad de que no se pierda el historial crediticio para cliente, así como no entrar al proceso de litigio y posicionamiento de los bienes en garantía por parte de la institución financiera ya que además de registrar el rubro de deuda incobrable, se incrementa con el registro de gastos de uso y mantenimiento de bienes adjudicados, lo cual no es conveniente a largo plazo.

El problema suscitado en el tema de la investigación se orienta hacia los bienes que se adjudicaron cuando la recuperación de una cartera ha sido incobrable, y que se procede a la posición del bien por parte de la institución financiera con la finalidad de que al colocarlos en postura se puede recuperar una parte de la deuda incobrable. En este proceso, los factores que se encuentran inherentes generan un desgaste de tiempo, operativa, burocracia que se reflejan en una pérdida del bien y su devaluación, con lo cual la recuperación y los resultados de la institución financiera se ven afectados.

Por otra parte, la diversidad de bienes así como el tiempo de permanencia en posición de la institución financiera, provoca que por una parte sufran desgastes innecesarios, porque el tratamiento para la venta o postura de los diferentes bienes hacia el mercado tienen el mismo procedimiento, lo cual es incorrecto, ya que la vida útil de cada bien tiene plazos diferentes, y es otro de los problemas encontrados en la investigación, puesto que al estar contabilizados como parte de la garantía, también se debe cargar a resultados el desgaste en el tiempo que sufren estos bienes, debido a que parte de la adjudicación también interviene su administración, manejo y control.

Como se mencionó anteriormente, los créditos representan parte importante en los ingresos de la institución financiera, en consecuencia, los bienes en garantía que se han tomado posición tienen una presentación monetaria importante, que es imperante su recuperación, caso contrario representa una pérdida para la institución. No obstante, dichos bienes pueden sufrir robos, mal usos e incluso no se les da el mantenimiento adecuado, puesto que se incrementa el gasto en este rubro de bienes adjudicados. En esta instancia, la evaluación y análisis de los bienes debe estar en constante actualización, mediante auditorías de seguimiento y control, para posteriormente realizar una adecuada planificación.

Por lo anterior, existen diversas aristas que generan gastos adicionales para la institución financiera, sin embargo, la investigación se enfocará en: la devaluación de los bienes lo cual merma el valor que se debe recuperar; tratamiento de postura y venta de los bienes para que no pierdan su valor y oportunidad; y en la gestión del estado y actualización del estatus de los bienes adjudicados.

Lo evidenciado dentro del Sector Bancarios, es que las gestiones de recuperación por la venta de Bienes Adjudicados no se manejan de manera adecuada; debido a que, existe dentro de la cuenta contable perteneciente a los bienes adjudicados valores significativos los cuales, sino se realiza la venta de estos bienes, las Instituciones bancarias reflejarían pérdida dentro de sus Estados Financieros debido a que los bienes con el tiempo pierden su valor de mercado o de oportunidad.

1.3 Formulación del Problema

¿Cómo la Gestión de Bienes Adjudicados por recuperación de cartera, incide en la rentabilidad del Sector Bancario?

1.4 Sistematización del Problema

- ¿Cuáles los referentes teóricos sobre las cuales se sustenta la investigación y sirven de base conceptual para desarrollar el tema?
- ¿Cómo se realiza el método actual aplicado en el manejo de los bienes adjudicados en las instituciones del sector bancario?
- ¿Cuáles son las acciones de control y manejo de los bienes adjudicados que incide en la razonabilidad de los estados financieros?
- ¿De qué manera incide la gestión de control de los bienes adjudicados sobre la rentabilidad de la institución financiera?

1.5 Delimitación del Problema de investigación

Tabla 1
Delimitación de la Investigación

Campo:	Contable – Financiero
Sector:	Bancario
Tema:	Gestión de Bienes Adjudicados por Recuperación de Cartera
Periodo:	2019
Marco Espacial:	Centro de la ciudad de Guayaquil
Población:	Instituciones Bancarias del sector
Provincia:	Guayas
Periodo de investigación:	6 meses

Elaborado: Burgos, J. (2020)

Delimitación Espacial: El área geográfica de la investigación se llevará a cabo en el país Ecuador, en la ciudad de Guayaquil.

Delimitación Temporal: Esta investigación estará enfocada a la revisión de las manejo o gestiones que llevan las entidades financieras sobre los bienes que se adjudican por recuperación de cartera del período 2019.

Delimitación del Universo: La investigación va a estar enfocada en el sector centro de la ciudad de Guayaquil en el Sector Bancario.

Delimitación del Contenido: En el Sector Bancario se manejan varios bienes adjudicados, los cuales corresponden a bienes recibidos como parte de pago de clientes por los créditos otorgados hacia ellos. Una vez registrado contablemente los bienes adjudicados los Bancos disponen en reclasificar estos bienes para uso de propio de estos bienes o efectuar su venta. Sin embargo, en mantener estos bienes registrados sin las correspondientes gestiones de uso o venta, podrían originar que dichos bienes pierdan su valor en el tiempo obteniendo como resultado final al momento de su venta,

una posible pérdida en dentro de los Estados Financieros, afectando la utilidad, y dando como resultado una presentación que no irían de acuerdo con la realidad económica del Sector Bancario.

Los Bienes Adjudicados por recuperación de cartera, implica mantener un control adecuado de estos bienes, con la finalidad de no generar perdida al momento de su venta a largo plazo; sin embargo, si se emplea un control adecuado de estos bienes sea en su uso o venta oportuna beneficia a los Bancos al mostrar sus estados de resultados integrales más acordes a su realidad económica, ya que el ingreso que se reconocería por la venta de los mismos dan a notar el cumplimiento planteado por los Bancos.

1.6 Línea de investigación.

Línea institucional: Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.

Líneas de facultad de Administración: Contabilidad, finanzas, auditoría y tributación Sub líneas de Facultad de Administración: Contabilidad y Finanzas

1.7 Objetivo General

Analizar de qué manera la gestión de bienes adjudicados por recuperación de cartera inciden en la rentabilidad de las Instituciones del Sector Bancario.

1.8 Objetivos Específicos

- Revisar los referentes teóricos sobre las cuales se sustenta la investigación y sirven de base conceptual para desarrollar el tema
- Diagnosticar el método actual aplicado en el manejo de los bienes adjudicados en las instituciones del sector bancario.
- Identificar las acciones de control y manejo de los bienes adjudicados que incide en la razonabilidad de los estados financieros
- Elaborar el informe técnico sobre la incidencia de la gestión de control de los Bienes Adjudicados sobre la rentabilidad de la institución financiera.

1.9 Justificación de la Investigación

La presente investigación se justifica en preceptos que manejan las instituciones financieras para la gestión y control de bienes adjudicados, con lo cual se pretende evaluar y analizar cómo afectan los resultados al llegar a esta instancia. En este sentido, se expone que tan conveniente es para la institución invertir recursos en gestión de cobranzas, disminuir la colocación de créditos o hacer efectivas las garantías al tener deudas incobrables.

Se justifica también en determinar que involucra la enajenación de bienes, más allá de tomar posición, cuáles son los aspectos financieros incluso legales que se deben considerar. Si bien es cierto, la consigna es buscar la oportunidad de venta y generar el ingreso monetario que sopesa el gasto de deuda incobrable, existen factores internos que merman la posibilidad de alcanzar un resultado positivo en la gestión, provocando desgastes de recursos, tiempo y que los bienes no cubran la deuda y gastos de mantenimiento.

Es por ello que esta investigación beneficia a la comunidad universitaria, para ampliar el conocimiento sobre este tema, así como para las personas que se encuentran relacionadas en este ámbito, para así poder comprender de mejor manera como engrana cada función que desempeñan las áreas involucradas de la institución financiera.

Se considera además que esta investigación sea una herramienta de ayuda, un bosquejo de los puntos importantes a considerar en la adjudicación de bienes, así como también, contribuir con directrices para las diversas instituciones en la gestión y control de dichos bienes, de tal manera que sirva para que coadyuve a la toma de decisiones operativas y financieras, con información oportuna del origen de posibles problemas que pueden influir en las actividades ordinarias en el manejo de los bienes adjudicados y la detección a tiempo de posibles errores que afecten su rentabilidad; además, sirve como guía a estudiantes universitarios de pregrado y postgrado con criterios actualizados para el desarrollo de investigaciones afines, y la contribución a instituciones del sector bancario en la adecuada gestión sus bienes adjudicados por recuperación de cartera.

1.10 Idea para defender

Un adecuado sistema de gestión de control de los Bienes Adjudicados incidirá positivamente en la rentabilidad de las Instituciones del Sector Bancario.

1.11 Variables

- Bienes adjudicados
- Rentabilidad

CAPÍTULO 2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Las referencias descritas en este capítulo se componen de la elaboración de un esquema de estudio basados en la gestión de bienes adjudicados por recuperación de cartera y los efectos en la rentabilidad que afectan a las entidades bancarias, en este sentido al constituir el bosquejo de la investigación se revisaron textos similares que se conformaron en las evidencias relacionadas con el tema de estudio. De acuerdo con Yépez (2017), la problemática radica en la gestión de cuentas por cobrar y en las políticas mal diseñadas para la recuperación de cartera, lo que provoca rendimientos pocos atractivos a nivel institucional y para los socios.

En esta línea Tirado (2015) considera que al no constar con adecuados procesos para el análisis de crédito y de gestión de cobranza, provoca una baja en la liquidez y de rotación rápida del flujo, de esta manera la empresa no cuenta con los recursos propuestos, siendo esta la principal fuente de financiamiento para cancelar proveedores y disponer de materia prima para la producción.

Los bienes adjudicados son una opción para responder por deudas incobrables, sin embargo, incrementa el activo con poco provecho esta clase de rubros que no tienen relación con el giro del negocio. En este sentido Molina (2020) manifiesta que se debe supervisar fielmente el riesgo, de tal manera que se fortalezca la práctica entre los miembros de la institución, generando un profesionalismo y coadyuvando en la cultura de mejores prácticas.

En la relación de la liquidez de una institución financiera y de los bienes adjudicados, señala Parrales (2017) que este rubro forma parte de los activos sean utilizados, vendidos, alquilados u otro uso que se aplique, sin dejar de lado la razón original que es recuperar el flujo por la entrega de bienes. Si bien es cierto tiene un crecimiento importante interanualmente, siendo el rubro de menor proporción en la composición del activo.

Como un aporte adicional Campaña (2017) los bienes adjudicados deben contener valía y una antigüedad prudencial que favorezca al tenedor en el momento de liquidar estos activos, en periodos determinados para recuperar la liquidez y no dejarlos inmovilizados.

Respecto de la descripción de los antecedentes referenciales, se procede a describir las citas relacionadas al tema de investigación, para profundizar el estudio.

2.2 Marco Referencial

Se ha considerado temas relacionados al estudio para poder cotejar información, revisar los objetivos y problemas presentados, para extraer conceptos relevantes que favorecen al estudio, entre ellos se mencionan los siguientes:

Tesis “La gestión en el proceso de recuperación de cartera vencida y su incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la pequeña empresa de Pastaza Ltda., matriz Puyo: período 2017” Elaborado por Nadia Rosalía Bayas Guatatuca de la Universidad Nacional Chimborazo.

El objetivo general de la investigación se definió en: Determinar las actividades en la actividad de recuperar cartera que se encuentra vencida y que incide directamente en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Pequeña Empresa de Pastaza Ltda., Matriz Puyo

Se establecen las conclusiones descritas en este trabajo:

- Se determinó la situación actual de la cartera vencida, llegando a la conclusión que mantiene el 2% de morosidad, indican que se debe a la situación económica, y se determinó que la cooperativa no realizó el análisis respectivo previo a la otorgación del crédito.
- La eficiente gestión de cartera vencida permite a la cooperativa cancelar sus pasivos de corto plazo.
- La herramienta de contar con el procedimiento para otorgar créditos muchas veces se desvían algunos criterios con la finalidad de cumplir con el objetivo de colocación de productos.

Tesis “Gestión de cartera atrasada y sus impactos en las utilidades de una entidad bancaria del sistema financiero peruano” Elaborado por Alberto Juan Carlos Rengifo Alegría de la Universidad Inca Garcilaso De La Vega

El objetivo general de la investigación se definió en: Establecer de qué manera afecta de manera directa el retraso en la recuperación de cartera, y como se afecta la utilidad en las empresas financieras.

Se detallan las notas relevantes encontradas en dicha investigación:

- No ha existido nuevas estrategias o implementaciones en la recuperación de cartera, puesto que ha tenido una buena gestión en el aspecto empresarial, lo cual limita al otro segmento de clientes de personas naturales, siendo menos efectivas, pero si requiere un seguimiento especial.
- Los créditos otorgados a personas naturales o jurídicas no deben ser tratados de manera similar, puesto que, por monto, actividad, tipo de crédito, entre otros no son de aspecto similar, sin embargo, el tratamiento es el mismo, pero debería adaptar nuevas metodologías, previo análisis y lista de novedades surgidas para tomar alternativas diferentes.
 - Al tener una cartera incobrable mal ejecutada, provoca que la provisión se incremente, en este punto, los resultados se disminuyen y no alcanza los resultados propuestos, adicionalmente con esto conlleva que se merme la liquidez que previamente se había planificado durante el periodo, generando estrategias alternativas para continuar con el giro del negocio, pero identificando que la cartera no es sana para la institución.

Tesis “Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y crédito de servidores públicos del Ministerio de Educación y Cultura, en el período 2015 – 2016.” Elaborado por Gabriela Teresa Yépez Díaz de la Universidad Internacional SEK.

El objetivo general de la investigación se definió en: Analizar la administración de Cuentas por Cobrar en los rendimientos generados de CACSPMEC, en el período 2015 – 2016

Las conclusiones más relevantes fueron:

- Las principales amenazas que ha tenido la cooperativa está la crisis económica que ha enfrentado el país, debido a acontecimientos externos como la caída estrepitosa del precio del petróleo y la aplicación de salvaguardias, las cuales provocaron que muchas personas perdieran sus empleos y negocios tuvieran que cerrar sus puertas.
- Los oficiales de recuperación de cartera tienen las funciones establecidas, el proceso y se encuentran especializados en el campo de recuperación de cartera existe una mala gestión disminuyendo la expectativa de recuperación de cartera, provocando una disminución de liquidez en la planeación de la institución.
- El Manual de Procedimientos de Créditos y Cobranzas, se detectó que la cooperativa tiene políticas adecuadas, contempla varios requisitos para la entrega de crédito, al igual que múltiples mecanismos que le permiten recuperar los créditos concedidos.

Tesis “Análisis del índice de morosidad de la cartera de crédito de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio" periodo 2019-2020.” Elaborado por Mena Muñoz Brigitte Andrea de la Universidad Técnica de Babahoyo.

El objetivo general de la investigación se definió en: Establecer de qué manera afecta la morosidad en el incremento de cartera vencida de la cooperativa de ahorro y crédito San Antonio.

Las conclusiones más relevantes fueron:

- La cooperativa es nueva en su segmento, y al inicio de sus actividades ha prevalecido la colocación puesto que se genera más ingreso, es consciente que no dispone de personal suficiente para cada actividad, siendo una de las más crítica el área de crédito para la verificación y validación de información, lo cual se incrementan novedades y no se logra tener una cartera de clientes saneada.
- Carecen de una evaluación minuciosa por cada solicitud de crédito, lo cual provoca que existan novedades sin llegar a depurarse o avanzar a un nivel superior de indagación del tipo de cliente, esto se obedece a que internamente no existe una fortaleza de proceso con un manual específico al cual se debe regir los colaboradores para alcanzar los objetivos en lo que respecta a la recuperación y procedimientos a seguir.

- Se evidenció la existencia de problemas relacionados al alto índice de morosidad que presenta la institución, así como un análisis de cada una de las causas y determinación de los efectos que generan un conflicto cotidiano en el desarrollo de actividades que hacen referencia a la inyección de capital para el sostenimiento y funcionamiento de este tipo de empresas a los cuales se debe dar correctivos inmediatos para su existencia en el mercado financiero.

2.3 Marco Teórico

En este apartado se describen los textos de autores de la investigación referente a la Gestión de bienes, así como la recuperación de la cartera y rentabilidad. De esta manera, la investigación cuenta con los sustentos adecuados para poder realizar un análisis y revisión de la incidencia en los resultados de la gestión que se efectúan en los bienes adjudicados.

2.3.1 Gestión de Bienes

De acuerdo con Carro Paz y González (2010) señalan que no solo los excesos de bienes son una filosofía que ayuda a empujar el mercado, sino que los mismos excesos pueden originar problemáticas tales como la necesidad de mayores espacios físicos, incrementando costos de manipulación, mantenimiento por daño, pérdida de valor en el tiempo.

Conforme a lo manifestado al momento de adquirir un bien y tomar posición de este, involucra gastos inherentes para su mantenimiento y buen uso, por lo que mientras más bienes sean adquiridos, en la misma proporción se incrementan los gastos por mantenimiento o arreglos. A ello hay que adicionar la pérdida del bien en el tiempo ya sea que se use o no, puesto que carece de valor a medida que cumple su vida útil.

La adecuada administración de bienes desde el almacenamiento, distribución, mantenimiento incluye los actos de administración, disposición y otros que posibilitan una gestión adecuada (Arrieta, 2011).

Por lo anterior se explica que es un término amplio de recursos por administrar y controlar para lo cual es importante contar con herramientas que permitan llevar un registro y revisión de forma permanente a fin de entregar a los usuarios de la información datos actualización sobre la situación de los bienes.

2.3.2 Relevancia en Concesión de Crédito

El crédito es una herramienta de financiamiento ya sea para personas naturales o jurídicas, lo cual beneficia económicamente para los participantes, tanto para quien lo recibe para alcanzar algún objetivo, como quien lo otorga porque recibirá un interés que es la ganancia por el servicio prestado.

La concesión de un préstamo es una movilización de flujos hacia quien necesita aplicar en la generación de producción o giro de su negocio, más que nada para comerciantes y productores. En otras épocas utilizaban otra clase de bienes como terrenos a cambio de un flujo para potencializar sus negocios y abrir nuevas rutas de comercio. (Obaco y Delgado, 2022)

Para tal efecto, es importante contar con normativas de actuación que se apliquen según la necesidad de la organización, las mismas que deben minimizar los factores de riesgos que pueden suscitarse en el aspecto económico de quien demande los préstamos, así como de determinar un proceso adecuado para redimir deudas. (Romo, 2021)

De esta manera, es importante que las normativas además de existir sean aplicadas correctas y adecuadamente para minimizar los factores de riesgos, afectando a la liquidez y solvencia de la institución que otorga el crédito. Por tal razón, es primordial contar con las pautas adecuadas para otorgar un crédito y no debe tomarse de manera efímera porque provocaría efectos negativos para la institución, por tal razón, están en la facultad de otorgar o denegar los mismos basados en un formulario de aspectos de revisión a los cuales se deben regir (Romo, 2021).

Lo mencionado en este artículo indica, que el cumplimiento a las políticas de concesión u otorgamiento de crédito son fundamentales para salvaguardar los objetivos e intereses de la Institución y no se vea afectada su rentabilidad.

2.3.3 Importancia del Sector Bancario

Las instituciones financieras, especificando la funcionalidad de los bancos operan como intermediarios en la transferencia de recursos, para diversificar la economía entre los participantes de la sociedad que requieren de sus servicios.

En una economía existen agentes que se encuentran recursos disponibles y hay otros que no cuentan con ellos. Las instituciones financieras representan los intermediarios en donde se ubica al que necesita financiamiento como al inversionista o cuenta ahorrista. Es por ello que se debe buscar garantizar la liquidez, tanto para cancelar al ahorrista cuando solicite un rescate de su dinero, así como al prestamista cuando requiera de un préstamo, por tal razón para ambos aspectos es importante un estudio que minimice los riesgos para la empresa (Barrera , 2019).

Los bancos son intermediarios financieros que permiten la movilidad de recursos entre los depositantes hacia diversos segmentos del mercado, sean estos industriales, comerciales, construcción, entre otros, con lo cual se convierte recursos para la elaboración de bienes o servicios que serán destinados al mercado local o del exterior. De esta manera, se entiende que cumplen un papel importante en la sociedad de los países porque dinamizan la economía.

Según García, Maldonado, Galarza y Grijalva (2019) señalan que, las instituciones bancarias conforman un elemento importante en la sociedad, puesto que por medio de ellas se ha permitido un desarrollo y mejorar condiciones económicas, es así como los países deben garantizar una política que reglamente sus procedimientos y tengan un organismo que norme sus actividades. (p.12)

Lo mencionado en este artículo menciona, el análisis y comportamiento de las organizaciones bancarias, sus objetivos principales como las captación y otorgamiento de recursos, que son fundamental para el desarrollo de un país, fundamentadas en los

lineamientos con el cual están regidos, puesto que cada estado cuenta con su constitución y reglas.

2.3.4 Control Interno en la Gestión de Créditos

Según García, Maldonado, Galarza, y Grijalva Guerrero (2019) señalan que, al tener un adecuado control interno asegura el funcionamiento eficiente de la empresa, para tal efecto, surgen procesos, normas, actividades, regulaciones que se deben realizar con la finalidad de que se minimicen los riesgos operativos y se afiancen las actividades de gestión idónea, para garantizar una contabilidad transferente, honesta y de cifras razonables para los propietarios y los relacionados al negocio. (p.17)

Respecto a esta teoría se inicia con el control interno el cual es fundamental en las actividades principales de cualquier negocio, para validar y verificar que se estén realizando de la manera adecuada. Si se relaciona con la concesión de créditos, el control interno de esta gestión involucra el análisis y verificación de información de los postulantes para obtener un crédito, puesto que es fundamental que se establezcan como parte del control interno los puntos básicos de revisión, así como las herramientas de soporte que permitan sustentar la información proporcionada por el cliente para minimizar los riesgos de la falta de pago.

La seguridad del negocio se debe promover en tres aspectos importantes: el primero en realizar las actividades de manera eficiente; el segundo generar confianza en la información que se registra y se presenta; y el tercero se debe cumplir con las políticas y normas establecidas para formalizar sus actividades. (Vásquez, 2016)

Por lo anterior, el control interno brinda la seguridad de que se ejecutan de forma correcta las actividades encomendadas al personal, lo cual brinda confianza de quien recepta la información para evaluar y tomar decisiones. Con respecto a las actividades de análisis de crédito es importante cumplir con los objetivos de control interno como el de seguir las normas y procedimientos adecuados para la revisión y seguimiento de los perfiles de los postulantes de crédito, a fin de que se minimicen los riesgos y se concedan créditos aptos y competentes para la cobranza.

2.3.5 Proceso de recuperación de cartera

El realizar el proceso de recuperación de cartera está compuesta por una serie de actividades y procesos que se realizan a partir de que se concede el crédito, y que internamente se establecen los pasos a seguir, primero para evitar que caiga en mora una cartera y la segunda para encontrar alternativas para recuperarla. Cada uno de estos pasos involucra gestiones particulares que involucra al personal, su profesionalismo y gestión para alcanzar resultados positivos. (Galarza,2019)

La recuperación de cartera involucra esfuerzos de los recursos de la institución, los mismos que deben estar alineados bajo normas y procedimientos que deben aplicar tanto para la evaluación de créditos, como para la gestión de cobranza, seguimiento y acompañamiento de los clientes para la cancelación oportuna de los créditos, por tal razón, entre los procesos de recuperación de cartera, se deben establecer mecanismos internos para que sean transmitidos a los clientes como oportunidades que se adaptan a sus necesidades, sin dejar de cancelar para no dañe su perfil y récord financiero.

Es preciso que las empresas que entregan préstamos de recursos cuenten con políticas adecuadas de control y alcance de cartera (Adelmar, 2013). Siendo el propósito principal, alcanzar y redimir dicho préstamo, minimizar el riesgo de caer vencida, y que la institución no alcance con la planificación de recuperación de flujos (Altamirano, 2013).

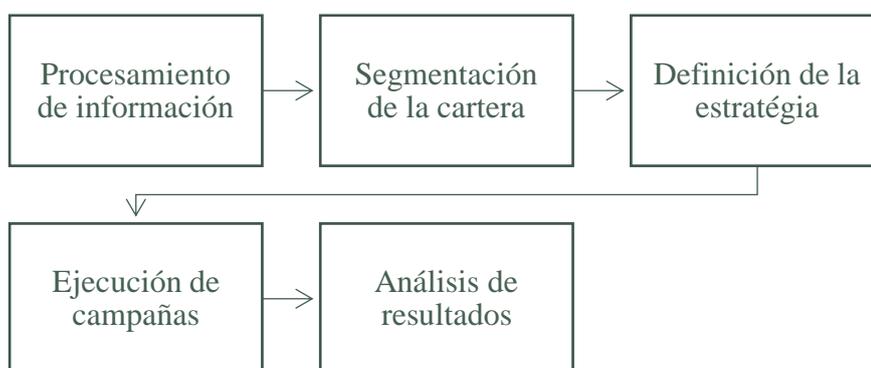


Figura 1. Gestión de cobranzas

Fuente: Pasos para recuperar la cartera Vencida, Adelmar (2013)

En la figura anterior se aprecia que la cartera debe ser segmentada, puesto que los diseños de estrategias se enmarcan conforme sea el perfil. La gestión de cobro de cartera busca reactivar la afinidad entre la institución y el cliente, con la finalidad de llegar acuerdos que reestructure la deuda o forma de pago (Díaz, 2019).

El adecuado uso de políticas y procesos permitirá evaluar el nivel de actividades de recuperación de cartera, de tal manera que se puedan analizar, establecer resultados, así como definir y tomar decisiones respecto de los resultados alcanzados, y como determinar nuevas estrategias para avanzar con la recuperación de cartera. Tradicionalmente los segmentos se definen con base en el tiempo de morosidad y el número de pagos vencidos, sin embargo, las instituciones financieras han encontrado mejores resultados con segmentaciones basadas en el costo de gestión de la cuenta y la probabilidad de pago (Florillo, 2017).

De acuerdo con Camargo (2018) para el proceso de recuperación de cartera se determinan los siguientes pasos descritos a continuación:

- Resolver y examinar los rubros cartera vencida, establecer y aprobar la información de los clientes y deuda.
- Estructurar los clientes para mejorar la revisión la cartera de cobranza.
- Sistematizar la información, referidos, noticias, canales y demás información que tengan relación con los clientes para optimizar las actividades de cobranza y sea más eficiente.
- Efectuar la cobranza, sobre el eficiente manejo de cobranzas mediante el uso de herramientas digitales.
- Ejecutar la cobranza de los clientes, por medio de análisis de los casos y la aplicación de soluciones para avanzar en el proceso de cobranza.
- Llevar a efecto un proceso mediante el cual sirve para calcular y validar las actividades que se efectúan en el proceso de cobro. (Camargo , 2018)

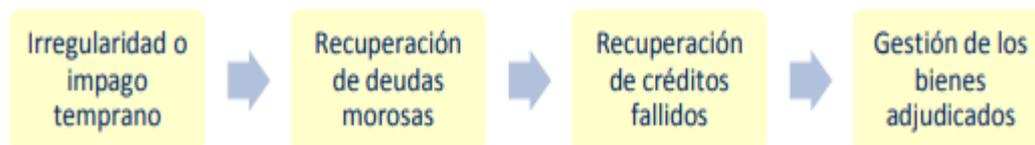


Figura 2. Fases de Gestión recuperatoria de cartera
 Fuente: Gestión de Riesgo Banco Santander (2018)

Como parte del proceso de recuperación de cartera, las instituciones financieras aplican las fases para su recuperación, explicadas en la figura anterior, en la cual se aprecia en tener las herramientas internas que permita determinar oportunamente la irregularidad de los pagos de los clientes (seguimiento y calificación), se considera establecer un contacto directo para ofrecer alternativas de recuperación de deudas morosas. Se procede posteriormente con vías jurídicas el cobro de las deudas para finalmente llegar a la gestión de bienes adjudicados.

2.3.6 Influencia en el nivel de morosidad

Los factores de riesgo que sufre el sector bancario tales como liquidez y operacional, lo que conlleva a que las personas sujetas a créditos no puedan responder a los mismo y sean clasificados como sujetos morosos afectando los índices de recuperación oportuna.

La morosidad tiene una influencia directa en las actividades bancarias, entre ellas se indican, rendimientos, recursos, normas de crédito, y eficacia en el control de riesgo (Alan, 2014). La sociedad y las economías no están exentas a una recesión por factores externos en que las personas o empresas se ven imposibilitados en generar ingresos y esto provoca que limite su cumplimiento de las obligaciones contraídas con los bancos. Esta falta de pago denominado morosidad, afecta directamente a las instituciones financieras que otorgan los créditos, puesto que los flujos disminuyen a lo que tenían programado.

De acuerdo con Yépez (2018) manifiesta que las instituciones bancarias presentan notables riesgos a los factores externos como la política y la economía que se desprende de ella como el riesgo país, variación del mercado, normas legales, entre

otros. Y también otros factores internos como la liquidez del mercado, fuentes de financiamiento y normativas en la operativa, dichos elementos en su conjunto pueden afectar el desempeño de las instituciones. Un indicador importante es la cartera vencida y provisiones efectuadas, la calidad de la cartera de crédito dará una imagen favorable o no a la institución.

Conforme a lo manifestado el país enfrenta situaciones macroeconómicas que afectan al mercado en general, lo cual se convierte en riesgos internos como el desempleo, las tasas de interés que, si la permanencia es a largo plazo, la morosidad se incrementará a la institución financiera, afectado directamente a la rentabilidad, solvencia y liquidez.

2.3.7 Bienes adjudicados

El nombre definido por la autoridad Superintendencia de Bancos es “Bienes Adjudicados o Dación de Pago”, cuyo registro contable descrito por el organismo indica lo siguiente:

Es el rubro mediante el cual se reconoce los bienes y valores que se entregaron como dación de deudas adquiridas con la finalidad de aplacar una obligación que cayó vencida, y se entrega el bien a cambio de suplantarle en el crédito. Estos bienes físicos, la institución bancaria procede a vender o rematar con la finalidad de que se compense el préstamo con el bien. La norma también indica que el alcance del tiempo que se mantienen estos bienes es de al menos tres años. (Superintendencia de Bancos, 2010)

Los bienes adjudicados son transferidos a la institución financiera que concedieron los créditos y la contabilización no es por el total de la deuda, sino por la suma del remate que se recuperará dicha deuda.

2.3.7 Medición de liquidez

De acuerdo con González y Osorio (2014), el estado de situación de los bancos se divide en activos y pasivos corriente y no corriente. La liquidez se mide en función

del alcance de la cobertura de los activos corrientes con relación a los pasivos, sino alcanza a cubrir las obligaciones el riesgo es alto.

Conforme a esta idea planteada, las empresas deben realizar constantes revisiones de liquidez en sus estados financieros, más aún si el negocio está relacionado con la captación y colocación de recursos, puesto que el dinero está en constante movimiento y además de esta medición, también se deben aplicar otras herramientas de análisis para que se pueda cubrir la demanda.

En este sentido González (2021) define a la liquidez como la evaluación que tienen los bancos (instituciones financieras) para cumplir con obligaciones de corto plazo y debe ser examinada respecto al origen de los pasivos. Por lo tanto, al utilizar la herramienta de liquidez se observan en qué nivel se encuentran los activos de corto plazo con relación a los pasivos a corto plazo y conforme a la razón financiera de liquidez si es superior a \$1 el resultado es que la empresa es líquida para cumplir con sus obligaciones. (González A. , 2021)

Tabla 2

Definición de Liquidez

Liquidez general = Activo Corriente / Pasivo Corriente * 100 = %	Mide la capacidad de la empresa para hacer frente a sus deudas en el corto plazo (proporción de deudas de corto plazo que son cubiertas por activo circulante)
--	--

Fuente: Estudios del Desarrollo Social, Herramienta de Liquidez (2021)

Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

La medición del riesgo de los flujos en las entidades que manejan dinero es importante, puesto que deben ser dinámicos para el ingreso o rescate que tengan que efectuar, algunos de ellos inesperados por factores externos no contemplados (Mazin, 2019).

Por lo anterior, en este punto lo importante es realizar la revisión constante de la liquidez de la institución, tener estrategias para solventar los posibles rescates emergentes o no, para lo cual el comportamiento histórico y predicciones numéricas ayudaría para manejar adecuadamente la medición de liquidez.

2.3.8 Recursos económicos

Según Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2018) señalan que, la transparencia de información que presenta cada institución financiera es de relevante importancia para los clientes finales, puesto que pueden identificar y evaluar la evolución de sus resultados y demás indicadores que indiquen la solvencia, rentabilidad, liquidez, que son notables al momento de tomar decisiones para concretar depósitos o inversiones. (p.10)

Lo indicado en esta teoría, define la identificación de fortalezas y debilidades financieras sobre las entidades. Mitigar las debilidades ayuda a la gerencia a la adecuada administración de recursos económicos conforme a los recursos que dispone para cumplir con obligaciones en el desarrollo de sus actividades.

Las fuentes económicas que respaldan a una empresa le dan valía y respaldo para cubrir alguna eventualidad o necesidad de liquidez, para soportar el proceso de producción de una empresa. (Ducardo, 2017). Dichas fuentes representan el crecimiento de la actividad comercial, económica y productiva de las empresas.

Dicho lo anterior, cuando se habla de recursos económicos se interpreta que sean propios o ajenos, entre ellos se encuentran los siguientes:

- Generación de ingresos por medio de ventas de bienes o servicios.
- Bienes muebles e inmuebles adquiridos por las empresas.
- Inversiones efectuadas en mercado.

En este sentido, los análisis económicos de las empresas manifiestan una directa relación financiera al tratar sobre los recursos que posee, puesto que son necesarios para el crecimiento de las actividades, por lo tanto, es importante comprender el buen uso de los recursos de las empresas, denominado inversión ya sea estos en activos o monetarios que se transforman en ingresos.

2.3.9 Rendimientos Financieros

El rendimiento financiero corresponde a los resultados alcanzados en un periodo determinado basados en una inversión inicial, y que al finalizar dicho periodo se evalúa cual fue el resultado versus el capital integrado inicialmente, de esta manera se determina si se obtuvo ganancia o pérdida, es decir si generó más dinero por el capital, o si el capital tuvo que ser mermado, por tal razón los rendimientos financieros son positivos o negativos.

En este sentido, se comprende que el rendimiento financiero es una ganancia monetaria que se incrementa el capital que invirtió originalmente con una expectativa clara de cuanto sería el dinero adicional que se recibiría al finalizar el periodo de la inversión, hablando en términos monetarios. Estas inversiones deben determinar el tiempo en que se obtendrá la ganancia, puesto que a mayor plazo mayor rendimiento y viceversa.

Según Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2018) señalan que los resultados de las entidades financieras en un periodo económico revelan el cambio de patrimonio, así como los recursos que dispone, cuentas por cobrar y pagar, es decir, toda la evolución que ha tenido la empresa durante el periodo y se evidencia crecimiento o decrecimiento con respecto al año anterior. Al realizar este análisis, se puede notar cuales han sido los rubros más y menos impactantes, así como de efectuar análisis de razones financieras, con los cuales se profundiza la evolución económica y financiera de la entidad. (p.11)

De acuerdo con lo indicado, los rendimientos financieros conllevan en utilizar las mejores herramientas financieras para tomar las decisiones más asertivas en generar los mejores rendimientos minimizando el riesgo, para lo cual es importante contar con un adecuado sistema que permita medir adecuadamente los rendimientos con relación a los recursos invertidos, hacer un seguimiento de la productividad y resultados de la empresa.

El análisis del rendimiento financiero permite a una empresa evaluar el impacto de las decisiones de negocios de la administración en el desarrollo de su desempeño

financiero. En este sentido los tipos de medición de rendimiento financiero se encuentran los siguientes:

- Rendimiento sobre capital → ROE
- Rendimiento sobre activo → ROA
- Rendimiento sobre ventas → ROS

Tabla 3

Rendimiento sobre capital

$R.O.E = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total Patrimonio.}}$	<p>El ROE mide la capacidad de las empresas para generar utilidad con relación a sus aportaciones patrimoniales.</p>
---	--

Fuente: Estudios del Desarrollo Social, Herramienta de Liquidez (2021)

Elaborado por: Burgos (2022)

Tabla 4

Rendimiento sobre activo

$R.O.A = \frac{\text{Resultado del Ejercicio}}{\text{Total de Activos.}}$	<p>ROA mide la rentabilidad de los activos, es decir determina que tan rentables son los activos que posee la empresa para la generación de resultados.</p>
---	---

Fuente: Estudios del Desarrollo Social, Herramienta de Liquidez (2021)

Elaborado por: Burgos (2022).

Tabla 5

Rendimiento sobre ventas

$ROS = \frac{\text{Resultado del periodo}}{\text{Ingreso por Ventas}}$	<p>ROS mide el resultado alcanzado por la empresa con relación a la capacidad que tiene la empresa para generar ingresos es decir las ventas.</p>
--	---

Fuente: Estudios del Desarrollo Social, Herramienta de Liquidez (2021)

Elaborado por: Burgos (2022).

Se considera importante para los administradores de empresas, que los rendimientos financieros deben ser analizados y revisados constantemente para evaluar la evolución de la empresa, respecto del patrimonio, inversión en activos y gestión de venta. Existen más tipos de rendimientos conforme sea la actividad de la empresa, sin embargo, en esta investigación se describen los tres anteriores.

De acuerdo con Álvarez (2016), para lograr los objetivos de maximizar la riqueza y crear valor, la administración de las empresas se apoya en tácticas y estrategias, las primeras son medidas a corto plazo y las segundas, proporcionan valor a las empresas en el largo plazo, mediante instrumentos de administración estratégica, de mercado, operativos, financieros y económicos. (p.59)

Por lo anterior, los administradores de empresas sopesan sus análisis y tomas de decisiones a corto y mediano plazo, conforme sean los resultados alcanzados en las evaluaciones periódicas que tienen los estados financieros.

2.3.10 Índices de morosidad

Mide el porcentaje de la cartera improductiva frente a la total cartera. Las ratios de morosidad se calculan para el total de la cartera bruta y por la línea del negocio.

Tabla 6
Rendimiento sobre ventas

$\text{Morosidad de cartera} = \frac{\text{Cartera improductiva}}{\text{Cartera bruta}}$	<p>Morosidad de Cartera, mide el total de cartera improductiva, es decir aquella que no se ha logrado cobrar sobre el total de cartera bruta.</p>
--	---

Fuente: Estudios del Desarrollo Social, Herramienta de Liquidez (2021)
Elaborado por: Burgos (2022)

Tabla 7
Índice de Morosidad

$$\text{MOR} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}}$$

Índice de morosidad, mide la totalidad de cartera vencida con relación al total de cartera otorgada.

Fuente: Estudios del Desarrollo Social, Herramienta de Liquidez (2021)
Elaborado por: Burgos (2022)

2.3.11 Mecanismos de financiación

Según Gutierrez, Castaño y Asprilla, (2014) señalan que, los mecanismos o herramientas de financiamiento son los créditos que se entregan para ser devueltos en cuotas amortizadas de capital y su debido interés generado, de esta manera, permite a las personas naturales o jurídicas contar con flujos para el cumplimiento de aspiraciones personales o crecimiento productivo en las empresas. Las fuentes de financiamiento ya sean de corto o largo plazo, permite fluctuar el balance de las empresas, y así alcanzar la rentabilidad deseada, así como los recursos para cumplir con las obligaciones. (p.156)

Los mecanismos de financiamiento se clasifican en dos instancias, las de financiación propia y de terceros. En este sentido, la primera proviene de la aportación de socios o accionistas de la empresa, por lo que se conoce como autofinanciamiento. La segunda proviene de recursos de terceros como son los proveedores o instituciones financieras que otorgan créditos.

Los objetivos que cumplen los mecanismos de financiación para beneficios de terceros, de acuerdo con Macias (2015) son los siguientes:

- 1) movilizar recursos adicionales que, de otro modo, no se utilizarían para financiar el desarrollo, esto es, sin desplazar o reemplazar los recursos existentes, e

2) aumentar las actividades eficientes en el manejo de recursos, manejando adecuadamente el riesgo y rendimiento financiero de las empresas.

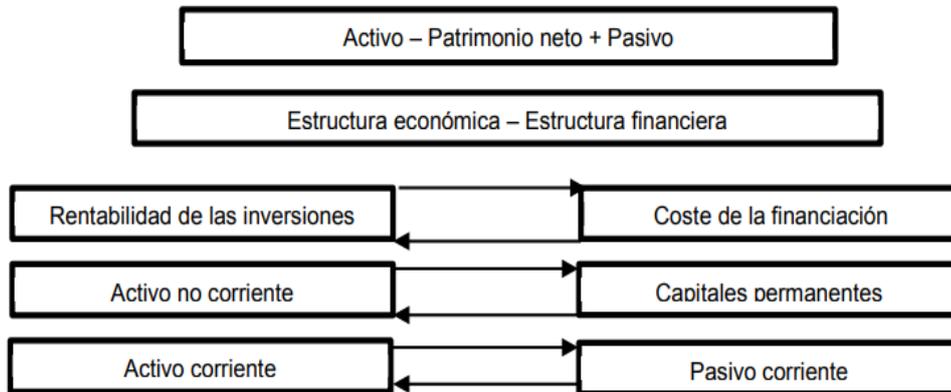


Figura 3. Correlación Estructura Económica vs Estructura Financiera
Fuente: Fuentes de financiación. Universidad de América (2009)

En la figura No.3 se aprecia la correlación que existe para solicitar los mecanismos de financiación, se considera que la rentabilidad de inversiones favorece el costo de financiación, los activos no corrientes representan los capitales permanentes porque corresponden a los activos fijos que son utilizados para la producción del negocio y los activos corrientes que se relacionan con los pasivos corrientes para medir su capacidad de pago.

	1	2	3	4
	Productos financieros	Mecanismos de mitigación de riesgos	Financiación basada en los resultados	Soluciones basadas en la tecnología
Descripción	Productos destinados a movilizar y obtener fondos en los mercados de capitales	Mecanismos destinados a reducir los riesgos (percibidos)	Los pagos están vinculados a la obtención de ciertos resultados	Mecanismos de financiación que aprovechan la tecnología
Instrumentos	<ul style="list-style-type: none"> - Bonos y obligaciones - Préstamos - Microfinanciación y financiación de pymes - Fondos de inversión de impacto - Fondos de capital riesgo y de capital inversión 	<ul style="list-style-type: none"> - Subvenciones - Garantías - Seguros y opciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Bonos de impacto social y bonos de impacto en el desarrollo - Fondos basados en los resultados - Compromisos anticipados de mercado 	<ul style="list-style-type: none"> - Cadena de bloques - Tecnología digital - Financiación colectiva

Figura 4. Mecanismo de financiación
Fuente: Oficina Internacional de trabajo, reunión Ginebra (2019)

La interpretación de la figura anterior se debe a los productos financieros que sirven para movilizar recursos por medio del mercado de valores, en donde el inversionista adquiere instrumentos financieros, para lo cual entrega recursos a los emisores que emiten los instrumentos quienes son los que necesitan financiamiento. Los mecanismos que garantizan estos instrumentos pueden ser por garantías generales o específicas.

Otro aspecto de financiación está basado en los resultados, con compromisos de ventas en un periodo determinado y también se señala los instrumentos tecnológicos que sirven para buscar financiamientos alternos colectivos en los que promulga una necesidad monetaria e intervienen varios inversionistas para financiar con una promesa de rentabilidad en un tiempo determinado.

2.4 Marco Conceptual

Se muestran los pertinentes conceptos que respaldan los principales términos a lo largo de la investigación.

2.4.1 Adeudos

Corresponde a una obligación que adquirió una persona y tiene que ser cancelada bajo las condiciones pactadas, ya sea cancelando con dinero o con bienes (Burgos, 2022).

2.4.2 Adjudicar

Es la actividad que un bien se entrega mediante un acto legal a otro en favor o beneficio de un tercero con la finalidad de cubrir una deuda pactada y que no fue honrada oportunamente. (Perez, 2019)

2.4.3 Administración de bienes

Corresponde a la actividad que se ejerce sobre un bien tangible o intangible, el mismo que sirve como beneficio para satisfacer a las necesidades individuales o

colectivas. Estos bienes se derivan en la siguiente clasificación: duraderos, no duraderos y entre ellos los bienes adjudicados que son tangibles y se consumen de acuerdo con lo que se desea cubrir. (Castellano, 2020)

2.4.4 Arbitraje

Se debe a una acción alternativa en la cual se resuelvan alguna pugna que existen entre dos elementos, el mismo que llegan a un acuerdo que beneficia a ambos, dichas personas se denominan árbitros o mediadores que ayudan a llegar acuerdos para discernir las pautas a llegar. La determinación al conflicto es el resultado favorable que logre el árbitro el mismo que debe velar por la equidad de las partes. (Rivas, 2018)

2.4.5 Avalúo de bienes

Es el resultado de determinar o estimar un valor a un determinado bien, con la finalidad de establecer una pauta de un valor económico para sobre pesar su equivalencia frente a una deuda monetaria. Dicha actividad es realizada por un evaluador quien tiene el conocimiento, directrices y experiencia en la determinación del valor monetario del bien, de acuerdo con los factores o características que implican para analizar y evaluar. (Tapia, 2022)

2.4.6 Buró de Crédito

Es un servicio que ofrece una empresa privada dedicada a presentar la información comercial y financiera de las personas, para que se determine el estado financiero y crediticio mediante un resultado ponderado de las deudas, cancelaciones y valores adeudados sin cancelar, mediante este informe se permite conocer de forma resumida cual es el estado financiero de una persona particular. (Guerra, 2021)

2.4.7 Cartera

Una cartera reflejará el perfil del inversor que la ha creado, en cuanto a su tolerancia al riesgo y a los componentes clave de estrategia de inversión que la forman (Aldemar, 2013).

2.4.8 Cartera Vencida

Es un rubro que presentan las empresas en el cual determinan las deudas incobrables, ya sean empresas comerciales, productivas o de instituciones financieras que ejercen esta actividad de ventas a créditos y que no se alcanzó a la cobranza efectiva en un tiempo acordado. (Vaca, 2021).

2.4.9 Concesión

Contrato por el cual se otorga un derecho y explotación de determinados bienes. En un sentido amplio se refiere a la acción de conceder algo a alguien (Burgos, 2022).

2.4.10 Control de riesgo

Se refieren a los controles o monitoreos que se realiza para estimar cual es el grado de exposición que se refleja ante un crédito entregado. Este control es previo y posterior puesto que se necesita realizar seguimiento sobre la eficacia en la gestión de cobranza (Mora, 2017).

2.4.11 Control interno

Según Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2018) señalan que el control vincula un recurso económico con una entidad. La evaluación de si existe control ayuda a identificar el recurso económico que contabiliza la entidad. Por ejemplo, una entidad puede controlar un parte proporcional de una propiedad inmobiliaria sin controlar la totalidad de los derechos que surgen de la propiedad de dicho elemento. En estos casos, el activo de la entidad es su participación en la propiedad que controla, no los derechos que surgen de poseer la propiedad en su totalidad, la cual no controla. (p.33)

2.4.12 Crédito

Se denomina a un dinero prestado que se otorga a un tercero con el compromiso de pago de acuerdo con las condiciones pactadas se de forma gradual, mensual, anual, adicionando un interés por el servicio brindado (Morales, 2014).

2.4.13 Enajenar

Hace referencia del ceder a un tercero el dominio total o parcial de algo, ya sea de forma voluntaria, común acuerdo, y sacar a alguien de un mando o potestad de algo (Ponce, 2019).

2.4.14 Financiamiento

Se define como la obtención de fondos de capital, o a préstamo donde constituye la capacidad de pago del deudor (Morales, 2014).

2.4.15 Garantía

Contrato mediante el cual una persona llamada fiador se compromete frente al acreedor de otra, llamado deudor, a cumplir una obligación contraída por este último si no es satisfecha oportunamente (Perdomo, 2021).

2.4.16 Gestión de crédito

Por medio de esta actividad se establecen procesos estratégicos, los cuales permiten establecer los flujos y determinar los ciclos de efectivos adecuados. En este sentido, la organización agrega valor al disponer de políticas y procesos en la cual se encuentren inmersos todas las áreas (Morales, 2014).

2.4.17 Gestión financiera

Según Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, (2018) señalan que, el realizar un correcto seguimiento sobre las partidas deudoras y acreedoras es parte de

la gestión financiera, con la finalidad de determinar el movimiento de dichos rubros y establecer el motivo de los movimientos relevantes que se realizaron. El seguimiento de las partidas, el movimiento y el saldo presentado será evaluado con un periodo anterior determinado, el cual será la base de comparación para evaluar la gestión financiera de la empresa. (p.70)

2.4.18 Indicadores

Un indicador es una herramienta medible que es utilizada para evidenciar cambios, progresos, variaciones, o comparación con otra variable y de esta manera conocer los progresos o decrecimiento del objetivo (Gitman, 2013).

2.4.19 Información Financiera Relevante

Según Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, (2018) señalan que, corresponden a los datos relevantes que son necesarios para tomar decisiones, respecto a la situación actual que se presenta financieramente. Todos los rubros tienen una influencia respecto de la presentación financiera de la institución y determinar estrategias a seguir para mejorar y mantenerse en los resultados. (p.16)

2.4.20 Línea de crédito

Exposición máxima que un tomador o su grupo económico puede tener con la aseguradora (Morales, 2014).

2.4.21 Liquidez

Según Rodríguez y Venegas (2012) señalan que, se determina a los recursos que se disponen de manera directa y se encuentran a la vista, para tal efecto es importante realizar un análisis y estudio de flujo de caja para poder contar con los recursos y cancelar las obligaciones. La liquidez transformada en inversiones de corto plazo, se convierten en efectivo en corto plazo y rápida en caso de surgir alguna necesidad, dichos activos financieros de inversión deben convertirse rápidamente en efectivo. Así mismo, la cartera de crédito que es parte del activo corriente corresponde a la

eficiencia en la cobranza para disponer de los flujos en las fechas determinadas. (p. 74)

2.4.22 Medición

Según señalan que, la medición crea un nexo importante entre los fundamentos analizados y la implementación de técnicas cualitativas y cuantitativas para su valoración. La medición es el análisis realizado de las transacciones o actividades a desempeñar, permite plantear soluciones y crear estrategias, procedimientos, gestiones para poder llevar a cabo los intereses de las organizaciones (Valenzuela, 2018).

2.4.23 Morosidad

Según Méndez (2020) señalan que, la morosidad surge cuando las deudas no son honradas en el tiempo pactado, la cartera por cobrar se convierte en cartera vencida, la cual se genera un cobro adicional por morosidad, puesto que, al no lograr el cobro efectivo, existe un recargo y además se incrementa el rubro de la cartera vencida, la cual no es favorable para la institución.

2.4.24 Permuta

Es un documento por el cual los involucrados se ponen de acuerdo en entregar un bien a cambio de otro, dicho documento es un soporte legal y sustento de la transacción efectuada (Escribano, 2016).

2.4.25 Prenda

Se acoge a que el bien entregado se manifiesta en responder el cumplimiento de una deuda, dicho bien debe igualar monetariamente la obligación, de tal manera supla eficientemente el préstamo (Burgos, 2020).

2.4.26 Provisión

Es la contabilización que se debe realizar de manera mensual para que sirva como prevención de obligaciones cuando no se logre el cobro efectivo, de esta manera el resultado se encuentra afectado de manera proporcional, esto será en proporción de la totalidad de la cartera y conforme sea el porcentaje que corresponda a la disposición de la cartera (González y Osorio, 2014).

2.4.27 Refinanciamiento

La refinanciación consiste en una reestructuración actuando de acuerdo con lo que manifieste la norma para suplir las condiciones originales de un crédito, y que luego se realizan cambios conforme sean pactadas entre las partes, a fin de mejorar las condiciones de pago acorde al aspecto financiero que es capaz de responder las deudas en un tiempo determinado (Banuelos, 2019).

2.4.28 Remate

Es el medio por el cual se llega a una subasta, en la cual se ofrece un bien a un determinado precio y comienzan a pujar hasta encontrar la mejor alternativa de venta, con la finalidad de recuperar la cartera vencida y dar de baja los bienes en remate (Perez de la Fuente, 2022).

2.4.29 Riesgo de liquidez

Por medio de este indicador se evalúa la competencia que dispone la persona o institución para honrar y cumplir con las deudas en el corto plazo. Esta evaluación constituye los activos que se dispone para responder a las obligaciones (Ponce, 2019).

2.4.30 Rentabilidad

Es el rubro adicional que se obtiene al realizar una inversión, es decir el dinero que se pone a trabajar con la finalidad que en un tiempo determinado se obtenga un beneficio mayor al invertido, esto se denomina ganancia o rentabilidad que se obtuvo sobre el capital invertido (Mazin, 2019).

2.5 Marco Legal

Para este apartado es importante mencionar como punto de partida que las Instituciones Financieras se encuentran regidas por la Superintendencia de Bancos, cuyo organismo es quien norma y orienta como proceder en la gestión de las instituciones y es a quien rinde cuenta junto con las normas y regulaciones que se aplican.

Es importante considerar que el tema investigado consiste en la gestión de bienes adjudicados como influye en la rentabilidad considerando que dichos bienes han sido entregados en el proceso de cobranza o han sido parte de las garantías entregadas. Para esta investigación se han tomado en consideración citas de los organismos reguladores, las normas que rigen a las carteras de crédito, bienes adjudicados y el proceso como tal.

Se conoce que el Crédito es tener un compromiso de pago por dinero prestado más reconocimiento de interés al momento de cancelar, las Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero en la sección II Art.5 clasifica este tipo de obligaciones cartera de consumo, vivienda, comercial microcrédito, educativo, entre otros.

Por otra parte, la Junta de Política de Regulación Monetaria y Financiera Resolución 334-2017 denomina a la Adjudicación Judicial como la declaración de un bien por medio de una subasta o remate.

En este sentido se menciona a la Superintendencia de Bancos en el libro I de las Normas del Sistema Financiero en el capítulo VIII las razones por lo cual pueden recibir bienes, estos pueden ser por: suplir deudas o entregarlos en remate.

Continuando con la idea anterior, si es por dación en pago el mismo capítulo explica el proceso como el registro del bien recibido por la institución financiera, detallar el bien en una escritura, elaboración de un avalúo de parte de un perito

especializado. Por otra parte, si el bien es recibido por adjudicación a remate la institución financiera debe aplicar el proceso respectivo de remate.

Es importante detallar que las obligaciones o créditos adquiridos aplican las prácticas contables para el registro de los valores descritos en el apéndice 1 Artículo 1 de este documento, las mismas que servirán para medir a nivel particular y general donde se concentra el mayor crédito que solicitan las personas y las empresas, entre ellas se describen: cartera de consumo, de vivienda, educativo, comercial, automotriz, entre otros. En este mismo sentido, la contabilidad las segmenta en cartera por vencer, vencida, reestructurada.

En lo que respecta la tolerancia del riesgo, la Superintendencia de Bancos, en el libro 1, sección II artículo 3 señala la importancia de establecer una estructura adecuada para el manejo y control de posibles exposiciones. En esta sección señala la estructura y modelo que cada entidad desarrolle su esquema de medición, control y monitoreo de riesgo para mantener una cartera saludable y en consecuencia realizar provisiones adecuadas.

En la sección IV del mismo libro señalado en el apéndice 1 de este archivo establece la importancia de contar con un manual de Gestión Integral y Control de Riesgo, sumado al sistema desarrollado brindan adecuados controles por el organismo regulador para cuando existan debilidades en la recuperación de cartera, y se procede aplicar medidas adecuadas para mejorar la operativa y condiciones.

CAPÍTULO 3 METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

3.1 Enfoque de la Investigación

En este trabajo de investigación se consideró aplicar el enfoque cualitativo y cuantitativo, por los diversos factores de análisis y revisión que se aplicaron descritos a continuación:

Enfoque cualitativo: se basó en la descripción detallada de las actividades que realizan las áreas relacionadas en la investigación como son la operativa, adjudicaciones y administrativa, dicha información permitió conocer de manera detallada los pasos y funciones principales que ejercen

Enfoque cuantitativo: se basó de manera detallada en la revisión documental de la información financiera de la entidad de estudio, así como la evaluación de los soportes entregados, los mismos que se aplicaron cálculos para evidenciar los resultados, y conocer de mejor manera la situación actual.

En la institución financiera sobre la cual se realizó el estudio, los colaboradores y funcionarios brindaron la facilidad y espacios adecuados para desarrollar las investigaciones y revisiones pertinentes siguiendo de manera adecuada la revisión de la situación y la relación con el problema presentado.

3.2 Tipo de Investigación

El tipo de investigación aplicada es la Descriptiva la cual se ubicó en el objeto de estudio con los soportes adecuados para la revisión y la evolución que ha tenido respecto de la gestión de bienes adjudicados, basados en la investigación de los hechos mediante el análisis de datos y la vinculación directa de las variables.

En este sentido, se realizó una descripción de los de las problemáticas asociadas al tema investigado respecto a la gestión y control que se ejecutan internamente en la institución los cuales dan lugar a la vinculación de la administración de los bienes

adjudicados con la liquidez de la institución, así como de los resultados alcanzados de esta gestión. Es así, que mediante la revisión de información permitió conocer de manera previa en qué estado se encuentran los rubros de estudio, con la finalidad de establecer un criterio previo y optar con posibles alternativas de mejoras para el problema presentado.

3.3 Métodos y Técnicas utilizados

Los métodos aplicados a la investigación son inductivo y analítico:

Método inductivo: es una herramienta basada en la inducción sobre la base de investigación y premisas que se conozcan respecto del tema de estudio, en este sentido el método inductivo se aplica para realizar análisis amplios basados en observaciones específicas.

Método analítico: permite analizar un tema en particular, partiendo desde la separación de sus elementos para poder conocer mejor la situación actual, por lo tanto, este método parte de lo general a lo específico, para conocer las causas del problema y realizar un análisis detallado de la situación encontrada.

La técnica de la investigación fue mediante, observación, entrevista y encuesta:

Entrevista: Se utilizó la herramienta de preguntas abiertas hacia los directivos y funcionarios de la institución, los mismos que de acuerdo con su experiencia y al área que representan brindaron sus opiniones y experiencia respecto al tema investigado.

Encuestas: Se utilizó un formato de 13 cuestionamientos los mismos que fueron aplicados al personal operativo de las áreas involucradas: crédito, operaciones y adjudicaciones.

Observación directa: Corresponde a la acción de observar de manera directa el proceso de uso y venta que conlleva la gestión de bienes adjudicados por

recuperación de cartera y al mismo tiempo conocer su efecto dentro de los estados financieros.

3.4 Población

La población fue determinada por un determinado grupo de elementos respecto al tema de estudio, sobre el cual se efectuó la investigación, que corresponden a las 24 instituciones bancarias nacionales que se encuentran avaladas y registradas en la Superintendencia de Bancos del Ecuador en estado de Activas.

Tabla 8

Instituciones Financieras a Nivel Nacional Activas

No. 1	Nombre de Institución	Oficina Principal	Guayaquil
1	Amazonas	Guayas	
2	Austro	Cuenca	
3	Codesarrollo	Pichincha	
4	Bolivariano	Guayas	
5	Capital	Pichincha	
6	Comercial Manabí	Manabí	
7	Coop Nacional	Guayas	
8	Delbank	Guayas	
9	Diners	Pichincha	
10	D-Miro	Guayas	
11	Finca	Pichincha	
12	General Rumiñahui	Pichincha	
13	Guayaquil	Guayas	
14	Internacional	Pichincha	
15	Litoral	Guayas	
16	Loja	Loja	x
17	Machala	Guayas	
18	Pacífico	Guayas	
19	Pichincha	Pichincha	
20	Procredit	Pichincha	
21	Produbanco	Pichincha	
22	Solidario	Pichincha	
23	Sudamericano	Pichincha	
24	VisionFund	Pichincha	x

Fuente: Superintendencia de Bancos (2022)

Elaborado por: Burgos (2022)

De las 24 instituciones financieras, existen dos de las cuales que no tienen oficina en la ciudad de Guayaquil, por lo tanto, para la población de la zona de estudio se reduce a 22 instituciones.

3.5 Muestra

Para la investigación se contó con la institución financiera ABC ubicada en la Ciudad de Guayaquil la misma que dio apertura para la realización de las encuestas en la muestra seleccionada de 14 elementos, señalados en el siguiente detalle:

Tabla 9
Muestra para realizar entrevistas

AREA	CANTIDAD
Crédito	3
Cobranza	4
Adjudicaciones	4
Población total	11

Fuente: Institución Financiera ABC (2022)
Elaborado por: Burgos (2022)

Tabla 10
Muestra para realizar entrevista

AREA	CANTIDAD
Jefe de Operaciones	1
Jefe Administrativo	1
Contador General	1
Población total	3

Fuente: Institución Financiera ABC (2022)
Elaborado por: Burgos (2022)

Las tablas 8 y 9 fueron detalladas en las actividades que se van a efectuar al interior de la institución financiera ABC, que se encuentra la matriz en la ciudad de Guayaquil, con las áreas involucradas directamente con el tema de estudio.

3.6 Operacionalización de las Variables:

La operacionalización de las variables se utilizó para esquematizar la metodología de investigación, con la cual se estableció los indicadores que se necesitaron en la investigación y los instrumentos que se aplicaron, con la finalidad de obtener información adicional, para posterior análisis de la situación.

En el apéndice No. 2 se describe la tabla de la operacionalización de variables en donde se parte desde los bienes adjudicados basados en la dimensión de procedimiento, control de bienes, uso y venta de estos. Por otra parte, con respecto a la variable de rentabilidad la dimensión se gasea en la gestión y resultados.

3.7 Análisis, Interpretación y Discusión de los resultados

Para la realización de la investigación de mercado la encuesta fue una herramienta aplicada al personal operativo para conocer el recorrido de las actividades desde la concesión de crédito, incobrabilidad, y gestión de adjudicación de los bienes. Para tal efecto, la encuesta de trece preguntas fue diseñada con la escala de Rikert para mejor apreciación en la cuantificación de los resultados y elaboración de análisis.

3.7.1 Desarrollo de encuestas

1. ¿Considera que es importante que la institución financiera mantenga un límite para gestionar la cartera vencida?

Tabla 11

Límite de cartera vencida

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	3	27.27%
Muy de acuerdo	6	54.55%
Ni acuerdo ni desacuerdo	0	0.00%
Desacuerdo	1	9.09%
Muy desacuerdo	1	9.09%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

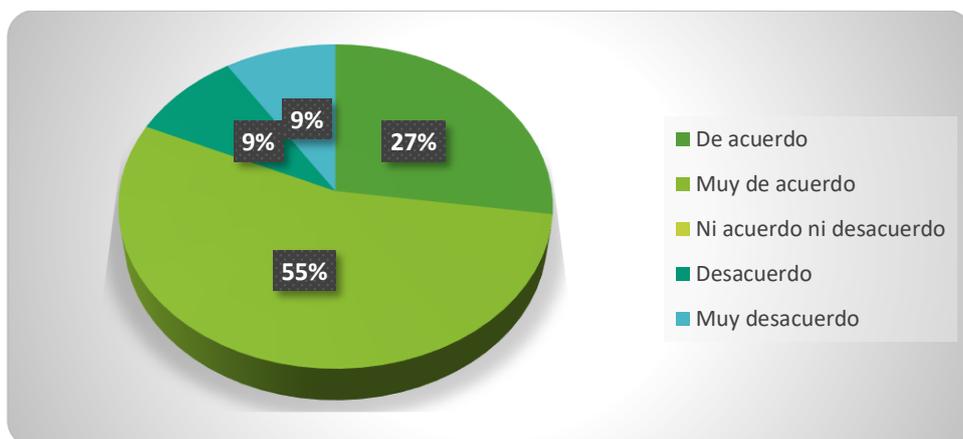


Figura 5. Límite de cartera Vencida
Fuente: Institución Financiera ABC
Elaborado por: Burgos (2022)

La respuesta ante esta interrogante fue con 54.55% que estuvieron muy de acuerdo que establezca un límite para el seguimiento en la gestión de cartera vencida, consideran que es importante conocer montos, perfil de cliente y tiempo de vencimiento que tiene la cartera que mantiene la institución financiera.

2. ¿Tiene conocimiento sobre la composición de la cartera vencida de la Institución Financiera?

Tabla 12

Conocimiento de composición de cartera

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	3	27.27%
Muy de acuerdo	1	9.09%
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	45.45%
Desacuerdo	1	9.09%
Muy desacuerdo	1	9.09%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC
Elaborado por: Burgos (2022)

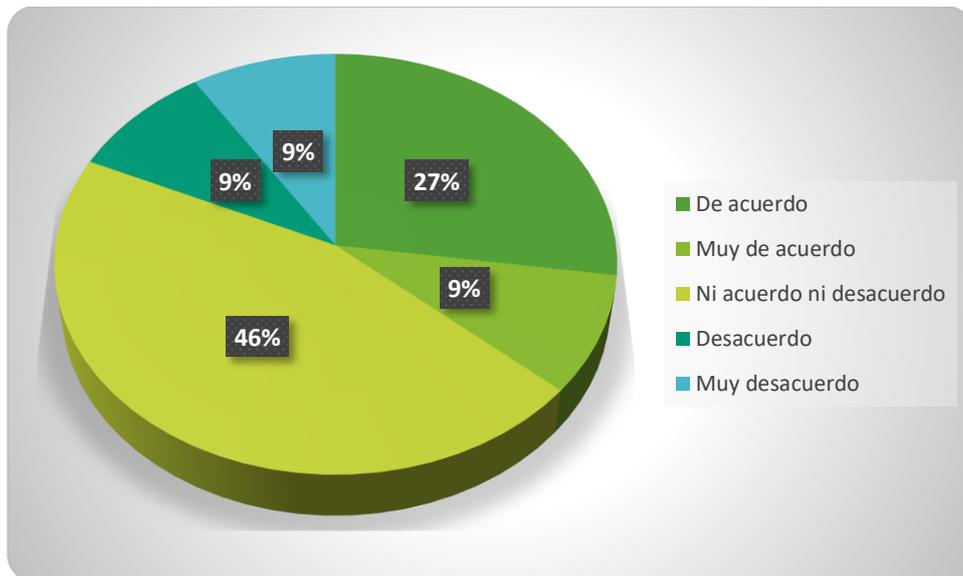


Figura 6. Conocimiento de la composición de cartera

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Las respuestas fueron variadas en esta interrogante, encontrando mayor posición en la neutral con 46% que no está de acuerdo ni desacuerdo, le sigue el 27% con el rubro de acuerdo y de forma equitativa al 9% los demás rubros. Los encuestados indicaron que las áreas vinculadas con este tema disponen de la información de manera más cercana, de aquellas áreas que no la manejan de forma recurrente o tienen poca vinculación.

3. ¿La institución financiera analiza la capacidad de pago para realizar estrategias de cobranza de cartera vencida?

Tabla 13

Estrategias para realizar cobranza

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	2	18.18%
Muy de acuerdo	8	72.73%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	9.09%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

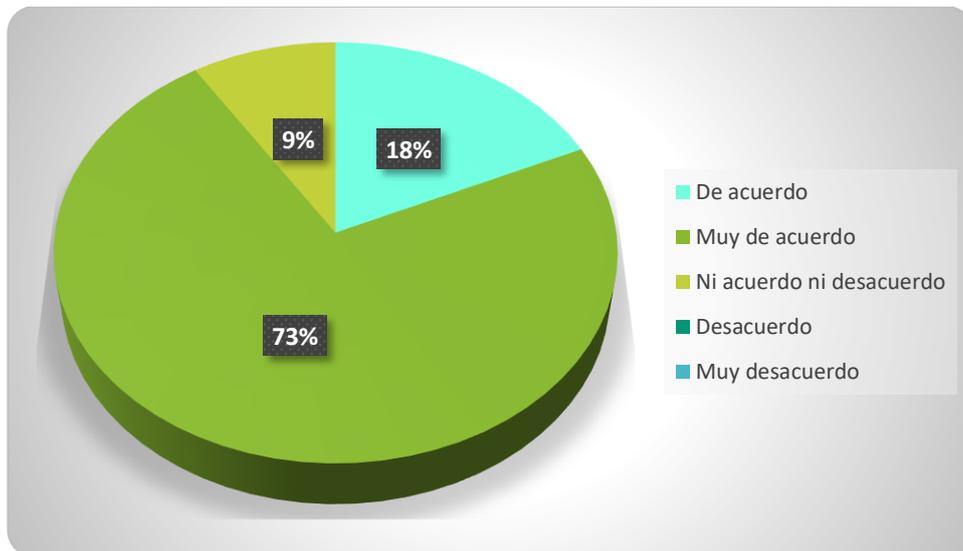


Figura 7. Estrategias para realizar cobranza

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

El 73% de los encuestados indicaron que la institución financiera cuenta con estrategias para la recuperación de cartera, que son manejadas directamente por el área de cobranza, así como también, se realizan convenios especiales para la reprogramación de ser el caso. El 18% de los encuestados indicaron que están de acuerdo con la pregunta al indicar que si aplican metodologías que favorezcan tanto al cliente como para la institución.

4. ¿La gestión de cobranza y los resultados van de acuerdo con los resultados esperados por la Institución Financiera?

Tabla 14

Cobranza y resultados van en concordancia

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	3	27.27%
Muy de acuerdo	7	63.64%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	9.09%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

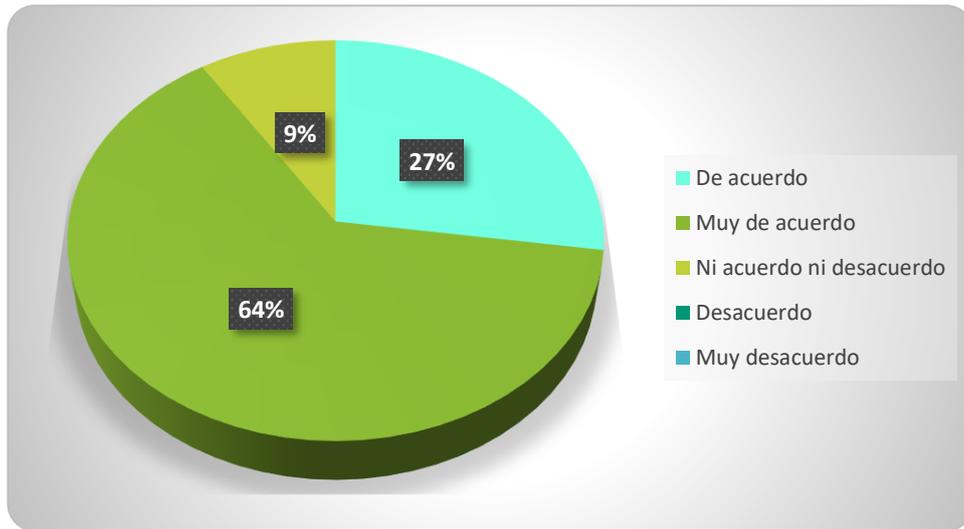


Figura 8. Cobranza y resultados van en concordancia

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

En el resultado de esta pregunta el 64% indica que se encuentran muy de acuerdo en la gestión de cobranza y los resultados de la institución financiera, puesto que tienen vinculación al ser parte de los ingresos que genera, además de que la contabilización de provisiones no se elevaría y la morosidad se encontraría en niveles de prudencia.

5. ¿Tiene conocimiento sobre las provisiones de cuentas incobrables afectan los resultados de la Institución Financiera?

Tabla 15

Provisión de cuentas incobrables

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	2	18.18%
Muy de acuerdo	7	63.64%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	18.18%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

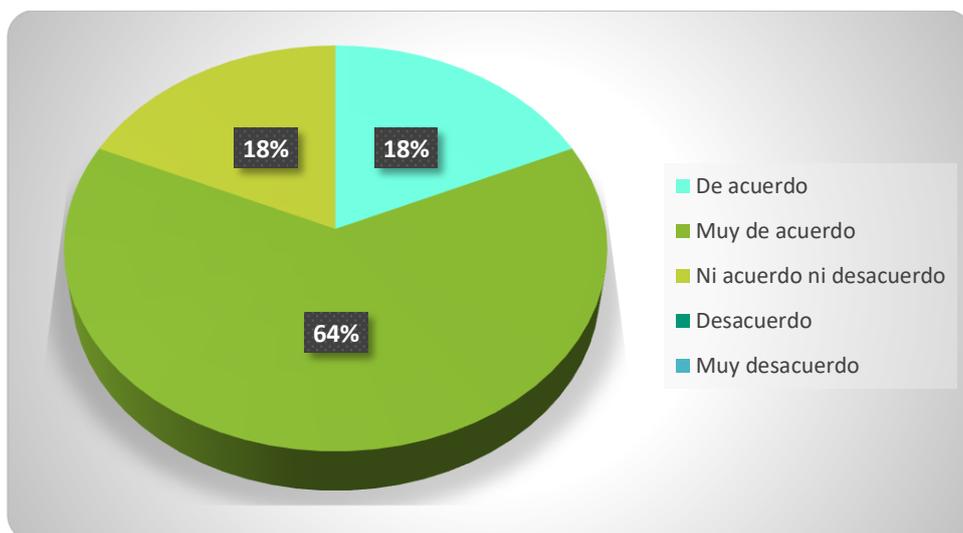


Figura 9. Provisión de cuentas incobrables

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

El 64% de los encuestados manifiestan tener conocimiento sobre las provisiones que afectan directamente en los resultados de la institución financiera puesto que medida que crecen las cuentas incobrables, mayor es la provisión que se realiza afectando así los resultados de la empresa. En igual proporción del 18% se encuentran de acuerdo y en termino neutral.

6. ¿Se aplica de forma adecuada las políticas de recuperación de cartera?

Tabla 16

Aplicación de política de recuperación

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	1	9.09%
Muy de acuerdo	6	54.55%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	18.18%
Desacuerdo	1	9.09%
Muy desacuerdo	1	9.09%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

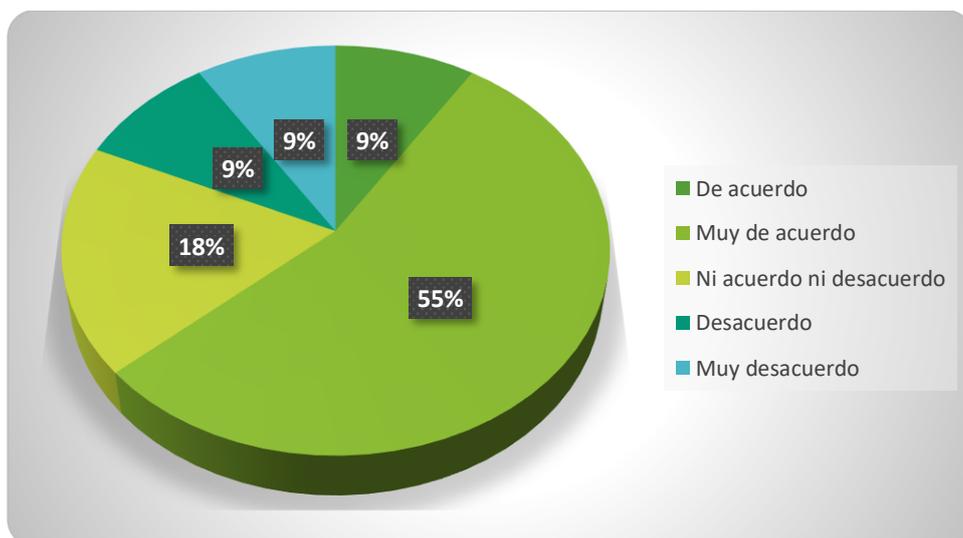


Figura 10. Aplicación de política de recuperación

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Para este cuestionamiento los encuestados indicaron con el 54.55% que se encuentran muy de acuerdo en la forma coherente que se aplican las políticas de recuperación de cartera. El porcentaje de 18.18% no está de acuerdo ni desacuerdo, con igual valor absoluto los demás rubros.

7. ¿Los bienes adjudicados tienen relevancia en las cifras de la Institución Financiera?

Tabla 17

Bienes adjudicados tienen relevancia en la presentación financiera

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	2	18.18%
Muy de acuerdo	1	9.09%
Ni acuerdo ni desacuerdo	5	45.45%
Desacuerdo	1	9.09%
Muy desacuerdo	2	18.18%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

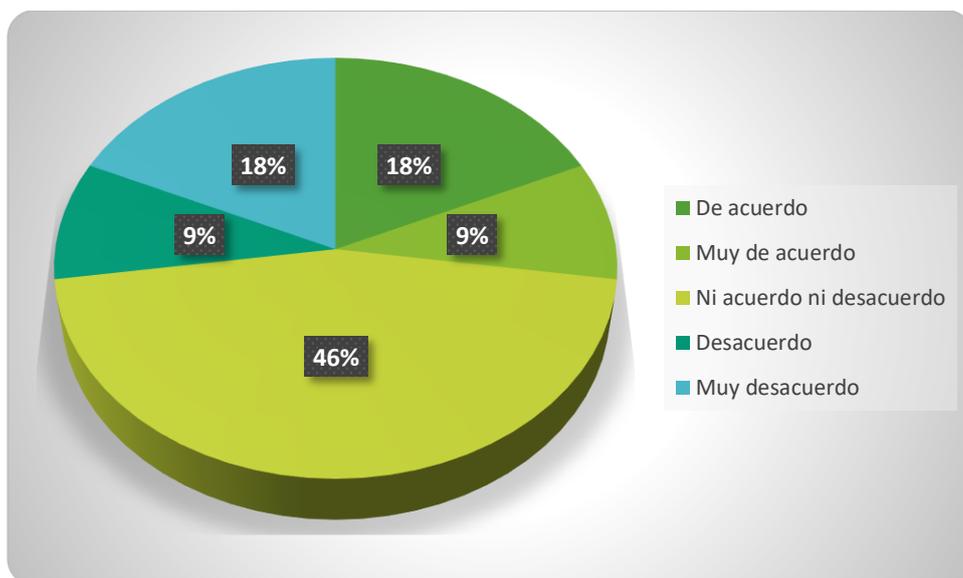


Figura 11. Bienes adjudicados tienen relevancia en la presentación financiera

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Las respuestas encontradas en esta pregunta el 45% es neutral puesto que no es información que se encuentra a disposición de todas las áreas sino de los involucrados, por esta razón los resultados fueron neutrales. En el rubro de muy desacuerdo se refleja el 18% con igual puntuación que los de acuerdo, es así, que los resultados son dispersos.

8. ¿La institución mantiene un detalle actualizado de bienes adjudicados?

Tabla 18

Detalle de bienes adjudicados

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	4	36.36%
Muy de acuerdo	6	54.55%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	9.09%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

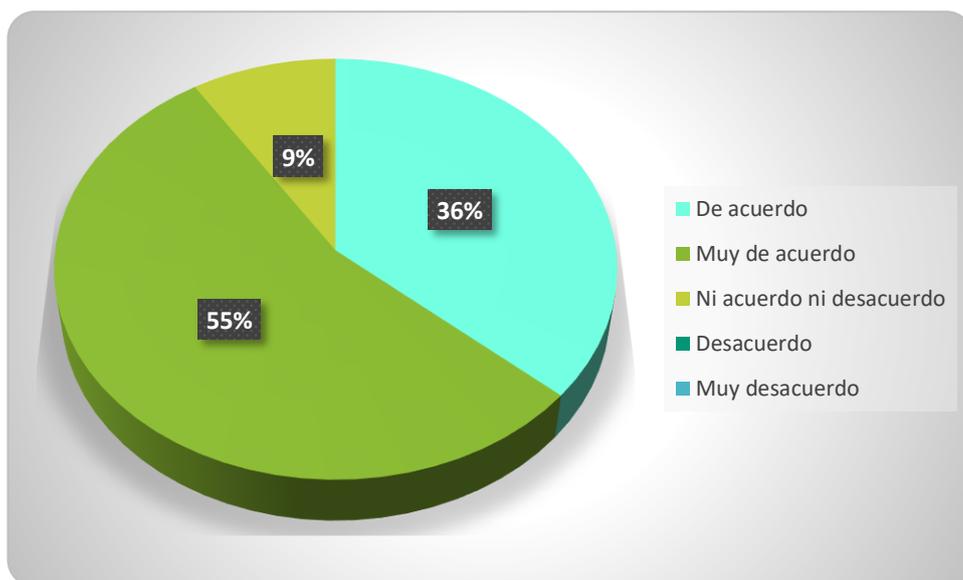


Figura 12. Detalle de bienes adjudicados

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Respecto a la actualización de bienes adjudicados y la disponibilidad de dicha información el 54.55% se encuentra muy de acuerdo, en menor proporción con el 36.36% considera que está de acuerdo, y con un porcentaje mínimo de 9% tiene una respuesta neutral.

9. ¿La totalidad de bienes adjudicados cuentan con el avalúo respectivo?

Tabla 19

Bienes adjudicados con avalúo

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	3	27.27%
Muy de acuerdo	7	63.64%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	9.09%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

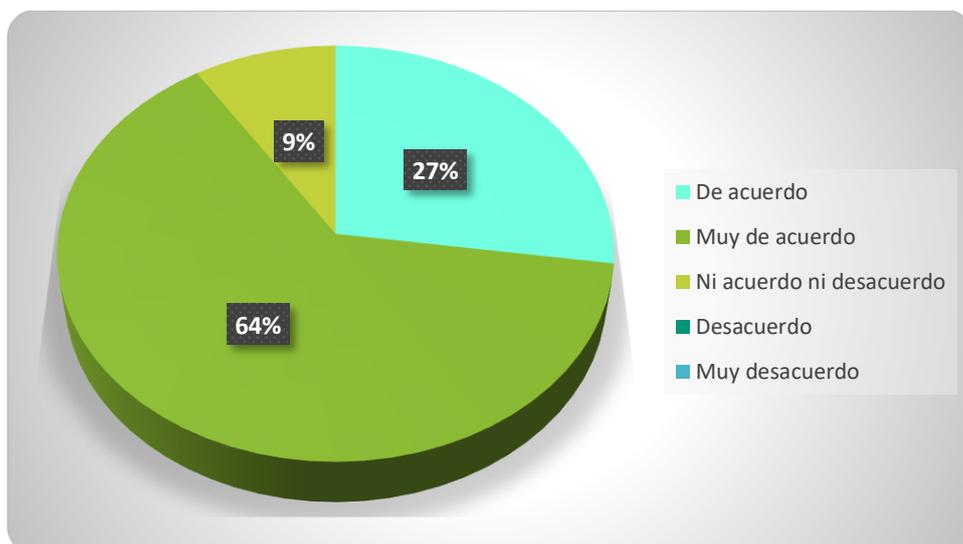


Figura 13. Bienes adjudicados con avalúo

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Para este cuestionamiento los encuestados manifiestan con un porcentaje importante de 64% que está muy de acuerdo, en menor proporción con el 27.27% considera que está de acuerdo, y con un porcentaje mínimo de 9% tiene una respuesta neutral.

10 ¿Se realiza mantenimiento a los bienes para conservar el buen uso?

Tabla 20

Mantenimiento de bienes adjudicados

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	3	27.27%
Muy de acuerdo	7	63.64%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	9.09%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

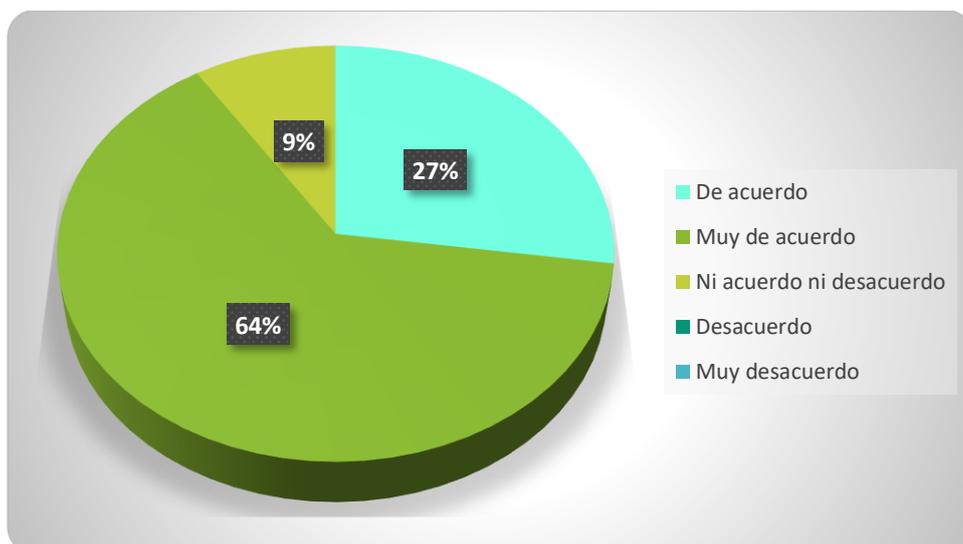


Figura 14. Mantenimiento de bienes adjudicados

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Los encuestados manifiestan que están muy de acuerdo en que se realizan los mantenimientos respectivos a los bienes adjudicados presentando un resultado favorable a la gestión administrativa con el 64%. Le sigue el puntaje del 27% que está de acuerdo y en menor proporción se ubican las respuestas neutrales con el 9%.

11. ¿Para la venta o remate de bienes cuentan con autorización de un comité o directorio?

Tabla 21

Autorización para venta o remate

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	2	18.18%
Muy de acuerdo	8	72.73%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	9.09%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

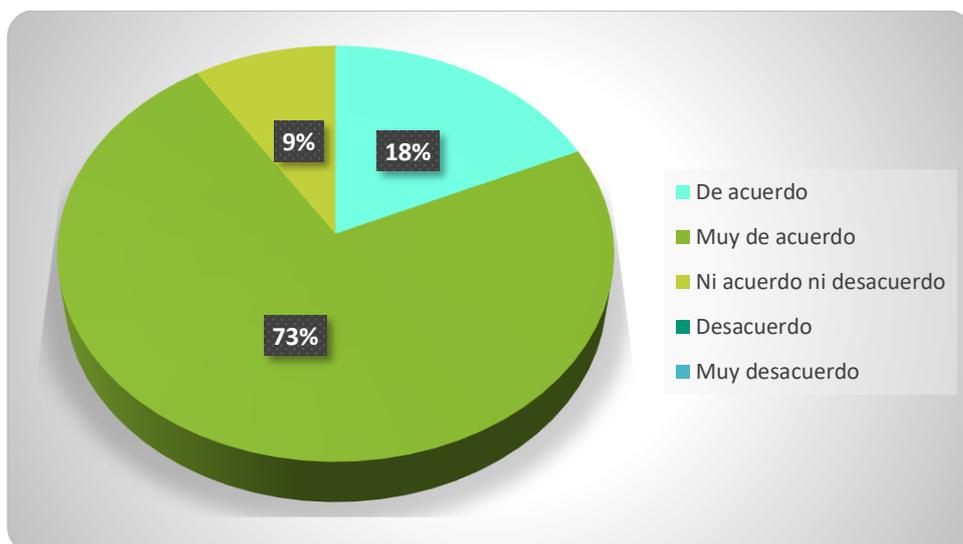


Figura 15. Autorización para venta o remate

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Esta interrogante representa a la formalidad de poner en venta o remate los bienes adjudicados por medio de la aprobación de un comité para lo cual el 73% se encuentra muy de acuerdo, seguido de manera positiva con el 18% con el rubro de acuerdo, y con menor puntaje los encuestados que se manifiestan de manera neutral.

12. ¿Conoce usted si los bienes adjudicados son utilizados por la Institución Financiera?

Tabla 22

Uso interno de bienes adjudicados

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	0	0.00%
Muy de acuerdo	0	0.00%
Ni acuerdo ni desacuerdo	2	18.18%
Desacuerdo	7	63.64%
Muy desacuerdo	2	18.18%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

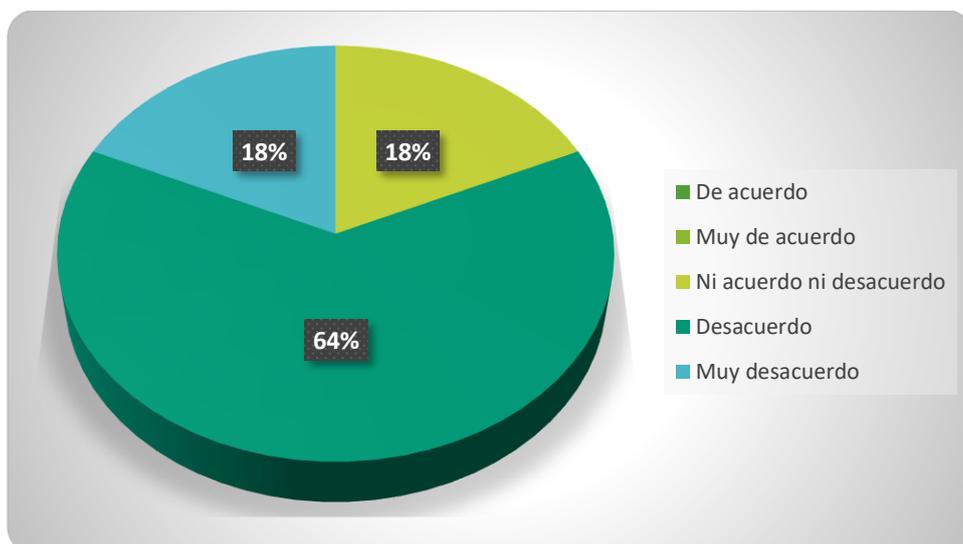


Figura 16. Uso interno de bienes adjudicados

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Para los encuestados en esta pregunta consideran que están en desacuerdo con el 64% que la Institución Financiera hace uso de los bienes adjudicados de manera arbitraria. El 18% de los encuestados consideran que están muy desacuerdo y neutrales respecto de esta afirmación.

13. ¿La Institución Financiera determina la razonabilidad por las ventas o bajas de bienes adjudicados?

Tabla 23

Razonabilidad de bienes adjudicados

Detalle	Absoluto	Relativo
De acuerdo	2	18.18%
Muy de acuerdo	8	72.73%
Ni acuerdo ni desacuerdo	1	9.09%
Desacuerdo	0	0.00%
Muy desacuerdo	0	0.00%
Total	11	100.00%

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

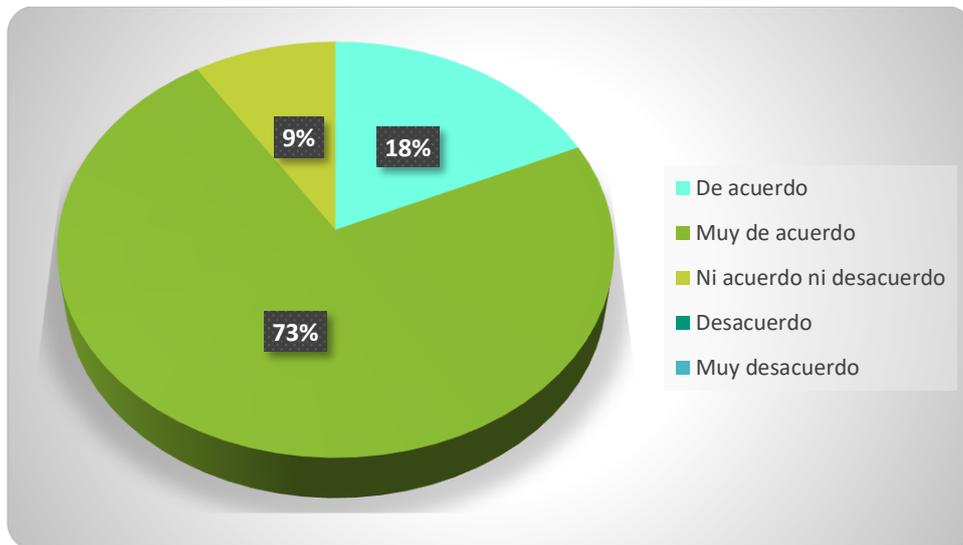


Figura 17. Razonabilidad de bienes adjudicados

Fuente: Institución Financiera ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Para conocer sobre la razonabilidad de los resultados de los bienes adjudicados los encuestados manifestaron que están muy de acuerdo con el 73% que la Institución Financiera realiza seguimiento de los resultados sobre los bienes adjudicados y preparar el informe respectivo. El 18% se encuentra de acuerdo con esta afirmación y de manera neutral se manifiesta el 9%.

Análisis del desarrollo de encuestas

Se define en los siguientes puntos los encuestados que conforman las áreas operativas de la Institución Financiera ABC:

- Consideran que si llevan un control sobre el límite que la Institución debe gestionar como cartera vencida.
- Tanto la composición de cartera descrita en la pregunta No. 1 como la relevancia de bienes adjudicados en la pregunta No. 7, los resultados fueron dispersos, puesto que dicha información es manejada por las áreas pertinentes.
- La institución maneja estrategias de negociación para recuperación de cartera. Así como el manejo de política que indica las pautas a seguir en dicho proceso de recuperación.

- El personal tiene conocimiento sobre el impacto sobre el incremento de cartera, mora y provisiones, y como afecta los resultados de la institución.
- Se mantiene un detalle de bienes adjudicados, pero se desconoce de manera global si todos tienen avalúo actualizado, puesto que solo al ingreso se realiza el avalúo para el respectivo registro.
- Los bienes adjudicados reciben un mantenimiento moderado para no elevar los gastos de la institución y manifiestan que no son utilizados para fines de la operativa de la Institución.
- La Institución Financiera realiza evaluación y seguimiento de los resultados sobre bienes adjudicados, así como también lo revisan los organismos competentes y auditoría externa.

3.7.2 Desarrollo de entrevistas

Se efectuó una entrevista a los ejecutivos de las áreas de: Operaciones, Contabilidad y Administración, con una herramienta de seis preguntas para conocer la opinión de los ejecutivos desde los puntos de vista de cada área:

Entrevista al jefe de Operaciones

Nombre: Ing. Roberto Campozano F

Pregunta No. 1: Respecto a procedimientos y Controles Internos

¿Se realiza seguimiento o evaluación de procedimientos operativos?

En lo que respecta al área que me incumbe los colaboradores trabajan bajos procedimientos adaptados para cada puesto, existen validaciones y cruce de información en los cuales se evidencia si existe un correcto proceso o no se ejerce de forma adecuada. Con relación a la actividad específica de la supervisión y evaluación

de bienes adjudicados, que tienen distribuidas sus funciones y con ello el conocimiento de cada puesto.

Pregunta No. 2: Monto de bienes adjudicados

¿Se realiza el registro correcto de los bienes adjudicados, basados en un avalúo o actividad previa que sustente el valor del bien?

Como parte del área operativa, somos parte del proceso del registro de bienes adjudicados, es aquí donde se revisan los soportes entregados por evalúo, verificación del bien, firmas, peritaje y demás documentación que involucra la revisión de todos los soportes.

Pregunta No. 3: Uso de bienes adjudicados

¿La institución realiza uso total o parcial de los bienes adjudicados?

El uso interno de bienes adjudicados debe ser aprobado mediante comité indicando tiempo y responsable, por lo general, se han utilizado aquellos bienes que no se han podido rematar y que aún se encuentran en buen estado.

Pregunta No.4: Provisión de bienes adjudicados

¿El registro de provisiones se calcula basados a la normativa?

El registro de provisiones lo realiza el área contable, en operaciones se custodia la documentación y soportes de los bienes entregados.

Pregunta No.5: Clasificación de bienes adjudicados

¿Los bienes adjudicados se clasifican de acuerdo con la normativa?

Es correcto, la Superintendencia de Bancos es quien regula a la institución y se debe regir de acuerdo con los lineamientos plantados, en este caso específico de bienes adjudicados se necesita una clasificación por tipo de bienes, además del plazo, avalúo, valor de mercado, entre otros.

Pregunta No.6: Presentación de Estados Financieros

¿Se verifican los saldos de bienes adjudicados y la presentación en los Estados Financieros?

Esta actividad la realiza el área contable, sin embargo, comparten el detalle del rubro de bienes adjudicados para soportar la documentación que se dispone y poder cotejar internamente que los bienes se encuentran completos.

Pregunta No. 7: Aplicación de bienes adjudicados

¿Los bienes adjudicados deben tener el avalúo vigente?

Es correcto, al momento de aplicar un crédito el cual amerite una garantía debe contar con un avalúo a la fecha realizada por un perito especializado, y dicho bien no debe cubrir otra garantía.

Entrevista al jefe de Administrativo

Nombre: Ing Anabel Rodríguez

Pregunta No. 1: Respecto a procedimientos y Controles Internos

¿Se realiza seguimiento o evaluación de procedimientos operativos?

Es correcta esta interrogante, puesto que cada área y puesto de trabajo cuenta con procesos establecidos y los colaboradores reciben las pautas, capacitaciones y recursos necesarios para cumplir con su puesto de trabajo. Las evaluaciones se miden por el cumplimiento de los procedimientos, y cuando surgen novedades acuden a la jefatura para buscar alternativas.

Pregunta No. 2: Monto de bienes adjudicados

¿Se realiza el registro correcto de los bienes adjudicados, basados en un avalúo o actividad previa que sustente el valor del bien?

Efectivamente, esta actividad es supervisada por el área administrativa al momento de inventariar los bienes, así como participar junto con los peritos en la

revisión de estos. El registro contable lo realiza el área contable, sin embargo, en lo que tenga relación con la supervisión, revisión y soporte para la movilización y mantenimiento de bienes se efectúa sin ninguna novedad.

Pregunta No. 3: Uso de bienes adjudicados

¿La institución realiza uso total o parcial de los bienes adjudicados?

Se lo utiliza posterior a la autorización del comité de dirección que después de evaluar la necesidad y los desgastes que pueden producir el uso de estos para un tiempo determinado, se procede con la autorización y el área administrativa se encarga de formalizar dicha acción entre las áreas pertinentes.

Pregunta No.4: Provisión de bienes adjudicados

¿El registro de provisiones se calcula basados a la normativa?

Es correcto, las provisiones se registran conforme lo indique la normativa ya que no forman parte de las provisiones de la cartera normal.

Pregunta No.5: Clasificación de bienes adjudicados

¿Los bienes adjudicados se clasifican de acuerdo con la normativa?

Es correcto, los tenemos diferenciados de acuerdo con el tipo de bien, adicionalmente son inventariados y cada uno mantiene un código independiente.

Pregunta No.6: Presentación de Estados Financieros

¿Se verifican los saldos de bienes adjudicados y la presentación en los Estados Financieros?

Existe la presentación de resultados y el rubro de bienes adjudicados forma parte del estado financiero, que se entrega a las áreas respectivas.

Pregunta No. 7: Aplicación de bienes adjudicados

¿Los bienes adjudicados deben tener el avalúo vigente?

Todos los bienes que ingresan como adjudicados la política indica que debe tener el avalúo pertinente, el mismo que reposa en la carpeta de los clientes que tienen crédito, no todos están al día, no todos se encuentran actualizados, y algunos ingresan sin este documento, pero las carpetas se van completando en el transcurso del tiempo.

Entrevista al Contador General

Nombre: Ing. Vanessa Toledo

Pregunta No. 1: Respecto a procedimientos y Controles Internos

¿Se realiza seguimiento o evaluación de procedimientos operativos?

En la institución cada área mantiene sus propias actividades principales, críticas y las diarias que deben ejecutarse. El seguimiento es basado en la revisión del cumplimiento de las actividades en las fechas y horarios indicados.

Pregunta No. 2: Monto de bienes adjudicados

¿Se realiza el registro correcto de los bienes adjudicados, basados en un avalúo o actividad previa que sustente el valor del bien?

Si, la contabilización de los bienes adjudicados se sustenta en una evaluación de un perito autorizado, los mismos que sirven de soporte para los registros contables. Mensualmente se realiza un cuadro con el área de operaciones sobre la existencia de los bienes.

Pregunta No. 3: Uso de bienes adjudicados

¿La institución realiza uso total o parcial de los bienes adjudicados?

Así es, cuando cree necesario se los utiliza, previa autorización, es informado si existen novedades de desgaste, daños para ser evaluados y contabilizados.

Pregunta No.4: Provisión de bienes adjudicados

¿El registro de provisiones se calcula basados a la normativa?

Así es, la institución tiene que adaptarse a la normativa que dicta la Superintendencia de Bancos, y esto también concierne a los bienes adjudicados tanto en activos como en cuentas de orden, pasan de una provisión normal de cartera, a una provisión de bienes adjudicados.

Pregunta No.5: Clasificación de bienes adjudicados

¿Los bienes adjudicados se clasifican de acuerdo con la normativa?

Así es, la clasificación se basa en los rubros que indica el plan de cuenta para mejor identificación.

Pregunta No.6: Presentación de Estados Financieros

¿Se verifican los saldos de bienes adjudicados y la presentación en los Estados Financieros?

Los estados financieros son cerrados y presentados mensualmente, como parte del análisis de cuenta de forma independiente se revisa con el área correspondiente las entradas y salidas de este rubro.

Pregunta No. 7: Aplicación de bienes adjudicados

¿Los bienes adjudicados deben tener el avalúo vigente?

Si, los bienes adjudicados deben contar con el avalúo pertinente y el área que resguarde esta información debe verificar que se cumpla con la política. Así mismo, los bienes entregados no deben estar cubriendo otros préstamos ni participar como garantías de otras deudas.

Análisis de las entrevistas

A continuación, se presentan los puntos relevantes de las entrevistas:

- Los registros contables se efectúan conforme lo dicta el plan de cuentas de la Superintendencia de Bancos.

- En consecuencia, la clasificación de estos también se encuentra en el mismo orden de presentación que lo dicta la norma.
- Cuando es necesario los bienes adjudicados son utilizados por la Institución Financiera, previa autorización del directorio y en caso de sufrir algún daño se debe realizar los ajustes pertinentes.
- La presentación de los estados financieros es el reflejo de los resultados y evaluación del rubro de bienes adjudicados.
- Los bienes que ingresan como adjudicados deben presentar el avalúo emitido por un perito autorizado y cuyo valor no puede ser menor a lo adeudado.

3.7.3 Desarrollo de observación directa

Por medio de la herramienta de observación se puso en práctica dos acciones directas que fueron la del análisis de documentos que facilitó la Institución Financiera para revisar los soportes que validan desde el inicio el proceso de la adjudicación, inventario y registro. Así como también se pudo observar el proceso del ingreso al inventario y gestión de mantenimiento.

La Institución Financiera ABC que se realizó el análisis de observación está situada en Guayaquil, pero los bienes adjudicados se encuentran inventariados en diferentes puntos de la ciudad, por tal razón, la observación se ejecutó conforme a las autorizaciones proporcionadas por parte de la institución, distribuidos en diferentes fechas, conforme la disponibilidad del personal que realizaría el acompañamiento, elaborados en la siguiente manera:

- 3 de marzo de 2022 → Documentos en cada Matriz.
- 5, 6, 7 de abril de 2022 → Bodegas Almaquil.
- 15 y 16 de abril de 2022 → Visitas en diferentes puntos de la ciudad para evidenciar bienes inmuebles.

Ficha de Observación

Tabla 24

Ficha de Observación de documentos

No	Observación Documental	Si	No	A Veces	Comentarios
Análisis de documentos					
1	Existen políticas y procedimientos para la administración y disposición de los bienes adjudicados	X			Ultima actualización año 2017
2	Se lleva un registro o detalle de los bienes recibidos en dación en pago con las fechas de adjudicación para un mayor control	X			Sin comentarios
3	Aquellos bienes recibidos como dación en pago y que están siendo utilizados por el Banco cuentan con la respectiva autorización del organismo regulador.		X		Cuentan con autorización del Directorio.
4	El área legal realiza análisis de los aspectos relacionados a los bienes que serán entregados.		X		Sin comentarios

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Tabla 25

Ficha de Observación de Inventario

No	Observación Documental	Si	No	A Veces	Comentarios
Análisis de procesos de inventario					
5	Existe un departamento encargado de vender bienes dados como dación en pago.	X			Sin comentarios
6	Se recopilan varias propuestas de compra previo a la venta de bienes adjudicados			X	Las fechas de remate o venta son aprobadas por el Directorio.
7	Cuando se producen ventas de Bienes adjudicados, estas cuentan con la autorización del Directorio.	X			Sin comentarios
8	Se da mantenimiento a los bienes recibidos en dación en pago		X		Sin comentarios
9	Existe un registro de los valores invertidos en el mantenimiento de los Bienes Adjudicados		X		Necesitan mantenimiento para la conservación y posterior venta.
10	Existe un expediente con toda la documentación soporte del proceso por cada bien recibido en dación en pago			X	La respuesta es porque no se actualiza.
11	La documentación original del proceso de adjudicación es custodiada en Matriz y cada Sucursal mantiene copias			X	No todas, solo matriz.
12	Los bienes recibidos en dación han sido sometidos a un avalúo		X		Forma parte del proceso, a veces ingresa el bien sin este soporte y se realiza seguimiento.
13	Las diferencias resultantes de tomas físicas (ajustes) son autorizadas previamente por el Gerente	X			Sin comentarios

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

Análisis de Observación Directa

De acuerdo con la observación directa realizada hubo las facilidades para la revisión y visualización de varios aspectos descritos en los siguientes puntos:

- La documentación de los bienes adjudicados se encuentran las carpetas en la casa matriz de la Institución Financiera, la misma que hubo acceso para evidenciar carpetas de forma aleatoria, y se tuvo acceso a la explicación completa por cada una.
- El personal del área operativa tiene completo conocimiento de los soportes que debe contar cada carpeta, llevan un control del ingreso por tipo de activo, la fecha de ingreso, avalúos por peritos (no en todos los casos).
- El mantenimiento de los bienes adjudicados no cuenta con un presupuesto establecido para su subsistencia hasta la venta o remate, sin embargo, cuando existen fechas autorizadas para realizar esta actividad se realiza una breve revisión del estado y si amerita alguna mejora si lo realiza, caso contrario se vende tal cual se encuentra en las bodegas.
- Respecto a la revisión de los activos, se tuvo que esperar autorización para que el personal pueda realizar el acompañamiento en la investigación, puesto que no todos los activos se encuentran en un mismo lugar.
- El departamento de adjudicaciones es el responsable de llevar el inventario, control, revisión y de más actividades que tengan relación con los bienes adjudicados.
- Algunos bienes son utilizados por la Institución Financiera, pero cuentan con autorización del Directorio, las mismas que se encuentran en cada carpeta como respaldo de esta actividad. Así mismo, comentan si existe alguna novedad en el uso la Institución asume este arreglo.

- Eventualmente se realiza inventarios y se validan con los estados financieros, esto debe estar autorizado por la Jefatura y Gerencia del área.

3.8.Triangulación de resultados

La triangulación de información recolectada en este documento sirvió para hacer una comparación entre lo citado versus los datos recolectados, de tal manera, que se realice un contraste con la situación actual.

Para el Proceso de recuperación de cartera indicó Galarza (2019) determinó que la gestión administrativa define a una serie de determinados pasos que se ejecutan para realizar cobranzas de cartera por vencer, así como la que se encuentra vencida en diversos plazos, de esta manera se mide de manera adecuada la gestión y eficiencia de la gestión efectuada.

Los encuestados indicaron con el 63% que se encuentran muy de acuerdo en la gestión de cobranza y los resultados alcanzados por la institución, así como el 45.55% consideran que se aplican de forma adecuada las políticas de recuperación de cartera.

Por otra parte, los entrevistados manifestaron que, si se aplican de forma correcta las políticas y procedimientos, puesto que cada área tiene su manual de funcionamiento, y que si existieran desviaciones o malas aplicaciones se detectarían. En el caso de recuperación de cartera, se realizan seguimientos y control de provisiones.

En la observación se identificó el proceso de la adjudicación, el mismo que proviene de una recuperación de cartera con resultado negativo, puesto que se tuvieron que aplicar las garantías y tomar bienes de los deudores.

Otro rubro importante es la Medición de Liquidez, que de acuerdo con González y Osorio (2014), que indicaron que los estados financieros se encuentran estructurados en activos (los bienes que posee) y pasivos (financiamiento) ya sea de corto o largo

plazo, la liquidez se mide en función de cuanto los activos alcanzan a cubrir las deudas de corto plazo.

Las entrevistas indican que los bienes adjudicados tienen relevancia en los resultados de la empresa, hay que tomar en consideración que este rubro se contabiliza como activo corriente, por lo tanto, si este rubro se incrementa se detectará en los niveles de razonabilidad de liquidez de la Institución Financiera.

Por otra parte, los encuestados consideran que el rubro de provisión refleja un impacto en los estados financieros, por lo tanto, si hay incremento de este rubro automáticamente se realizará una provisión de bienes adjudicados basándose en el porcentaje de provisión que indica la normativa, lo cual afecta en los indicadores de la institución.

Los recursos económicos, tienen un impacto en los resultados de la Institución Financiera ABC, basados en la eficiencia y agilidad en que logran convertir los activos en flujos, para que con estos recursos se logre cubrir deudas, o seguir con la generación de producción de las empresas. (Ducardo, 2017).

Para una institución financiera las captaciones y colocaciones representan los movimientos vitales para su funcionamiento, por tal razón, la recuperación de los recursos forma parte de la funcionalidad.

Las encuestas dieron como resultado que los bienes adjudicados producto de las cuentas incobrables son vendidos para recuperar la cartera que debe ser de igual valor que el avalúo del bien, se encuentran muy de acuerdo con el 72.73%.

Los entrevistados ratifican que los bienes adjudicados tienen importancia en la presentación del estado de situación, por lo que, los reportes, informes, y las razones financieras son herramientas importantes para realizar el seguimiento en este rubro.

Triangulación de entrevistas:

¿Se realiza seguimiento o evaluación de procedimientos operativos?

Tabla 26

Triangulación de resultado de entrevista pregunta 1

Jefe Operaciones	Los colaboradores trabajan bajo procedimientos adaptados para cada puesto.
Jefe Administrativo	cada área y puesto de trabajo cuenta con procesos establecidos y los colaboradores reciben las pautas, capacitaciones y recursos necesarios para cumplir con su puesto de trabajo.
Contador General	El seguimiento y evaluación es basado en la revisión del cumplimiento de las actividades en las fechas y horarios indicados.

Fuente: Institución bancaria ABC
Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

En análisis sobre las respuestas a esta interrogante obedece que las instituciones financieras trabajan cada área de forma independiente, puesto que tienen sus puestos de trabajo definidos formalmente, se los capacita y se proporciona de las herramientas necesarias para ejecutar la actividad encomendada.

¿Se realiza el registro correcto de los bienes adjudicados, basados en un avalúo o actividad previa que sustente el valor del bien?

Tabla 27

Triangulación de resultado de entrevista pregunta 2

Jefe Operaciones	Esta área se encarga de revisar los soportes entregados por avalúo, verificación del bien, firmas, peritaje y demás documentación que involucra la revisión de todos los soportes.
------------------	--

Jefe Administrativo	Esta actividad es supervisada por el área administrativa al momento de inventariar los bienes, así como participar junto con los peritos en la revisión de estos.
Contador General	Si, la contabilización de los bienes adjudicados se sustenta en una evaluación de un perito autorizado, los mismos que sirven de soporte para los registros contables.

Fuente: Institución bancaria ABC
Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

Se analiza que el primer filtro del valor de avalúo es la parte operativa puesto que es la primera revisión de los soportes y sustentos que luego pasan para revisión del área administrativa, pero quien ingresa al sistema de la institución es el área contable, para lo cual llega con todas las revisiones y aprobaciones pertinentes.

¿La institución realiza uso total o parcial de los bienes adjudicados?

Tabla 28
Triangulación de resultado de entrevista pregunta 3

Jefe Operaciones	Se usan mediante aprobación del comité.
Jefe Administrativo	Confirma que se utiliza posterior a la autorización del comité, indicando tiempo de uso.
Contador General	Si, si existen novedades de desgaste, daños para ser evaluados y contabilizados.

Fuente: Institución bancaria ABC
Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

Se evidencia en estas respuestas que la institución financiera si utiliza los bienes siempre y cuando venga con una aprobación, así como se debe registrar algún desgaste o daño en el tiempo de uso.

¿El registro de provisiones se calcula basados a la normativa?

Tabla 29

Triangulación de resultado de entrevista pregunta 4

Jefe Operaciones	Manifiesta que esta actividad lo realiza la parte contable.
Jefe Administrativo	Es correcto.
Contador General	Si, conforme lo indica la Superintendencia de Bancos.

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

En esta pregunta los encuestados definen que las provisiones son una actividad contable que se rige bajo los lineamientos de la Superintendencia de Banco, y registro en cuentas de bienes adjudicados y control de cuentas de orden.

¿Los bienes adjudicados se clasifican de acuerdo con la normativa?

Tabla 30

Triangulación de resultado de entrevista pregunta 5

Jefe Operaciones	Se necesita una clasificación por tipo de bienes, además del plazo, avalúo, valor de mercado, entre otros.
Jefe Administrativo	Es correcto, se realiza por cada tipo de bien.
Contador General	Si, conforme lo indica el plan de cuenta de la Superintendencia de Bancos.

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

Se evidencia en esta relación de respuestas que la institución se rige bajo la normativa para poder establecer en términos monetarios la posición de bienes adjudicados en cada rubro.

¿Se verifican los saldos de bienes adjudicados y la presentación en los Estados Financieros?

Tabla 31

Triangulación de resultado de entrevista pregunta 6

Jefe Operaciones	Indica que es parte del área contable, pero verifica el saldo versus los soportes que dispone en el área.
Jefe Administrativo	Indica que es parte del área contable los estados financieros.
Contador General	La parte contable cumple con los registros y presentación de estados financieros.

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

El análisis de las respuestas se orienta a que los estados financieros son presentados por el área contable y cada área se entrega lo que corresponde a sus revisiones internas y cuadros, más no tienen el alcance de la presentación de los resultados.

¿Los bienes adjudicados deben tener el avalúo vigente?

Tabla 32

Triangulación de resultado de entrevista pregunta 7

Jefe Operaciones	Es correcto, al momento de aplicar un crédito el cual amerite una garantía debe contar con un avalúo a la fecha realizada por un perito especializado.
Jefe Administrativo	Todos los bienes que ingresan como adjudicados la política indica que debe tener el avalúo pertinente.
Contador General	Si, los bienes adjudicados deben contar con el avalúo pertinente y el área que resguarde esta información debe verificar que se cumpla con la política.

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Jorge Burgos (2022)

Se interpreta en estas respuestas que efectivamente los bienes adjudicados deben tener el avalúo por el perito autorizado, así mismo, dichos soportes los custodia el área respectiva, así como deben cubrir el monto por el cual se ha realizado la entrega.

3.9 Situación Actual de Bienes Adjudicados en la Institución Financiera

Para comprender de manera más amplia sobre la situación actual de la Institución Financiera, se levantó información relevante de acuerdo con la metodología que aplica, los factores críticos, el sistema y los resultados actuales.

3.9.1 Metodología actual

La metodología actual que utiliza la Institución Financiera comprende aquellos bienes dados como garantía o recuperados como falta de pago, esta dación precede a un crédito entregado que ha sido incobrable y cuyo beneficiario del crédito ha decidido entregar el bien como parte del pago, la metodología que aplica la institución se resume en los siguientes puntos:

- Levantamiento Inicial
- Avalúo de bienes adjudicados
- Mantenimiento de bienes
- Reubicación de bienes
- Baja de bienes
- Venta de bienes
- Provisión de bienes

A continuación, se realiza la descripción de cada uno:

Levantamiento Inicial:

Conciérne el ingreso al módulo de bienes adjudicados enlazando el crédito al cual se aplica, y explicando el origen por el cual se convierte en un bien adjudicado. En esta instancia, se debe registrar todos los detalles del bien como puede ser: tipo de

bien, color, tiempo de vida, avalúo actual por perito, avalúo comercial, ubicación, serie, patentes, entre otros detalles.

Avalúo de bienes adjudicados:

El avalúo por un perito especializado corre por cuenta del deudor al momento del ingreso. Como buena práctica es necesario realizar avalúos para cada venta o renta, o cuando lo solicitan desde el Directorio, para esta actividad se requiere autorización y aprobación puesto que este gasto corre por cuenta de la Institución Financiera. En este estudio se debe realizar el ajuste contable del bien.

Mantenimiento de bienes:

Por lo general la Institución Financiera ABC no realiza mantenimiento de bienes adjudicados o de dación, puesto que genera un gasto para la empresa, sin embargo, al igual que el punto anterior si es parte de una venta o remate que genere beneficio para la Institución se realiza el mantenimiento previa autorización del Directorio. Este mantenimiento se debe realizar el ajuste contable del bien.

Reubicación del bien:

Existen bienes que pueden ser trasladados a otras sucursales, bodegas o agencias, para facilidad de la venta o remate. Este proceso es posible, siempre y cuando se documente de manera adecuada desde el punto actual hasta el punto destino el traslado de estos. En el sistema se debe registrar la fecha de esta reubicación para que ambos puntos estén coordinados, puesto que uno debe dar de baja el bien y el otro debe comenzar con el custodio.

Baja de bienes:

El rubro de bienes adjudicados es un activo por el cual la Institución Financiera debe tratar de generar el beneficio económico para recuperar la cartera incobrable o se genera una pérdida. La baja de bienes puede darse por daños, desastres naturales, nuevas tecnologías, entre otros. Por lo tanto, es importante que este rubro no crezca,

sino por el contrario generar una rotación rápida para que la institución no cargue financieramente con este rubro. El proceso actual incluye un análisis previo del área que los custodia, envía el informe sobre el estatus del bien y solicita autorización para dar de baja, la misma que puede ser autorizada por el Directorio o disminuir el valor con el cual fue ingresado por adjudicación.

Venta de bienes:

Para realizar la venta de bienes adjudicados es preciso contar con el valor real del bien en libros y mercado, puesto que pueden ser vendidos al contado o crédito. Previa a la venta, se presenta por cada bodega u oficina de custodia todos los activos y el estado actual, para verificar el valor que se realizará la venta. En esta instancia, se puede aprobar el valor final de venta, rebajas, precio de pronto pago, precio de contado.

Provisión de bienes:

Cada Institución Financiera realiza las provisiones en los diferentes segmentos de acuerdo con la tabla de mínimos y máximos que indica el organismo regulador de acuerdo con la tabla de Resolución No. JB-2012-2217

Tabla 33

Clasificación de provisión

CATEGORIA	PORCENTAJE DE PROVISIÓN	
	MÍNIMO	MÁXIMO
A1	1.00%	
A2	2.00%	
A3	3.00%	5.00%
B1	6.00%	9.00%
B2	10.00%	19.00%
C1	20.00%	39.00%
C2	40.00%	59.00%
D	60.00%	99.00%
E	100.00%	

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros, No. JB-2012-2217

La tabla de provisión se aplica de acuerdo con la normativa, el 1% para la cartera normal sin ninguna pérdida eventual, es decir una cartera sana. Los demás porcentajes los define cada institución conforme sea el análisis y evaluación que realizan en los comités de crédito.

3.9.2 Factores críticos

El esquema actual que maneja la Institución Financiera plantea los factores críticos en lo que respecta a los bienes adjudicados o entregados en dación los mismos que el principal factor crítico es el deterioro o devaluación, porque no llega a cubrir el monto por el cual fue entregado como dación.

El informe de ingreso de bienes adjudicados debe incluir su valoración actual además de incluir el análisis del perito el cual debe contener: debilidad, amenazas y periodicidad.

- **Debilidad:** por cada bien detallar aspectos relevantes que requieren mantenimiento, cambio o permanencia de las falencias encontradas.
- **Amenazas:** detallar cuales son los factores que afectan el mantenimiento y custodio, lo cual genera desgaste.
- **Periodicidad:** incluir por cada bien el tiempo de vida útil y las frecuencias con lo cual perderá valor o los posibles desgastes.

En este sentido los monitoreos son claves para determinar la estabilidad, mantenimiento y estatus de los bienes, no solo a nivel de informes sino en términos monetarios. En este sentido, la actividad de observación es aplicada de forma periódica y requerida bajo aprobación de Directorio.

Los parámetros de los factores críticos indicados se determinan de la siguiente manera:

- Vídeos, fotografías y demás evidencias que avale el estado inicial y actual.

- Identificación de cambios, daños, deterioros.
- Ajustes de valor del bien.

La cuenta de bienes adjudicados 17.02. se clasificará de la siguiente manera y cuyos factores de riesgo se evalúa de acuerdo con la clasificación y característica que le concierne:

- Terrenos
- Edificios
- Mobiliario, Maquinaria, equipos
- Unidad de transporte
- Derechos fiduciarios
- Otros títulos valores
- Mercaderías
- Acciones por acuerdos
- Cartera de créditos
- Otros

3.9.3 Sistema de control

Por medio del sistema que dispone la Institución Financiera ABC permite tener un control de los bienes adjudicados desde el punto inicial de la transferencia de cartera de crédito hacia la adjudicación y posterior venta. El disponer de un sistema minimiza los errores operativos de las actividades manuales que se pueden ejecutar, así como permite llevar un mejor control sobre los bienes adjudicados a la clasificación de tipo de bien que corresponda, así como también llevar un registro y control de lo que se incurra en este tipo de bien como gastos, seguridad, seguros, provisiones, mantenimientos, y demás reportes contables.

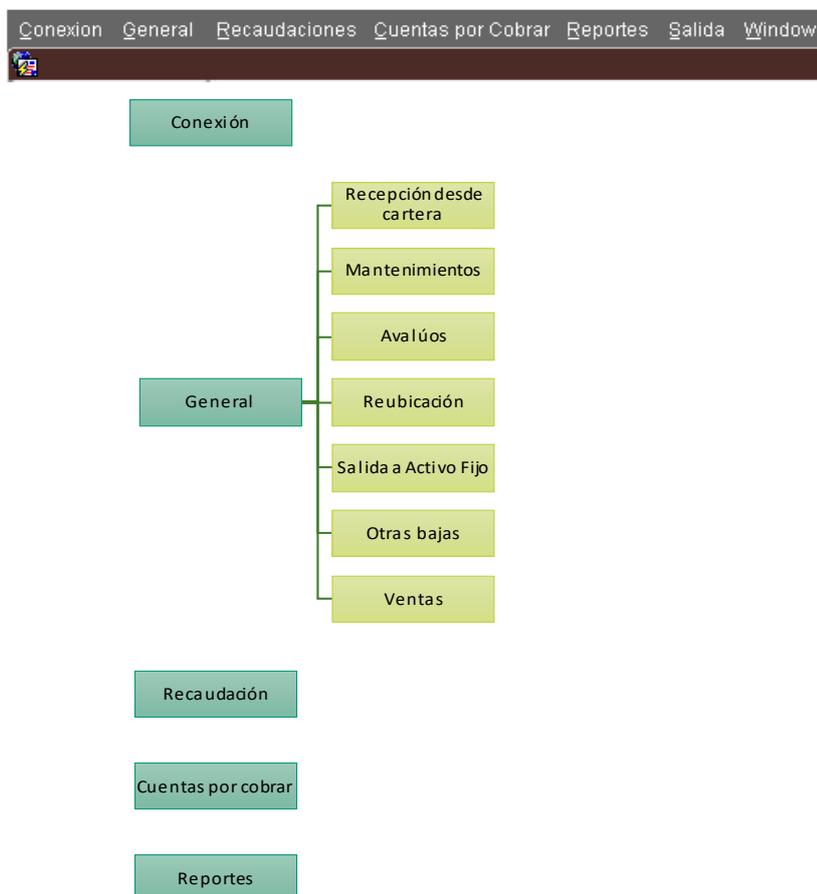


Figura 18. Esquema del sistema de Adjudicación

Fuente: Institución Financiera ABC

El beneficio que proporciona el sistema actual de la institución se resume en los siguientes puntos:

- Administración adecuada de bienes adjudicados.
- Clasificación por tipo de bien.
- Detalle de provisiones, seguimiento de recuperaciones, cuentas por cobrar como gastos legales, evaluación de peritos entre otros.
- Nivel de recaudaciones, histórico de seguimiento de abonos.
- Disponer de información al día para la venta de bienes.

Se debe acotar que el sistema de la Institución Financiera se estructuró desde el año 2002 con pequeños funcionamientos para llevar el control de ingreso, provisión y registro de bajas de bienes adjudicados, y en el transcurso del tiempo se han ido agregando opciones que faciliten al usuario.

Existe información que aún no se encuentra desde el sistema y se debe complementar con documentación manual, como: Registro de descuentos, Precios especiales aprobados por el Directorio, Características de empresas subcontratadas para vender los bienes, Publicación de bienes para venta y remate.

3.9.4 Información financiera

Los bienes adjudicados deben ser equiparados al valor de la deuda, de tal manera que cuando lleguen al remate o cesión, cumpla con el valor de avalúo del perito y genere una recuperación inmediata del rubro de cobro. Se debe considerar además que, al llegar al estado de bien adjudicado, también se debe efectuar la provisión respectiva de este rubro.

La institución financiera aplica de la siguiente manera el índice de morosidad:

Tabla 34
Categoría de morosidad

CATEGORIA	PORCENTAJE		DÍAS DE MOROSIDAD
A1	1.00%		0.00
A2	2.00%		1 a 15
A3	3.00%	5.00%	16 - 30
B1	6.00%	9.00%	31 - 45
B2	10.00%	19.00%	46 - 60
C1	20.00%	39.00%	61 - 90
C2	40.00%	59.00%	91 - 120
D	60.00%	99.00%	121 - 180
E	100.00%		más de 180

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

La conformación de la cartera de la Institución Financiera se encuentra detallada de la siguiente manera:

Tabla 35
Constitución de cartera

Tipo de crédito	Por vencer	No devenga interés	Reestructurada a que no devenga interés	Vencida	Reestructur a Vencida	Total
Productivo	47,282,383					47,282,383
Comercial ordinario	260,259					260,259
Comercial prioritario	273,604,858	1,624,752	863,396	734,467	361,306	277,188,779
Consumo ordinario	3,272,240	52,142		4,693		3,329,075
Consumo prioritario	148,014,171	4,354,674		1,432,869	10,413	153,812,127
Educativo	2,998,328	22,378		779		3,021,485
Inmobiliario	17,753,744	82,358		7,348		17,843,450
Microcréditos	10,196,648	564,372		300,028		11,061,048
Total	503,382,631	6,700,676	863,396	2,480,184	371,719	513,798,606
Provisión de cartera						13,156,439
Total						500,642,167

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

El rubro del total de cartera por vencer es la que tiene mayor posicionamiento para recuperar. También se aprecia que la cartera reestructurada vencida es la de menor impacto en la institución, en especial con el segmento comercial.

Tabla 36
Saldos Bienes Adjudicados

	Saldo al 1 de enero 2019	Bienes recibidos en el periodo	Reclasificación	Saldo al 31 de diciembre 2019
Bienes adjudicados por pagos				
Terrenos	711,407	1,989,939		2,701,346
Edificios y otros locales	4,321	418,319		422,640
	715,728	2,408,258	0	3,123,986
Bienes no utilizados por la institución				
Terrenos	448			448
Otros		721,223	-12,749	708,474
	716,176	3,129,481	-12,749	3,832,908
Menos provisión para bienes realizables, adjudicados por pagos y recuperados	-711,408	-3,240		-714,648
Menos depreciación de bienes arrendados y no utilizados por la institución	0	-96,654		-96,654
suman	4,768	3,029,587	-12,749	3,021,606

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Las adjudicaciones de bienes por pago corresponden principalmente a un terreno de 347 hectáreas por \$1'900mil ubicado en Daular, provincia del Guayas. Adicionalmente, en este año el banco adquirió cajeros automáticos como parte de una automatización.

Tabla 37

Presentación de Activos de Institución Financiera

	Año 2019	Año 2018
Fondos disponibles	133,932,931	129,015,214
Inversión en títulos valores	118,656,592	117,818,483
Cartera de crédito	500,642,167	470,608,292
Deudores por aceptación	411,800	1,263,150
Cuentas por cobrar neto	6,446,761	6,027,298
Bienes realizables, adjudicados, arrendamiento mercantil, no utilizados	3,021,606	4,768
Propiedades, muebles y equipos netos	14,659,771	16,105,857
Otros activos	30,095,664	26,890,076
Total Activos	807,867,292	767,733,138

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

El rubro de bienes realizables, adjudicados se incrementó desde el año 2018 al 2019, principalmente por un terreno entregado para adjudicación.

Los indicadores financieros se describen a continuación:

Tabla 38

Indicadores financieros

	2018	2019
Liquidez	105.27%	105.84%
ROA	0.44%	0.47%
ROE	5.62%	6.19%

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

El índice de liquidez históricamente se mantiene por encima del 100% para hacer frente a sus obligaciones, en el informe entregado por la Institución Financiera ABC se evidencia que la cobertura de los 25 mayores depositantes cerró en 115% al año 2019, y por la cobertura de los 100 mayores depositantes se ubica en el 98.80% en el mismo periodo. Esto quiere decir, que los mayores depositantes son a nivel empresarial y se concentra en 25 instituciones la liquidez.

La morosidad de cartera en cada segmento se detalla a continuación:

Tabla 39

Morosidad por segmento

Segmento	2018	2019
Productivo	0.11%	0.00%
Consumo	5.88%	3.73%
Comercial	1.19%	1.29%
Educativo	0.00%	0.77%
Inmobiliario	0.33%	0.50%
Microcréditos	7.46%	7.81%

Fuente: Institución bancaria ABC

Elaborado por: Burgos (2022)

Con respecto a la morosidad de la cartera el segmento de Microcréditos es el que tiene mayor posición con el 7.81% por tal razón, es un segmento de alto riesgo y se ofrece la tasa más alta en los créditos. El segmento productivo marca 0% de morosidad y le sigue el segmento inmobiliario con el 0.50% que tiene un incremento con relación al año anterior, pero se mantiene en el segundo lugar como el segmento de menor morosidad.

3.10 Conclusiones de la situación actual de la Institución Financiera ABC

- Las áreas involucradas en el análisis que son Operaciones, Administración y Contabilidad, se encuentran capacitadas y siguen el modelo de procesos establecidos, sin embargo, a pesar de que entre ellas deben mantener comunicación respecto a los bienes adjudicados ninguna se involucra más allá de las funciones y reportería.
- Las provisiones como el mantenimiento de bienes adjudicados impactan financieramente en la Institución Financiera, por lo que consideran que es importante vender o rematar los bienes, respetando el monto por el cual se han adjudicado.
- Los bienes adjudicados no son utilizados de forma directa para la Institución Financiera, lo realizan con previa autorización de un Directorio y si surgen desgastes, daños o maltrato del bien, será responsabilidad y costo del banco.

- La documentación, proceso, soportes, carpetas y demás información encontrada en las carpetas previamente seleccionadas se encuentra debidamente soportado y registrado en el sistema que disponen.
- Las ventas o remates de los bienes deben estar aprobados por el Directorio, fecha, listado y precio conforme al avalúo, sin embargo, existen descuentos o valores especiales que rara vez es por debajo de la deuda que debe ser autorizado por el Directorio. Esta información no se registra en el sistema porque no existen la opción, pero consta en los soportes físicos revisados.
- El manual de proceso no ha sido actualizado, así como tampoco el sistema de bienes adjudicados ha tenido cambios o mejoras que se adaptan a la situación actual del mercado.
- La institución no genera gastos de mantenimiento de los bienes, porque es su prioridad mantener este rubro lo más depurado posible, y por eso considera que hay que recuperar la cartera mediante la venta oportuna y en ocasiones contratar a un tercero para que ayude con esta gestión.

CAPÍTULO 4 INFORME TÉCNICO

4.1 Título

INFORME TÉCNICO DE LA EVALUACIÓN A LA GESTIÓN DE BIENES ADJUDICADOS POR RECUPERACIONES DE CARTERA Y LA RENTABILIDAD EN EL SECTOR BANCARIO.

4.2 Objetivos

4.2.1 Objetivo General:

Exponer un informe técnico que detalle los resultados del manejo y control de los bienes adjudicados por recuperación de cartera y su rentabilidad en el sector bancario.

4.2.2 Objetivos Específicos:

- Especificar como se gestiona los bienes adjudicados por recuperación de cartera y su rentabilidad en el sector bancario.
- Mostrar el impacto que genera dentro de los estados financieros el inadecuado manejo de las políticas de la Gestión de Bienes Adjudicados por parte del área operativa y administrativa.
- Recomendar acciones que generen efectividad en las operaciones de los bienes adjudicados, evitando pérdidas por deterioro por mal manejo y venta no oportuna de los bienes adjudicados.
- Sugerir un plan de capacitación al personal encargado del proceso para la aplicación y mejora continua de los procesos de la gestión de bienes adjudicados de las instituciones bancarias.

4.3 Justificación

La revelación del informe técnico de los bienes adjudicados permitirá optimizar el uso, manejo de dichos bienes, perfeccionando la recuperación oportuna de la cartera a través de su venta en los tiempos establecidos. Además, es necesario la aplicación adecuada de las normas generales para las instituciones del sistema financiero, título VI, sección III artículo 9; que contribuirán a mejorar del manejo de estos bienes, obteniendo un beneficio económico en un periodo determinado, los resultados presentados servirán de presentación financiera de la institución.

Cabe indicar, que la oportuna gestión de bienes adjudicados por recuperación de cartera permitirá a la institución bancaria evitar costos por deterioro de estos bienes, así como evitar realizar gastos innecesarios tales como mantenimientos preventivos, costos de almacenaje, y avalúos para poder conocer el valor actual de dicho bien adjudicado, logrando que el proceso de uso o venta se cumplan en los tiempos determinados y beneficiándose que las propuestas de venta sean mayor al costo de venta normal.

4.4 Exposición de los hechos

4.4.1 Marco contextual

El monitoreo de la Gestión de los bienes adjudicados por recuperación de cartera requiere supervisión periódica para poder identificar mejoras con el tiempo.

Las instituciones bancarias tomadas como muestra de la presente investigación, se la realizo en base a las instituciones que tienen reconocimiento dentro del país, años de trayectoria, y prestigio, las cuales permitirán que mediante el seguimiento de mejora continua sigan creciendo dentro del ámbito financiero local.

Dentro de las cuales se determinaron que existe un inadecuado manejo de las políticas y procedimientos de los bienes adjudicados por la existencia de gastos de mantenimientos innecesarios, venta no oportuna los cuales generan perdidas para estas instituciones bancarias.

4.4.2 Marco teórico

La adecuada gestión de los bienes adjudicados por recuperación de cartera ayuda a las instituciones bancarias a evitar que los estados financieros se presenten de manera no razonable, por la generación deterioro, costos y gastos que podrían superar el valor de los bienes al momento de su venta ya que han permanecido en poder las instituciones por mucho tiempo.

El rol administrativo tiene un papel fundamental, debido a la importancia de planificación, organización, dirección y control sobre estos bienes, que incidan positivamente en cumplir las metas esperadas por el directorio de las instituciones bancarias.

El Libro I Normas generales para las instituciones del sistema financiero señala pasos fundamentales en los cuales basamos la propuesta:

Paso 1: Recepción y venta de los bienes por pago

Las entidades que se encuentran reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros solo podrán recibir bienes de sus deudores en casos pago de obligaciones y remate judicial:

- Los deudores que no puedan cumplir con el pago de sus obligaciones contraídas con instituciones bancarias podrán hacer uso de la garantía establecida al momento de contraer la obligación, es decir las instituciones financieras adjudicaran los bienes muebles e inmuebles, acciones que los clientes ofrecieron como garantía a estas instituciones bancarias mediante contrato.
- Todo bien recibido por adjudicación deberá sujetarse a un avalúo realizado por un perito evaluador designado por el directorio de las instituciones bancarias, que permitan determinar si el valor de los bienes recibidos cubre las obligaciones contraídas con los clientes o deudores.
- En caso de que se reciban conjunto de bienes susceptibles de enajenarse por separado y sus valores individuales no se detallan en las escrituras

correspondientes, se los obtendrá mediante prorratio del valor total que haya determinado el perito correspondiente.

- Una vez que se haya establecido en valor de los bienes mediante en adecuado peritaje, el área administrativa deberá realizar las gestiones oportunas para poder concretar la venta estos bienes en el menor tiempo posible y poder beneficiar al banco en poder incrementar su disponible de efectivo.

Paso 2: Recepción y venta de bienes por adjudicación judicial

Los bienes adjudicados por las instituciones bancarias mediante cualquier acción o mecanismo judicial se contabilizarán al valor determinado en el proceso respectivo:

- Los bienes recibidos por adjudicación o dación de pago serán conservados por las instituciones bancarias por un lapso de un año, a partir de la fecha de recepción, vencido este plazo las instituciones bancarias a partir del mes siguiente constituirán provisiones por un 36avo mensual del valor en libros y una vez enajenado el bien esta observación podrá revertirse
- El compromiso de la Administración de las instituciones bancarias es vender dichos bienes de la manera más adecuada asegurando y resguardando los intereses de las instituciones bancarias y dentro de los plazos determinados en la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.



Figura 19. Ciclo de gestión del bien

Fuente: Elaborado por el autor, acoplado de (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2017)

Elaborado: Burgos (2022).

4.4.3 Metodología

Como base del estudio de las 26 instituciones financieras que se encuentran reguladas en el Ecuador, se propuso analizar la adecuada gestión de los bienes adjudicados que se encuentran dentro los estados financieros de las tres instituciones bancarias seleccionados como muestra no probabilística a aleatoria.

Se identificó adicionalmente las instituciones bancarias que se encuentran en la región de estudio y en las principales ciudades del país, así como conocer cuales se ubican en zonas urbanas dentro del país, tales como: mercados mayoristas.

La investigación efectuada se determinó en dos aristas la primera con base a la experiencia actual de las áreas involucradas para conocer su presencia y actividad que ejecutan tomando en consideración los respaldos físicos, documentales, procesos y resultados registrados en las funciones desempeñadas de esta manera permite conocer la eventualidad de movimientos que realizan y la carga operativa que conlleva, así como de determinar las bondades del sistema que disponen para registrar los acontecimientos respecto al bien adjudicado desde que ingresa como parte del activo de la institución financiera.

En una segunda etapa, se basó en revisar las actividades que ejecutan los administradores o custodio de estos bienes adjudicados en las tres instituciones bancarias. Este trabajo generó la elaboración de recomendaciones en las políticas o procedimientos basados en el manejo, control, uso y venta de estos bienes, que luego fueron validados por los administradores, custodios o dueños del proceso.

Diseño de la investigación

Las pautas a seguir en el tema de estudio fueron establecidas en la etapa inicial, sin embargo, se han realizado cambios en el diseño conforme se ampliaba el ámbito de investigación, puesto que una actividad significaba relevante para seguir levantando información y determinar claramente los componentes de estudio.

• **Técnica Observación 1.** Gestiones realizadas sobre estos bienes, orientados a la rentabilidad de las instituciones bancarias y los actores involucrados en las diferentes etapas de este proceso como la Gerencia de Operaciones, jefe de Administración y Contador General.

Actividades del componente:

- Análisis crítico del tema investigado.
- Metodología aplicada en la gestión.
- Inventario de existencias físicas de un rubro determinado versus lo registrado en la información de la institución.
- Diseño del informe técnico al finalizar el levantamiento de información.
- Presentar los resultados investigativos.

• **Técnica Entrevista 2.** Evaluar los cambios en las políticas y procedimientos de las gestiones de bienes adjudicados de las tres instituciones financieras seleccionadas.

Actividades del componente:

- Elaborar una síntesis de lo manifestado por los funcionarios relacionados en el proceso como son el gerente de Operaciones, jefe Administrativos y Contador General que trabajan en la institución objeto de estudio, de los cuales disponen de una visión diferente en torno a la actividad que ejecutan.
- Análisis de las entrevistas efectuadas promoviendo posibles cambios o beneficios al proceso los mismos que van a servir como sustento en las recomendaciones en el manejo de los activos que se administran como adjudicados.

- **Técnica Observación Documental 3.** Trascendencia de la investigación y presentación de los puntos relevantes para efectuar intercambio de ideas y experiencias.

Actividades del componente

- Exponer la información recolectada ante los funcionarios relacionados al estudio.
- Difundir estrategias de los bienes usados por las instituciones financieras presentados a la superintendencia de Bancos.
- Presentar los Estados financieros y anexos a la Superintendencia de Banco, cual refleja los valores que mantienen en cuentas contables por bienes adjudicados y perdidas del periodo por venta.

Posterior a los rubros manifestados en las técnicas de investigación que corresponden a los componentes 1 (Técnica de observación directa) y del componente 2 (Técnica Entrevista) se discutió, que al no contar con sistemas, métodos, políticas y procedimientos ya existentes que se adapten a lo que indica el correspondiente ente de control, no se podría satisfacer a las necesidades de los directores o dueños de las instituciones bancarias seleccionadas en el análisis.

Por lo que sería recomendable la aplicación de los componentes mencionados, así como de la evaluación, reestructuración y seguimiento de mejoras de las gestiones de los bienes adjudicados con el fin de evitar el registro de pérdidas económicas en los estados financieros de las instituciones bancarias.

4.5 Análisis de lo actuado

Se procede a presentar la estructura del informe conforme sea la descripción de las personas que intervienen, el proceso efectuado y el análisis de los hechos resultantes del levantamiento de información, así como la línea de análisis y recomendación con bases a los puntos relevantes encontrados y planteados en los siguientes puntos-

4.5.1 Descripción de sujetos y/o empresas

Las empresas, compañías o instituciones de objeto de evaluación se orientó a las del sector bancario que cubre dos aspectos el garantizar el dinero de los ahorristas y por otro colocar flujos para financiamiento, así como también ofrecen diferentes tipos de productos y/o servicios, tales como: Transacciones en ventanillas que trata de depósitos, transferencias y retiro de efectivos, servicio al cliente creación de cuentas de ahorro y corrientes, inversiones, y colocaciones que corresponde a los préstamos otorgados a los clientes o deudores con o sin constitución de garantías (Acciones, bienes muebles e inmuebles).

En el análisis de informe técnico se pudo observar que las instituciones bancarias presentan un monto elevado en la cuenta contable de bienes adjudicados, los mismo que se originan en base a lo comentado en párrafo anterior, colocación de préstamos a deudores o clientes que ofrecen bienes muebles e inmuebles para poder garantizar la obligación en caso de no poder cumplir con el pago, mismo que después de cierto periodo deben ser gestionados de manera oportuna y evitar que exista deterioro de los bienes por venta no oportuna y mantenerlos por más del plazo establecido o recomendado por el ente de control, gastos innecesarios por mantenimiento, avalúos y que no vayan a ser recuperados en su venta

4.5.2 Análisis

Las instituciones financieras generan perdidas por venta de bienes adjudicados dentro de los estados financieros que afectan a su rentabilidad por la inadecuada gestión de estos bienes.

El análisis de estudio fue realizado en base a los normas y procedimientos establecidos por la Superintendencia de Bancos, los cuales mencionan las manera oportuna de cómo se gestiona los bienes adjudicados por recuperación de cartera; sin embargo, se estudió un método de gestión de bienes que mantienen compañías distintas a la actividad económica de este informe técnico, para poder dar como una posible solución de mejora, recomendaciones y métodos que ayuden a implementar un sistema eficiente y eficaz en el manejo, control y uso de los bienes adjudicados.

La presente investigación se limitó a la experiencia y acceso a documentación e información del sector bancario, el cual permitió realizar un análisis profundo de las debilidades que existen en las gestiones de los bienes adjudicados, esta investigación se orientó en conocer un poco el manejo de bienes muebles e inmuebles de otros tipos de negocios para poder dar una recomendación que ayude a mejorar estos procesos de uso y venta de bienes.

4.6 Resultados

4.6.1 Cédula de Valoración de Riesgos en el área de Gerencia Operaciones

Tabla 40

Cédula de Valoración de Riesgos en el área de Gerencia Operaciones

Propósito	Evitar fraudes	Responsable	Gerente Operaciones	Valoración del riesgo	Alto/Medio/Bajo
Directriz	Área	Actividad de control	Responsable	Riesgos Asociados	Calificación del riesgo
Supervisar los bienes adjudicados antes de ser ofertados.	Operaciones	Revisar detalle de los bienes adjudicados de forma mensual	Jefe Operativo	Deterioro de los bienes adjudicados por su uso o venta no oportuna	Alto
Evitar los gastos innecesarios	Gerencia / Administrativa / Contador	Revisar detalle de gastos asociados a los bienes adjudicados	Jefe Operativo	Incremento de gastos innecesarios los cuales no puedan ser recuperados al momento de su venta	Alto
Revisión de Propuestas de venta	Gerencia Administrativa	Revisar y aprobar propuestas de venta	Jefe Operativo	El análisis no oportuno de las propuestas ocasiona que los posibles compradores desistan	Alto
Capacitación y seguimiento	Gerencia Operaciones / Administrativa	Evaluar si los dueños de proceso cumplen con los dispuesto en las políticas	Jefe Operativo	Erros en la aplicación de los procesos	Medio

Elaborado por: Burgos (2022).

4.6.2 Cédula de Valoración de Riesgos en el área Administrativa/Contabilidad

Tabla 41
Cédula de Valoración de Riesgos en el área Administrativa/Contabilidad

Propósito	Evitar fraudes	Responsable	Gerente Administrativo	Valoración del riesgo	Alto/Medio/Bajo
Directriz	Área	Actividad de control	Responsable	Riesgos Asociados	Calificación del riesgo
Elaboración de formularios de control interno	Contabilidad	Estructurar los formularios de control interno	Jefe administración	Evitar los registros heterogéneos de información de control	Medio
Monitorear las propuestas de transacciones de ventas.	Gerencia de Administración	Seguimiento y notificación a las propuestas de ventas.	Jefe de Administración	Evitar inconsistencias en la gestión de bienes	Alto
Monitorear el estado de los bienes adjudicados	Operaciones	Crear aletas en caso de deterioro de los bienes	Jefe de Contabilidad	Evitar registro en estados financieros por pérdida en deterioro	Alto
Inventario semestral	Gerencia Administrativa	Realizar inventarios de bienes de manera trimestral para confirmar su estado actual	Jefe de Contabilidad	Registro gastos incensarios por mantenimientos	Medio

Elaborado por: Burgos. (2022)

CONCLUSIONES

De la investigación efectuada sobre la Gestión de Bienes Adjudicados y como afecta la rentabilidad de la institución bancaria, se determinan las siguientes conclusiones:

La gestión de bienes adjudicados incide de forma directa en los resultados de la institución financiera, puesto que es importante reflexionar que vino de una cartera que se fue deteriorando, incrementando la provisión que afecta en los resultados, así como también en el momento del traslado de cartera a bien adjudicado puesto que representa un activo incobrable que no ingresará en el flujo esperado.

De acuerdo con los objetivos planteados, se realizó el marco teórico con información de datos referenciales de temas relacionados los mismos que sirvieron de pauta para profundizar diversos temas, así como también se puso en contexto citas de autores con el análisis pertinente, se incluyó además el marco conceptual de términos involucrados en el tema de investigación y aspectos legales con la reflexión aplicada.

Para el cumplimiento del objetivo de la metodología se aplicó el enfoque cuantitativo y cualitativo los mismos que sirvieron para recolectar datos de fuentes directas, ya sea documentales, de los colaboradores y ejecutivos de la institución financiera, con la finalidad de establecer una descripción de los datos encontrados y determinar un análisis de la situación actual.

Se conoció el proceso actual que maneja la Institución Financiera ABC respecto del proceso operativo, los riesgos inherentes en el proceso, el sistema del cual dispone y las falencias que se encontraron y la descripción de la información financiera, y cuya representación se incrementó en el año 2019 al incorporar un activo importante como adjudicado.

El informe técnico presentado abarca la situación que se encuentra la Institución Financiera sobre la gestión de bienes adjudicados elaborando cédulas de valoración de riesgo para poner en consideración las mejoras que se deberían aplicar.

Lo más relevante que se detectó en la elaboración de la investigación es la disponibilidad de información, la vinculación entre las áreas y el límite establecido por los procesos que cada área cumple. En el periodo de análisis, hubo un solo incremento lo cual hizo elevar el saldo de este rubro, sin embargo, de los activos que dispone la institución no se realiza mantenimiento porque representa gasto y en algunos casos de manera esporádica y puntual son utilizados por la institución.

Los futuros trabajos de investigación pueden tomar de referencia este trabajo, que se enfatizó sobre la gestión de diversas áreas involucradas en el proceso, sin embargo, es importante profundizar el papel que cumple cada una, y como se debería mejorar el proceso, actualizar recursos e involucrar nuevas metodologías de control y supervisión de los bienes.

El aporte práctico de la investigación está dado en profundizar el rubro de bienes adjudicados y el proceso que tiene el traslado de bienes del deudor hacia la institución financiera, y todo lo que se involucra. Es importante recalcar que el negocio de la institución financiera es recuperar el crédito, sin embargo, cuando no ha sido eficiente la institución adquiere un bien que lo importante es que dicho bien se convierta en pronta liquidez para la institución por medio de venta, de tal manera que no se vea afectado en el flujo y resultados por una cartera incobrable y que la institución asuma gastos.

RECOMENDACIONES

El trabajo de investigación es recomendable para futuros estudios y análisis el tema de bienes adjudicados, puesto que existen aristas como procesos, recursos, manuales, modelos de inventario, que hay que actualizarlos.

Se recomienda además incluir en los sistemas la secuencia de las gestiones por cada activo, debido a que la información debe ser dinámica por medio de un sistema que tenga más funcionalidades y que sea menos operativo.

Adicionalmente se sugiere actualizar el manual de procedimientos puesto que existen actividades que se han ido adoptando pero que no constan en los procesos, así como también se debe compartir dicho documento entre todos los involucrados, no solo de las áreas operativas, sino que exista sinergia entre las áreas operativas, adjudicación y administración.

Es importante que la información de bienes adjudicados y los informes de seguimiento de bienes se compartan entre áreas para validar información y no se maneje de forma independiente sino, por lo contrario, sea una herramienta de contraste de datos.

El sistema de contener mejores como descripción de inventarios, seguimiento de autorizaciones de directorio para uso, fechas de inventario y registrar el estatus escrito y por imagen de los bienes.

Finalmente se sugiere elaborar un detalle de gastos por cada bien adjudicado, puesto que tienen diversas características y algunos de ellos es necesario realizar mantenimiento para que no pierda su valor y poder recuperar el monto de crédito.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Adelmar Puentes, F. (2013). Estrategia de diez pasos para recuperar la cartera. *Programa de asistencia técnica ENAOAL Vol.33 No.4*, 14-36.
- Alan Elizondo, E. (2014). *Medición integral del riesgo de crédito*. México: Limusa.
- Altamirano, R. (2013). *La mediación en el proceso de recuperación de cartera vencida*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Álvarez, J. (2016). *Creación de valor y maximización de la riqueza. Finanzas estratégicas y creación de valor*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Arrieta Posada, J. (2011). Aspectos a considerar para una buena gestión en los bienes de las empresas. *Journal of Economics, Finance and Administrative*, 84-95.
- Banuelos, S. (2019). *Cobranza eficiente en el transporte de Carga*. Mexico: ESIC.
- Barrera , G. (2019). Importancia y papel de los bancos de desarrollo . *Cobis Financial Partners Vol.7 No.1*, 3 -23.
- Burgos, R. (1 de 3 de 2022). <https://www.billin.net/glosario/definicion-adeudo/>.
Obtenido de Billin: <https://www.billin.net/glosario/definicion-adeudo/>
- Camargo , D. (2018). *Recuperación de la Cartera Morosa de Manera Efectiva*. Madrid: ESIC.
- Campaña Reyes, M. (2017). *Desarrollo e Implementación de un sistema automático integral de gestión de seguros en la empresa FINCORP S.A*. Guayaquil: UEES Trabajo de titulación.
- Carro Paz, R., & González Gómez, D. (2010). *Administración de la Calidad Total*.
- Castellano Cereceda, R. (2020). La importancia y utilidad del bienestar subjetivo para y desde la administración pública. *Fundación Mexicana de Estudios Políticos y Administrativos A.C. No.28*, 22-51.
- Ceballos, D., & Cantarero, D. (2005). Fluctuaciones del Sistema Financiero y su Prevención.
- Centro de Investigaciones Económicas CIE, U. (2002). Indicadores: el sector financiero colombiano. *Lecturas de Economía No. 57*, 1-15.
- Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad. (2018). *El Marco Conceptual para la Información Financiera* .
- Crouhy, Galai, Mark, & Drehmann, .. (2009). *Counterparty Credit Risk, Collateral and Funding*. Great Britain: CPI Group (UK) Ltd.
- Diaz, L. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Maya Administración Vol 1 No. 1*, 56-68.

- Ducardo Patiño, J. (2017). Introducción a los Recursos Económicos. *Economía Empresarial U.A.M. Vo. 35 No.7*, 35-42.
- Escribano Collado, P. (2016). *Gobierno, Administración y Legislación*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Florillo, C. (2017). *Tendencia de cobranzas y recuperación de cartera en el sector financiero a partir de la crisis*. México: Informe Deloitte.
- Galarza Morales, C. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiralet multidisciplinaria de investigación Vol.45 No.7*, 45-59.
- Gitman, L. (2013). *Principios de administración financiera*. México: Pearson Educación.
- González, A. (2021). Metodología para la evaluación del riesgo de liquidez en el Banco de Crédito y Comercio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Estudios del Desarrollo Social vol.9 no.1*, 65-87.
- González, M., & Osorio, J. (2014). *Contabilidad Financiera*. Medellín: ESIC.
- GROUP BMA, .. (19 de Abril de 2019). *3 Problemas Comunes que perjudican al Departamento de Compras*. Obtenido de 3 Problemas Comunes que perjudican al Departamento de Compras: <https://brendamarreropr.com/3-problemas-comunes-que-perjudican-al-departamento-de-compras/>
- Guadarrama Sánchez, G. (2006). Accountability, debilidades de las instituciones de asistencia privada. *Sistema de Información Científica, VI*. doi:<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=11162207>
- Guerra, L. (2021). *Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros No.8*. México: Universidad Latinoamericana.
- Guerrez Ossa, J., Castaño Giraldo, N., & Asprilla Mosquera, E. (2014). Mecanismos de financiación y gestión de recursos financieros del sector agropecuario en Colombia. *Apuntes del CENES*.
- Guixà Mora, J. (2017). *Técnicas generales de análisis, evaluación y control de riesgo*. Barcelona: UPCGRAU.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera. (2017). *Resolución No. 334-2017-F*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/334-2017-F.pdf/54c65e58-e977-4eba-a474-d3209e486580>

- Macias Teran, C. (2015). Proceso de entrega de fondos a Mipymes en Mexical . *Revista Global de Negocios Vol. 3 No.3*, 1-16.
- Matus, J. (2017). Indicadores de Riesgo de Crédito: Evolución de la Normativa. *Banco Central de Chile*, 50-63.
- Mazin, A. (2019). La importancia de medir el riesgo de liquidez con aplicaciones inteligentes. *Investigación de Finanzas: Cómo optimizar tu cartera de inversión Vol. 8 No.2*, 53-69.
- Méndez, D. (2020). *Morosidad*.
- Ministerio de Hacienda, .. (1997). Normas Relativas a la Clasificación de Riesgos en la Cartera Crediticia y de sus provisiones. *Gaceta oficial N° 303.984*. Caracas, Venezuela.
- Molina Muñoz, D. (2020). Análisis de riesgo crediticio en la liquidez del fondo complementario previsional de jubilación. *Polo de conocimiento*, 605-621.
- Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Morales Castro, A. (2014). *Planeación financiera*. Mexico: Patria.
- NIIF 15. (2014). NORMAS INTERNACIONAL DE INFORMACION FINANCIERA.
- Obaco, E., & Delgado, K. (2022). Auditoría de Gestión al área de Créditos y Cobranzas en Instituciones sin fines de lucro. *South Florida Journal of Development, vol.3 No.1*, 540-557.
- Parrales Chele, J. (2017). *Análisis De La Situación Financiera Del Banco Solidario Agencia Durán En El periodo 2017*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil, proyecto de titulación en tributación y finanzas.
- Perdomo Moreno, A. (2021). *Administración financiera de Tesorería*. México : Ediciones Pema.
- Perez de la Fuente, A. (2022). Cobranza eficiente en el transporte de Carga. *Revista Mexicana de Derecho No.4*, 14-25.
- Perez Porto, J. (2019). *adjudicación judicial de inmuebles*. Mexico: ESIC.
- Ponce Cedeño, O. (2019). *Introducción a Finanzas*. Alicante: Editorial Area de Innovación y Desarrollo.
- Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución*. Lima, Perú: Fondo Editorial Universidad Católica de Perú.
- Rodriguez Nava, A., & Venegas Martínez, F. (2012). *Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México* . Analisis Económico No 66 Volumen XXVII.

- Romo, M. (2021). *Propuesta de diseño de implementación de un manual de control interno en el manejo de crédito y cobranzas*. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2017). *LIBRO I.- NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO, CAPITULO VIII.- NORMAS SOBRE LOS BIENES ADJUDICADOS O RECIBIDOS POR DACIÓN EN PAGO DE OBLIGACIONES*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_VI_cap_VIII.pdf
- Tapia Ramirez, R. (2022). Diccionario financiero. *Importancia para realizar un avalúo No.56 Vol.1, 57-69*.
- Tirado Torres, M. (2015). *Las políticas de créditos y cobranza y su ineficiencia en la liquidez de la fabrica de calzado Fdicalza*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato, Trabajo de titulación.
- Universidad de Barcelona, .. (2020). *OBS Business School*. Obtenido de OBS Business School: <https://obsbusiness.school/es/blog-investigacion/finanzas/que-es-la-gestion-de-activos-inmobiliarios>
- Vaca, G. (2021). Situación financiera en la cartera vencida. *Engen Capital Estrategias Comerciales No. 56 Vol.1, 56-69*.
- Valenzuela, A. (2018). Evaluación Financiera de los Proyectos de Inversión, importancia y conceptos. *Academia de Estudiantes Vol.33 No.8, 13-29*.
- Vásquez, V. (2016). Control Interno a la Gestión de crédito y cobranzas en empresas comerciales. *Gestión Comercial Vol.78, 45-57*.
- Yépez Cajigas, Y. (2018). Gestión del Riesgo Crediticio y su Influencia en el nivel de morosidad de la Financiera Credinka S.A. - Agencia Quillabamba. *Revista Yachay Volumen No 7*.
- Yépez Díaz, G. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar y su impacto en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Servidores Públicos del Ministerio de Educación y Cultura*". Quito: Universidad SEK, Plan de Investigación de Titulación.

ANEXOS

Apéndice 1: Sustentos legales.

Superintendencia de Bancos y Seguros

Normas Generales para las Instituciones del Sistema Financiero

Título IX - de los activos y de los límites de crédito

Cartera de Crédito y Contingente (sustituido con resolución No. JB-2011- 1897 de 15 de marzo del 2011)

Artículo 5 Para los efectos de la clasificación de la cartera de las instituciones del sistema financiero, los créditos se dividirán en seis segmentos: comercial, consumo, vivienda, microcrédito, educativo y de inversión pública.
(sustituido con resolución No. JB-2011-2034 de 25 de octubre del 2011).

La calificación de las obligaciones de cada deudor será de acuerdo con el tipo de crédito y al riesgo que corresponda. La cuantificación de dicho riesgo representa el valor esperado de las pérdidas con relación a cada deudor y reflejará el nivel adecuado de provisiones.

Se entenderá que constituyen un solo deudor o sujeto de crédito, las personas naturales o jurídicas definidas en las letras a), b), c) y g) del artículo 76 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Cuando el deudor de un préstamo comercial sea parte de un grupo económico, para efectos de la evaluación de cualquier empresa del grupo, se considerará como mínimo la peor calificación que se haya asignado en la misma institución del sistema financiero, a aquella empresa que tenga el 20% o más del total de préstamos concedidos al grupo, para lo cual deberá constituir el monto de provisiones específicas que corresponda a la nueva categoría de riesgo homologada.
(reformado con resolución No. JB2011-2034 de 25 de octubre del 2011).

Título XI .- de la Contabilidad

Capítulo II.- Prácticas contables para operaciones que no se cancelan a su vencimiento

Artículo 1.- Las instituciones del sistema financiero sujetas al control de la Superintendencia de Bancos y Seguros transferirán de manera obligatoria a las cuentas 1449 "Cartera de créditos comercial vencida", 1453 "Cartera de crédito educativo vencida", 1454 "Cartera de créditos de inversión pública vencida", 1457 "Cartera de créditos comercial refinanciada vencida", 1461 "Cartera de crédito educativo refinanciada vencida", 1462 "Cartera de créditos de inversión pública refinanciada vencida", 1465 "Cartera de créditos comercial reestructurada vencida", 1469 "Cartera de crédito educativo reestructurada vencida" y 1470 "Cartera de créditos de inversión pública reestructurada vencida", los saldos de los créditos directos, créditos contingentes pagados, cuotas o porción del capital que formen parte de los dividendos y los cánones de arrendamiento mercantil, según sea el caso, que no hubieren sido cancelados dentro de los treinta (30) días posteriores a la fecha de vencimiento de la operación, sin perjuicio del cobro de los intereses de mora correspondientes. (reformado con resolución No JB-2002-500 de 28 de noviembre del 2002 y sustituido con resolución No JB-2012-2219 de 28 de junio del 2012 y con resolución No. JB-2012-2308 de 20 de septiembre del 2012)

Título IX - de los activos y de los límites de crédito

Cartera de Crédito y Contingente (sustituido con resolución No. JB-2011- 1897 de 15 de marzo del 2011)

Artículo 5. Numera 3: Bienes recibidos como dación de pago

Las instituciones controladas que conservaren bienes muebles e inmuebles recibidos por adjudicación o dación en pago más allá del plazo concedido por la ley constituirán provisiones por un 36avo mensual del valor considerando el valor en libros, a partir del mes siguiente de la terminación del plazo original.

No obstante, lo indicado en el inciso anterior, si del avalúo de los bienes muebles e inmuebles recibidos por adjudicación o dación en pago, que deberá ser efectuado por dos peritos evaluadores calificados por la Superintendencia de Bancos y Seguros, del cual elegirá el valor menor, se determina que su

valor en libros es superior al valor de mercado, el organismo de control dispondrá que se constituyan provisiones adicionales por tal diferencia.
(sustituido con resolución No JB-2002-485 de 24 de septiembre del 2002).

Libro I.- Normas Generales Para Las Instituciones Del Sistema Financiero

Título X.- De La Gestión y Administración de Riesgos

Capítulo II.- De La Administración Del Riesgo De Crédito

SECCIÓN II.- Administración del Riesgo De Crédito

ARTICULO 3.- Las instituciones controladas deben establecer esquemas eficientes de administración y control del riesgo de crédito al que se expone en el desarrollo del negocio. Cada institución controlada tiene su propio perfil de riesgo según las características de los mercados en los que opera y de los productos que ofrece; por lo tanto, al no existir un modelo único de administración del riesgo de crédito, cada entidad debe desarrollar su propio esquema.

SECCIÓN III.- Metodología y Procesos de Administración del Riesgo De Crédito

ARTICULO 6.- Las instituciones controladas deberán contar con un sistema para monitorear los niveles del riesgo de crédito en forma permanente a través de las diferentes metodologías adoptadas por cada entidad para cada modalidad de crédito (comercial, consumo, vivienda y microcrédito), dentro de las cuales se determinarán los principios y criterios generales para la evaluación del riesgo de crédito.

SECCIÓN IV.- Disposiciones Generales

ARTICULO 9.- El desarrollo de lo previsto en la sección II “Administración del riesgo de crédito” debe incorporarse en el manual señalado en el artículo 15 del capítulo I “De la gestión integral y control de riesgos”.

Apéndice 2: Operacionalización de variables

Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Bienes Adjudicados	Procedimiento	Protocolo de ingreso y salida de bienes adjudicados	Encuestas: para áreas involucradas. Entrevistas: para jefaturas Documental: estados financieros, manuales, informes, etc
	Control	Tiempo de permanencia	
		Por tipo, por rango, por avalúos	
		Vida útil de cada bien	
	Uso y Venta	Mantenimiento de bienes	
		Nivel de Novedades	
		Eficiencia en uso	
Evaluación de utilidad / pérdida en venta			
Rentabilidad	Gestión	Procedencia o pertinencia de bienes	
		Plazo promedio por rubro	
		Procesos de remate	
		Transacciones contables	
	Resultados	Cuantificar los resultados por remate, por bien	
		Evaluación de bienes y cartera	
Beneficios para la institución			

Elaborado por: Burgos (2022)